

148 201



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULAD DE PSICOLOGIA

EL PSICOLOGO DENTRO DEL AREA DE RECURSOS
HUMANOS DE LA BANCA MULTIPLE.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS PROFESIONAL

Que Para obtener el Título de
Licenciado en Psicología

P R E S E N T A

LAURA LETICIA ZENDEJAS LOPEZ

México, D. F. 1990.



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

Páginas

INTRODUCCION	1
RESUMEN	6
CAPITULO 1 : ORIGEN Y DESARROLLO DE LA BANCA	
1.0 Síntesis Histórica de la Banca	7
1.1 El Banco de México	13
1.2 La Nacionalización de la Banca	22
1.3 Evolución de la Estructura del Sistema Financiero Mexicano antes de la Nacionalización	25
1.4 Otros Instrumentos Financieros	30
1.5 Evolución de la Estructura del Sistema Financiero Mexicano después de la Nacionalización	33
1.6 Actual Estructura del Sistema Bancario Mexicano	51
CAPITULO 2 : LA BANCA MULTIPLE	
2.0 Evolución de la Banca Múltiple	59
2.1 Definición	65
2.2 Requisitos de Constitución	66
2.3 Reglas para el establecimiento y operación	67

2.4 Conveniencia de constituirse como -- Banca Múltiple	70
--	----

CAPITULO 3 : PSICOLOGIA DEL TRABAJO

3.0 Historia de la Psicología	72
3.1 Historia de la Psicología del Trabajo	79
3.2 La Psicología del Trabajo y sus alcances	83

CAPITULO 4 : AREA DE RECURSOS HUMANOS

4.0 Surgimiento del área de Recursos Humanos	91
4.1 Características de los Recursos Humanos	93
4.2 Estructura del área de Recursos Humanos	96
4.3 Funciones del Area de Recursos Humanos	98
4.4 Secciones que constituyen el Area de Recursos Humanos	104

CAPITULO 5 : METODOLOGIA.

5.0 Planteamiento del Problema	110
5.1 Hipótesis	110

	Páginas
5.2 Definición de Variables	111
5.3 Sujetos y muestreo	111
5.4 Instrumento	112
5.5 Diseño	116
5.6 Tipo de estudio	117
5.7 Escenario	117
5.8 Procedimiento	117
5.9 Resultados	118
5.10 Discusión	165
5.11 Conclusión	175
5.12 Sugerencias	185
5.13 Limitaciones	186
 BIBLIOGRAFIA	 188
 ANEXO 1	 193
ANEXO 2	201

INTRODUCCION

La psicología tiene como objetivo el estudio científico de la conducta. Procura en forma sistemática comprender cómo y porqué las personas actúan como lo hacen.

La aplicación de estos conocimientos psicológicos es evidentemente apropiado para las personas en su trabajo y constituyen la materia de la Psicología del Trabajo, así pretende explotar al máximo el potencial de ejecución y satisfacciones personales, de igual forma, la tarea del psicólogo del trabajo consiste en fomentar la iniciativa individual y reforzar la dignidad personal, siendo así el centro principal de estudio, el comportamiento del individuo en el ambiente laboral, de igual forma se observa que tiene responsabilidad tanto para los empleados, como para los patrones.

Los problemas específicos que los psicólogos del trabajo se ven llamados a resolverse son muy extensos, así podemos nombrar las siguientes funciones:

Consultas con la Gerencia, Desarrollo del personal (gerencia), Instrucción, Interpretación de pruebas, Validación de pruebas, Asesoramiento del personal, Planeación de la organización, Desarrollo de criterios, investigación sobre políticas y prácticas del personal, Investigación sobre políticas y prácti

cas del personal, Investigación y apreciación de actitudes, -
Administración del personal, Reclutamiento y empleo, Desarrollo y preparación de pruebas, Estudios y análisis de empleos, Administración de pruebas, Administración de sueldos y salarios, Ingeniería humana investigación de mercados y consumidores Contratos colectivos, y otras obligaciones específicas".

(1).

Ahora bien, dada la importancia que adquiere el medio bancario en nuestro país, se retomó como base para la presente investigación específicamente la Banca Múltiple, la cual surge a partir del año de 1976.

La Banca Múltiple es la sociedad que realiza operaciones de banca de depósito, financiera y crédito hipotecario y a partir de 1980, el gobierno de México tomó la decisión de nacionalizar la banca; con esta medida se ampliaron los objetivos al establecer prioridades al cumplimiento de una función social a través de la actividad bancaria y la participación más activa en el desarrollo de la economía de nuestro país. Dado que las instituciones de la Banca Múltiple cuentan con un área de Recursos Humanos, podemos decir que es de los recursos importantes de las organizaciones, así podemos mencionar 3 tipos de recursos a saber: "Recursos Materiales: el dinero, las instalaciones físicas, maquinaria, muebles, materias primas, -

(1) Laurence Siegel, Irving M. Lane, Psicología de las Organizaciones, C.E.C.S.A. 1969.

etc.

Recursos Técnicos: sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

Recursos Humanos: no sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad; conocimientos, experiencia, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, habilidades, actitudes, potencialidades, salud, etc." (2).

Así el área de Recursos Humanos pretende desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, asesorando sobre todo lo anterior a la línea y a la dirección.

"Por otra parte, encontramos que dentro de dicha área existen las siguientes actividades. Funciones de Admisión y Empleo, Funciones de Entrenamiento, Funciones de Higiene y Seguridad, Medicina Industrial, Funciones para Elevar la Moral del Personal, Función de Relaciones Laborales, Funciones rela

(2) Arias Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos, Méx, 1979, Editorial Trillas.

tivas a la Prestación de Servicios de Bienestar Social, o Beneficios Adicionales al Salario, Funciones relativas a la Administración de Sueldos y Salarios, Funciones de Registros -- del personal, y Funciones de Auditoría de Personal" (3).

Una vez expuesto lo anterior, se puede hacer la siguiente afirmación. Si el área de Recursos Humanos maneja y sirve como equilibrio entre la relación Patrón-Epleado y considerando que la psicología humana dentro del ambiente de trabajo, podemos aceptar como válido el hecho de que su función bien puede desarrollarse dentro del área de Recursos Humanos en los diferentes puestos que la componen.

Fundamentado en todo lo anterior el presente estudio -- pretende conocer la aplicación actual del psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Esta tesis esta integrada por 5 capítulos; en el primero se maneja una síntesis histórica de la Banca, así mismo antecedentes y evolución del Banco de México, también se hace referencia a la Nacionalización y además se hace mención de los diferentes instrumentos financieros y se presenta la actual estructura del sistema Bancario Mexicano. El segundo capítulo denominado "La Banca Múltiple" aborda la evolución de

(3) Arias Galicia Fernando, Ob. Cit.

la Banca Múltiple, así como su definición, requisitos de su constitución, reglas para el establecimiento y operación y la conveniencia de constituirse como Banca Múltiple. En el tercer capítulo referido como "Psicología del Trabajo", maneja la historia de la psicología, así como también la historia de la Psicología del Trabajo, concepto actual y alcances ó funciones de la misma. En el cuarto capítulo nombrado "Area de Recursos Humanos" aborda el surgimiento del área de Recursos Humanos, así mismo sus características, estructura, funciones y secciones de dicha área. Por último en el quinto capítulo, se hace referencia al estudio realizado el cual tuvo como objetivo, analizar la aplicación actual del psicólogo dentro -- del área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, donde se -- sigue una metodología de las ciencias sociales basada en un -- estudio de campo, se aborda el problema, se plantean las hipótesis, se define la muestra, el instrumento, se realiza el -- análisis estadístico pertinente, se obtienen los resultados y las conclusiones.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fué investigar la aplicación del psicólogo dentro del área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, utilizando como sujetos una muestra -- constituida por 20 psicólogos del sexo femenino y masculino, entre 22 y 36 años, con escolaridad de pasantes y titulados, de estado civil casados ó solteros. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 59 reactivos de caracter mixto, el cual contemplo los siguientes aspectos: características de la situación actual de la aplicación del psicólogo, limitaciones a las que se enfrenta el psicólogo para desempeñar los puestos para los cuales estan capacitados, en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple e importancia del aprovechamiento óptimo del potencial del psicólogo en dicha área, así mismo se apreció que el desarrollo dentro de ésta área de la Institución es limitado.

CAPITULO 1

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA BANCA.

1.0 SINTESIS HISTORICA DE LA BANCA.

Según datos arqueológicos de investigadores, aún las más remotas civilizaciones conocieron la función bancaria en su más simple expresión.

En la época antigua en el período asiriobabilónico la economía estaba constituida por el rey y por la divinidad; - las cosechas, las mercancías y los depósitos eran llevados - al palacio y a los templos por los súbditos, con carácter de tributos u ofrendas y también por la seguridad y santidad -- del lugar.

En el siglo VI a.C. la actividad bancaria se trasladó del templo y del palacio a los particulares; es cuando apare cen grandes casas comerciales como Iqibf de Sippar y Marashu de Nippur, cuyas formas se han transmitido de generación en generación, realizando entre sus operaciones comerciales la actividad bancaria.

El más remoto antecedente histórico de la banca lo en contramos en babilonia en el siglo VII a.C. Según Lenormont, el primer certificado de banco, la primera letra de cambio,

y las primeras órdenes de pago, fueron utilizados por los ba
bilonios; aunque también se ha atribuido al Banco de Inglatera
rra dicha creación.

En Egipto se contempla gran desenvolvimiento de la --
Banca. Se tiene el conocimiento de la existencia de un ban-
co del Estado que alcanzó gran desarrollo con el monopolio -
de esta actividad utilizando también letras de cambio y órde-
nes de pago. El Banco del Estado Egipcio otorgaba concesio-
nes para el ejercicio de la banca y entre otras funciones te-
nía la de recaudador de impuestos, documentación de contra-
tos y pagos a terceros por orden de sus clientes quienes te-
nían su dinero en templos.

En el siglo IV a.C. aparecieron en Grecia los prime--
ros banqueros operando en los templos; actuaban como interme-
diarios del Estado. El verdadero banquero "otrapezitai" (1)
recibía dinero del público para luego darselo a sus clientes
en calidad de préstamo.

En el siglo VI a.C. se encuentra al antecedente de --
considerar a la banca como de interés público al intervenir
directamente el Estado en su control. El primer banquero --
griego según discurso de Sócrates fue Pilostéfono, quien re-

(1) Fernando V. Pérez Santiago, Síntesis de la Estructura --
Bancaria y del crédito, 1979, Trillas.

cibió para su guarda y custodia en Corinto, 70 talentos de Te mistocles.

En tiempo de Ptolomeo, el Estado griego estableció el monopolio de las operaciones bancarias, hasta que volvió a -- funcionar la banca privada bajo el Imperio Romano en Grecia.

En Roma la actividad bancaria consistía en cambios de moneda, transporte de dinero, recibir depósitos regulares e irregulares y como operación principal: el préstamo como in-- versión de capital propio y ajeno. También proporcionaban -- servicio de caja y otorgaban fianzas, intervenfan en las ventas de muebles e inmuebles y hasta en las subastas públicas -- que regulaba el Estado.

El ocaso del Imperio Romano motivó una etapa de deca-- dencia en la banca y durante mucho tiempo no existieron ban-- cos privados, sino que esta actividad volvió a ser privativa de los templos y monasterios, salvo aquellos que de manera -- clandestina realizaban operaciones bancarias.

En la Edad Media con el desarrollo del comercio medi-- terráneo y la prosperidad de las grandes ciudades comerciales, surgen importantes empresas bancarias como el Monte Vecchio, que se encargaba de administrar un préstamo estatal.

Los toscanos llegaron a acumular enormes cantidades - de dinero, también se les atribuye haber utilizado las letras de cambio, el giro y el aval.

El español Sarabi de la Calle, afirma que los Toscanos andaban de feria en feria y de lugar en lugar a comprar, lo primero que hacían era depositar su dinero en poder de éstos. Por lo anterior se asegura que la palabra banco se deriva de la mesa y el banco de los banqueros de las ferias, y se dice que cuando éstos quebraban en sus negocios, rompían su banco sobre la mesa en señal de quiebra; de ahí la palabra -- bancarrota aplicada actualmente a la quiebra.

También hay quien afirma que la palabra banco es una traducción al alemán (bank) de la palabra italiana monte que utilizó para designar el más antiguo banco veneciano; de estos ambulantes banqueros surgen grandes casas bancarias en Europa que alcanzaron gran desarrollo con el descubrimiento del Nuevo Mundo. Poco a poco la actividad bancaria se fue convirtiendo en la actividad principal, y así surgieron los bancos como empresas especializadas. En el siglo XII resurgen los bancos privados, se funda el Banco de San Giorgio en Génova, autorizado para recibir depósitos sin interés y realizar cambios de moneda.

Finalizando ya la Edad Media aparecen los bancos de

Estocolmo y Amsterdam con experiencias mas refinadas de la actividad bancaria que les permitía la expedición de resguardos al portador.

La iglesia prohibía los prestamos de dinero con intereses pues afectaban a la gente pobre, razón por la cual surgieron iniciativas para crear instituciones que protegieran los intereses de los pobres sin el propósito de lucro, con tal motivo se tienen noticias de la creación de un banco de empeños en Freising, residencia de los duques bávaros. Un monje fundó en Perusa el primer monte de piedad, lo que nos hace pensar que las actividades financieras ahora llamados montes estaban administrados por clérigos que proporcionaron muchos medios provenientes de la Iglesia, por concepto de donaciones, herencias, etc.; pronto todos los montes se convirtieron en bancos con funciones de caja, depósito y préstamos bajo la dirección eclesiásticos y laica prosperaron en Italia los montes de piedad hasta fines del s. XVIII.

Con motivo del descubrimiento de América, en el siglo XVI se presenció la transformación económica con nuevas ideas y nuevos intereses económicos. El Mediterráneo pierde su preponderancia comercial, que se traslada al Atlántico, donde España, Portugal y después Francia y la Gran Bretaña, se convierten en el centro comercial del mundo con sus procedimientos de depósito, pago y giro.

En 1694 nace el Banco de Inglaterra", con el Título de "El Gobernador y Compañía del Banco de Inglaterra", con capital que provenía de comerciantes y gobierno. Este banco fue la gran aportación al sistema de organización de la banca en el mundo.

Las modernas instituciones que la banca actual utiliza son atribuidas al Banco de Inglaterra como su creador. La creación de los billetes de banco como sustitutos del dinero metálico es quizá la más importante aportación en la historia de la banca. Al Banco de Inglaterra le debemos el cheque, las notas de caja, las letras de cambio, los pagarés y las obligaciones.

Estados Unidos de América actualmente tiene la preponderancia financiera internacional desplazando a Inglaterra del mundo financiero. El sistema bancario norteamericano funciona con 12 Federal Reserve Bank, el capital de cada uno está constituido por bancos comerciales o bancos del Estado.

Los bancos federales se rigen por un consejo de siete gobernadores, que nombra el presidente de los Estados Unidos de América, por un periodo de cuatro años. Y por último los bancos afiliados al sistema son los más importantes y presentan un alto porcentaje de los depósitos, haciéndolos

actualmente las Instituciones Bancarias más importantes.

1.1 EL BANCO DE MEXICO

Debido a la trascendencia que adquiere el medio bancario es importante hablar de sus antecedentes, sin embargo se debe contemplar, que dados los múltiples cambios y la rápida evolución que ha sufrido la banca, la información que aquí se expone, puede resultar desactualizada limitada, --- aún a pesar de haber considerado fuente de información que pudiesen ser más recientes, no obstante, se sugiere, que --- en futuras investigaciones se haga énfasis en actualizar -- dicha información.

En 1535 el gobierno español dispuso que se estableciera en Nueva España una casa de moneda, la cual tenía como única función la acuñación de monedas de plata. Se le conocía con el nombre de Monte de Piedad, teniendo como actividades originales las crediticias no bancarias.

Esta Institución fue autorizada por el Rey Carlos -- II con capital de Don Pedro Romero de Terreros, quién fue su fundador, al morir éste la casa de moneda pasó a mos del -- gobierno.

Se dice que el Banco Nacional Monte de Piedad fue -- el primero que emitió billetes, aunque con redacción de recibos, y que además es la más antigua institución bancaria mexicana. En la época colonial florecieron varios bancos--- particulares de los cuales unos tuvieron éxito y otros no.

En el años de 1830 Lucas Almán, ministro de relaciones exteriores durante la presidencia de Bustamantes, crea -- el Banco de Avío para captar capitales particulares y dedicarlos al fomento industrial. Debido a la situación económica y política del país, no logró sus objetivos básicos y --- hubo que liquidarse en el año 1842 por decreto del presidente Santa Anna.

Con el propósito de quitar de la circulación a la -- moneda de cobre en el año de 1837, fue creado el Banco de -- Amortización de la Moneda de Cobre para resolver los pro--- blemas de circulación excesiva de dicha moneda y del gran -- número de falsificaciones que la misma creó. Como en la mayoría de los casos la mala administración y la inestabilidad política y económica obligó a poner fin a sus operaciones -- por decreto del 6 de diciembre de 1841.

En 1854 el Tribunal de comercio autorizó la fundación de la Institución Bank of México Limited cuyo nombre fue --- cambiado a Bank of México and South America Limited, porque -

no sólo operaría en México sino también en Perú y Chile. -- Siendo ésta una precursora de la banca moderna, subsistiendo actualmente con el nombre de Serfin.

El 2 de Enero de 1864, durante el imperio de Maximiliano, un grupo de banqueros franco-ingleses representado-- en México por Michel Reine, obtuvo de la régencia el privilegio exclusivo para establecer una sociedad de descuento, circulación y depósito bajo la denominación del Banco de México, éste fue el primer intento de un banco de tipo centralista con derecho a emitir billetes. Posteriormente su fundo el Banco Minero de Chihuahua, estos fueron los primeros bancos organizados en el interior de la República.

En 1881 un grupo de hombres de negocios franceses -- que representaban al Banco Grancoegipcio, comisionaron a -- Eduardo Noetzlin para que obtuviera del gobierno mexicano -- la concesión para crear un banco de emisión en México, la -- cual obtuvo del presidente Manuel González el 16 de agosto del mismo año.

Esta institución llevó el nombre de Banco Nacional -- Mexicano, estableciendo un contrato con el gobierno para su funcionamiento, cuyos principales artículos tuvieron gran -- trascendencia en la posterior legislación bancaria mexicana, ya que los términos de la concesión son fundamentalmente im-

portantes porque desde este momento nace en México la base de la economía bancaria y financiera del país.

Como el mercado de dinero mexicano quería la operación de más instituciones bancarias, en febrero 1882 Eduardo L. Enfer solicitó y obtuvo autorización para fundar el Banco Mercantil Agrícola e Hipotecario, este banco fue autorizado para emitir billetes hasta por el triple del monto de sus valores en cartera e inició sus actividades del 27 de marzo de 1882.

El 12 de junio de 1883 la Secretaría de Hacienda otorga a Francisco Suárez la concesión para constituir el Banco de Empleados, destinado a practicar operaciones con los empleados públicos y aportando ellos mismos el capital.

El 15 de mayo de 1884 se otorgó la concesión para el establecimiento del Banco Nacional de México, el cual nació de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mexicano, según contrato celebrado por los representantes de los bancos mencionados el 2 de abril de 1884.

Entre 1875 y 1884 se había expedido en el país infinidad de concesiones para el establecimiento de bancos tanto en el Distrito Federal como en el interior de la República y ante la imperiosa necesidad de organizar la banca y el co-

mercio se promulga en México el Código de Comercio el 20 -- de abril de 1884, el cual constituye la primera legislación sobre materia bancaria en México. algunas de cuyas disposiciones, que consideramos fueron definitivas.

- Para dedicarse a la actividad bancaria será requisito indispensable la autorización expresa (concesión) otorgada por las autoridades. Ningún banco o persona extranjera podrá mantener en el país sucursales o agencias emisoras de billetes.

- Todas aquellas instituciones constituidas sin la previa autorización tendrá un plazo máximo de seis meses -- para sujetarse a la nueva reglamentación y en caso de no -- hacerlo no podrán seguir operando y se pondrán en liqui--- dación.

El 19 de Septiembre de 1889 se promulgó el nuevo Código de Comercio, que se encuentra en vigor hasta nuestros días.

El 19 de marzo de 1897 se expide la primera ley General sobre instituciones de Crédito. Dicha ley estableció -- el Sistema Bancario Mexicano con cuatro clases de Institucio nes.

- 1.- Bancos de emisión
- 2.- Bancos Hipotecario
- 3.- Bancos refaccionarios
- 4.- Almacenes generales de depósitos.

De 1897 a 1903 y como consecuencia de la creación de la Ley General de Instituciones de Crédito, el gobierno otorgó 24 concesiones para establecer nuevas instituciones de crédito, tanto en el Distrito Federal como en los estados.

En la época revolucionaria al iniciarse existían 24 bancos de emisión y cinco refaccionarios. La vida económica de México se mantenía casi en la normalidad, pero al no lograr don Francisco I. Madero conciliar a los grupos en pugna, la situación empezó a tornarse peligrosa para el país. Lógicamente los bancos resistieron los efectos del desajuste de todas las áreas productivas y empezaron a restringir el crédito y el público empezó a retirar sus depósitos. Con el propósito de tranquilizar la situación, el gobierno acordó que las oficinas federales recibieran toda clase de billetes sin limitación alguna. El efecto de este acuerdo fue positivo y los bancos volvieron a operar; pero debido al exceso de papel moneda lanzado por el gobierno constitucionalista y en general para las clases productoras, la situación bancaria era peligrosa en extremo.

Como la constitución de 1917 prevenía la creación de este banco, el Secretario de Hacienda, Alberto Pani, --- nombró una comisión integrada por los señores Morín, Elias-de Lima y Fernando de la Fuente, con objeto de formular la nueva Ley General de Instituciones que fue promulgada el -- 28 de agosto de 1925 , y dio nacimiento al actual Banco de México, S.A., inaugurandose éste el primero, de Septiembre del mismo año. Sus Funciones eran:

- 1.- Emisión de Billetes
- 2.- Regular la circulación monetaria en la República, los - cambios en el exterior y la tasa del interés.
- 3.- Redescantar documentos de carácter puramente mercantil.
- 4.- Encargarse del servicio de tesorería del Gobierno Federal.
- 5.- En general, efectuar las operaciones bancarias propias de la banca de depósito.

El Banco de México en sus primeros años, operó como banco comercial, ya que su esfuerzo inmediato era el de --- formar una red bancaria en el país, para que el público --- fuese tomando nuevamente confianza del crédito bancario, la cual estaba perdida, y poner las bases para la práctica -- del mismo, a intervenir en el mercado del dinero para preparar su futura regulación y a la vez hacerse cargo del --- servicio de tesorería del gobierno.

Sus operaciones como Banco Central, propiamente dicho, se iniciaron con las modificaciones a su ley orgánica en 1932 y 1936, junto con la Ley del 25 de julio de 1931, la que suprimió el patrón oro en concordancia con la Ley monetaria de la misma fecha. Fueron dos medidas de importancia con las que el banco entro en su segunda etapa; la primera fue, que se restringieran las operaciones directas con el público o instituciones no asociadas con el banco, y la segunda, que estableció un régimen transitorio de redescuento para aplicarse a todos los bancos del país, aunque no fuesen asociados.

Dicha tasa de descuento era un punto superior a la establecida por las instituciones asociadas, siempre y cuando las primeras mantuvieran en el Banco de México, la cantidad equivalente al 50% de sus depósitos. Con estas medidas, se le daba a la banca central una orientación más definida, y por vez primera, las condiciones para los bancos comerciales eran aceptables, ya que la mayoría se había negado a asociarse, y no era posible enlazar a un verdadero sistema bancario que necesitaba el país.

El sistema bancario fue objeto de grandes concentraciones de reservas en numerario provenientes del público en general y en particular de las negociaciones que tradicionalmente se proveían de materiales, maquinaria y equipos ---

diversos del mercado americano, en virtud de las restricciones que se impusieron durante el período bélico la producción y exportación de dichos materiales y equipos, con la consecuencia de que al terminar las hostilidades se movilizaron cuantiosos recursos con los efectos consiguientes en la balanza de pagos y en la estabilidad monetaria del país. Esto explica, en parte, las dos devaluaciones que a partir de 1945 tuvo nuestra moneda y justifica las medidas adoptadas por el Banco Central al esterilizar recursos bancarios redundantes mediante un alza de las reservas bancarias, acción que, al igual que otras complementarias, tuvo por objeto restringir el crédito bancario en forma cuantitativa y cualitativa.

En 1977 la Ley de Instituciones de Crédito, hizo posible nuevas oportunidades competitivas, modificando las leyes anteriores, autorizando la creación de los multibancos, ofreciendo así una gran gama de servicios bancarios y financieras; bursátiles, de aseguradoras, arrendamiento factoring, bienes inmuebles y almacenadoras.

En esa misma década la internacionalización de la banca mexicana fue seriamente apoyada por el gobierno, estableciéndose así las primeras agencias de bancos mexicanos en el extranjero, con el objeto de poder fondear sus operaciones en condiciones más competitivas, interviniendo así,

más activamente en los mercados internacionales de dinero.

Durante 1982, la banca sufrió un cambio total. El 10 de septiembre de 1982 el gobierno de México, con el objeto de manejar los recursos captados por la banca con criterios de interés general y diversificación social del crédito, a fin de que llegase a la mayor parte de la población productiva del país y que no se siguiese concentrando en las capas más favorecidas de la sociedad, decidió hacerse cargo de la prestación integral del servicio público de la banca y del crédito, creando para ello un decreto en el que con esa fecha se estableció: La Nacionalización de la Banca Privada.

1.2 LA NACIONALIZACION DE LA BANCA

Recordemos que la Banca Privada se Nacionaliza por Decreto del Lic. José López Portillo, el 10 de Septiembre de 1982, pero es hasta el 31 de Diciembre del mismo año cuando por decreto del Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, -- Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, -- se expide la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, reglamentando que las instituciones de Crédito se transformen en Sociedades Nacionales de Crédito en un plazo no mayor a ciento ochenta días a partir de su entrada en vigor, ya que son instituciones de derecho público --

creadas por decreto del Ejecutivo Federal conforme a las bases de ésta Ley, y tendrán personalidad jurídica y patrimonio propios.

Por lo tanto a partir de Agosto de 1983, la Banca Privada empieza a trabajar como Sociedades Nacionales de Crédito, no así la Banca Mixta.

El artículo segundo transitorio de la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, menciona que el propio Gobierno Federal realizaría, en ejercicio de sus derechos corporativos, los actos requeridos para que el Banco Mexicano Somex, S.A., Banco Internacional, S.A., Banca Promex, S.A. y Banco Provincial de Sinaloa, S.A., se transforman en Sociedades Nacionales de Crédito, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

"Pero es hasta el 29 de Noviembre de 1983", (2) cuando empiezan a operar como Sociedades Nacionales de Crédito las Instituciones antes mencionadas pasando a la Historia, toda vez que estas en algún tiempo fueron la Banca Mixta dentro del Sistema Financiero Bancario Mexicano.

(2) Diario Oficial del 29 de Noviembre de 1983.

Dentro de la Reestructuración Bancaria que continúa realizando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las Instituciones de Crédito Especializadas, es decir las -- que aún no estaban constituidas en Banca Múltiple, se fusionan y transforman en Sociedades Nacionales de Crédito, facilitando un mejor desarrollo y crecimiento de la Banca Múltiple, fortaleciendo con esto cada día más nuestro Sistema -- Financiero Bancario Mexicano.

"Se reduce de sesenta a veintinueve el número de --- Bancos Múltiples que operan ya como Sociedades Nacionales -- de Crédito. (3) Veinte instituciones se fusionaron en doce Sociedades Nacionales de Crédito.

"La característica básica de toda Institución de --- Crédito ahora Sociedad Nacional de Crédito, es el papel de intermediación que desempeñan, captan por una parte recursos del público y los ponen a disposición de otras personas que los requieren para beneficios de sus actividades productivas, de distribución o consumo". (4)

(3) Diario Oficial, Ob. Cit.

(4) Huerta González Roa Jesús. La Banca de Depósito en -- México y su importancia en la Evolución Económica y -- Social del País. Tesis UNAN 1972.

La función de intermediación que desempeñan las ---
Sociedades Nacionales de Crédito, se aprecia en forma más --
objetiva en el siguiente diagrama:



De lo anterior se desprende que toda Sociedad Nacional de Crédito, practica básicamente dos operaciones a saber.

Captación de Recursos e Inversion de Recursos.

1.3 EVOLUCION DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ANTES DE LA NACIONALIZACION

1.- La Banca múltiple.

El Ideal de las autoridades era que hubiese una competencia activa entre bancos dimensiones " similares", cosa-

que en ocasiones se llegaba a interpretar como similares -- a las de los dos más grandes. Más frecuente era pensar en una penetración de 9%, 12%, 14% ó alrededor de 15%, con una promedio del 7 por ciento.

De hecho, no parece que las autoridades financieras en los años que precedieron a la nacionalización hubiesen-- tenido en mente un número muy reducido de instituciones --- o al menos esto podría deducirse de algunas de sus mani---- festaciones en pro de la especialización funcional y geo-- gráfica de los bancos múltiples.

Aún cuando no hubiese un criterio preciso respecto - a cuántos bancos debían quedar, o sería preferible que que-- daran y quizá no fueran muy pocos, sí es patente que hubo - en ellas un gran interés por continuar con el proceso de --- reducción. Y la evolución, basada en las fusiones, fue real-- mente especular: en 1975 había en México 243 instituciones-- bancarias privadas y mixtas y para 1982 quedaban 60, de las-- que 35 eran bancos múltiples (que manejaban el 98% de los -- recursos del mercado bancario entonces privado y mixto).

En 1976, considerado como un año de transición, só-- lo se fusionaron 10 bancos, de los que 6 dieron lugar a 2 -- multibancos.

En 1977, después de cumplir con las disposiciones -- dictadas por el Banco de México y de resolver serios proble-- mas de organización interna, se llegaron a integrar 14 mul-- tibancos más, habiéndose fusionado 21 financieras, 14 hipo--otecaris y 52 bancos de depósito.

Están incluidos aquí los sistemas Bancos de Comercio y Banco Nacional de México, el primero de los cuales con fu--siones de 35 bancos de depósito y una hipotecaria.

En 1978 se constituyeron 10 multibacos como resultado de la fusión de 14 financieras, 10 hipotecarias y 20 bancos--de depósito.

En 1979 se formaron 7 multibancos más, producto de la fusión de 7 financieras, 1 hipotecaria y 17 bancos de deposi--to.

En 1980 se autorizó el funcionamiento de otros 3 mul--tibancos, al fusionarse 4 financieras, 1 hipotecaria, 1 socie--dad de capitalización y 3 bancos de depósito.

En 1981 había 34 bancos múltiple, 14 de depósito, --- 11 financieras y 3 hipotecarias, y a finales de 1982 los múl--tiples eran 35, los bancos de depósito 12, las financieras -- 6, y 1 hipotecaria.

Se advierte que, si bien en 1977 y 1978 fue muy rápido el proceso de constitución de bancos múltiples, a partir de ahí, prácticamente agotadas las posibilidades de concentración de los bancos que ya constitulan grupos más o menos formales, el avance se va haciendo cada vez más lento. Las autoridades, a pesar de sus deseos de que hubiese fusiones, de reducir el número de banco, parecían exigir requisitos que no eran fáciles de cumplir, tales como: a) que las fusiones constituyeran una buena aportación al funcionamiento del sistema, que no agudizasen los problemas de cada entidad; b) que con motivo de la fusión se fortaleciese el sistema administrativo de la nueva institución, para tener acceso a mecanismo modernos de sistematización y poder ofrecer a la clientela nuevos servicios acordes con la escala del banco producto de la fusión; c) que se crease una entidad cuya estructura de pasivos fuese cercana a la media del sistema; d) que los campos de acción de las instituciones que se fusionasen fuesen complementarios en materia de cobertura geográfica, a fin de consolidar la presencia de la institución resultante en determinada zona o área; e) que las fusiones contribuyeran a que los estados que aún no contasen con una penetración adecuada del sistema bancario lo lograsen; f) que la institución resultante de la fusión fuese un factor positivo para la sana diversificación de riesgos, tanto por la especialización que hubiese adquirido previamente como por su cobertura geográfica.

Además de esos requisitos estaba, evidentemente, el hecho de que existen a menudo grandes dificultades para realizarlas, debidas, por ejemplo, a diferencias de organización interna entre bancos que han llevado una vida separada por --- bastantes años, incompatibilidad en los sistemas de informática, además de los casos de bancos pequeños en mala situación que otros bancos no deseaban fusionar, y de los de buena situación que no deseaban ser fusionados.

Los alicientes financieros que llegó a otorgar el --- Banco de México, en 1981 para ayudar financieramente a ciertas fusiones no parecen haber tenido mayor éxito. Hubo otras sugerencias del mismo orden que no llegaron a prosperar, que ni siquiera se intentaron.

2.- Bancos del desarrollo y fondos de fomento.

En los años que precedieron a la nacionalización hubo cierta evolución, o algunos cambios, en la banca de desarrollo, entre los que destaca el hecho de que se facultó a todos sus integrantes para que, previas reformas a sus Leyes -- orgánicas, operaran como bancos múltiple, dotándolas así de un elemento competitivo frente a los bancos múltiples privados, especialmente en materia de captación de ahorro interno. La evolución, sin embargo, fue menos rápida que en la privada y mixta.

Los cambios más notables, que sí involucran modificaciones de estructura, a los que algunos dan mucha trascendencia y otros no tanta, ocurren en el sector agrícola, aunque no conllevan simplificación.

Los fondos o fideicomisos de fomento habían proliferado extraordinariamente y muchos llevaban una vida bastante triste: había consenso en que varios ya no tenían sentido y que, en el mejor de los casos, la función que realizaban debía incorporarse a la que desempeñaban algunos de los bancos de desarrollo en el mismo campo. Pero aunque en septiembre de 1982 ya se había semidecidió la desaparición de varios, y la de otros estaba en marcha, el hecho es que parecía ser un proceso al que resultaba difícil de dar fin. Fueron pocos los que realmente desaparecieron.

1.4 OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

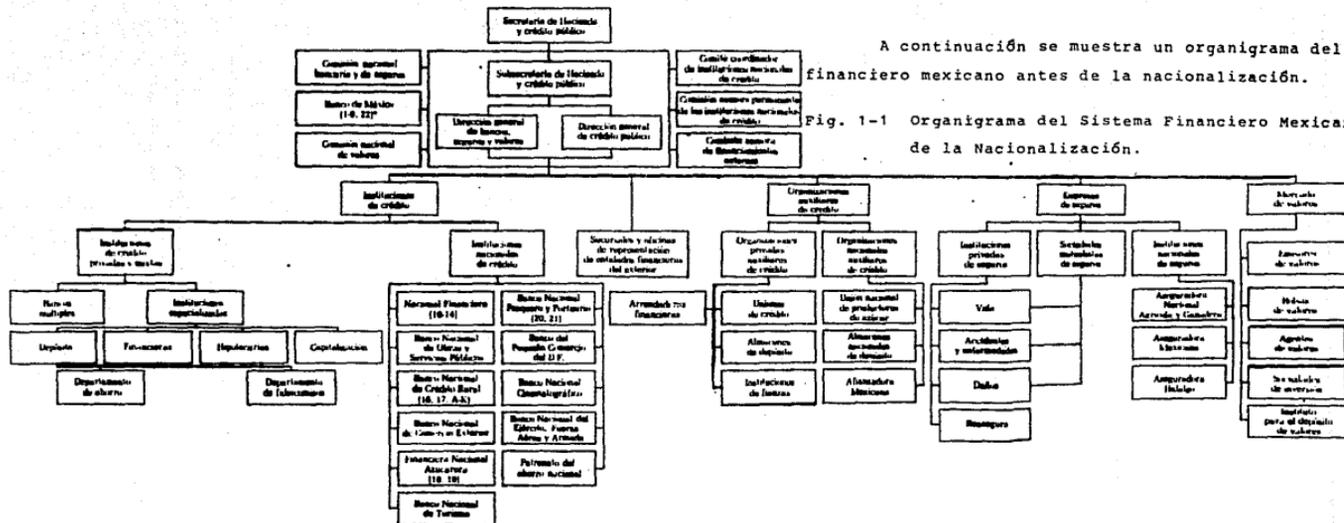
Si la evolución de la estructura de la banca privada y mixta, por un lado, y la de desarrollo, por otro, fue más o menos rápida, respectivamente, antes de la nacionalización, y siempre con una orientación deliberadamente inducida por los criterios y decisiones oficiales, hay poco que consignar en este campo respecto a los demás intermediarios y auxiliares financieros, bancarios y no bancarios, en los tiempos inmediatamente anteriores a esa nacionalización.

Y no es que faltaran criterios o no hubiese habido avances en la legislación de varios de esos intermedarios; en 1980, al reformarse la Ley bancaria, se introdujo un nuevo capítulo relativo a uniones de crédito, con el propósito de rediseñar sus bases estructurales, mejorar su eficacia y facilitar su desarrollo en beneficio de la producción, en especial la agropecuaria; también en 1980, se reformó la Ley de sociedades de inversión; en 1981, se constituyó el Instituto de depósito de valores, se reformó la Ley general de Instituciones de seguro, se creó el Fondo México, se hicieron reformas a la Ley Federal de Instituciones de fianza, entre otros. Pero el avance de la inflación, los movimientos cambiarios, no fueron favorables al desarrollo de las más, y principales, instituciones.

Persistía la conciencia de que esos otros intermedarios eran la parte menos desarrollada del aparato financiero y de que su modernización, ampliación y diversificación eran condición necesaria de una mayor profundización financiera -- y orientación del ahorro a las inversiones que el país necesitaba. Pero, según avanzaban 1981 y 1982, también parecían crecer las dudas de que fuera esa una época propicia para desarrollar y orientar la actuación de aquellas instituciones.

A continuación se muestra un organigrama del sistema financiero mexicano antes de la nacionalización.

Fig. 1-1 Organigrama del Sistema Financiero Mexicano antes de la Nacionalización.



FUENTE: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

1. Fondo de garantía y fideicomiso para la agricultura, ganadería y explotación (Faga)
2. Fondo de garantía de manufacturas textiles y prendas para créditos representados (Fogm)
3. Fondo de garantía de manufacturas agropecuarias (Foga)
4. Fondo de aseguramiento industrial (Foa)
5. Fondo para el fomento de las explotaciones de productos manufacturados (Fom)
6. Fondo de garantía y fideicomiso para la vivienda (Fogv)
7. Fondo de garantía y apoyo a las créditos para la vivienda (Fogv)
8. Fondo para el desarrollo comercial (Fodc)
9. Fondo de garantía para las explotaciones agropecuarias (Foga)
10. Fondo de garantía y fideicomiso de manufacturas y prendas (Fogm)
11. Fondo nacional de industrias y proyectos (Fonip)

12. Fondo nacional de fomento industrial (Fonfi)
13. Polifondo de compañías, parques, industrias industriales y otras comerciales (Fopol)
14. Fondo nacional de fomento al turismo (Fonatur)
15. Fondo de fomento a las artesanas (Fofa)
16. Fondo para el fomento de la ganadería y explotación (Foga)
17. Fideicomiso Fondo de seguro y fideicomiso a la agricultura
18. Polifondo del azúcar (Fopolaz)
19. Polifondo de fomento de créditos de maquinaria y equipo agrícola de la industria azucarera (Fonaz)
20. Fondo nacional de fomento (Fonaf)
21. Fondo de garantía y fideicomiso para el fomento industrial cooperativo
22. Fondo de garantía de productos básicos (Fogv)

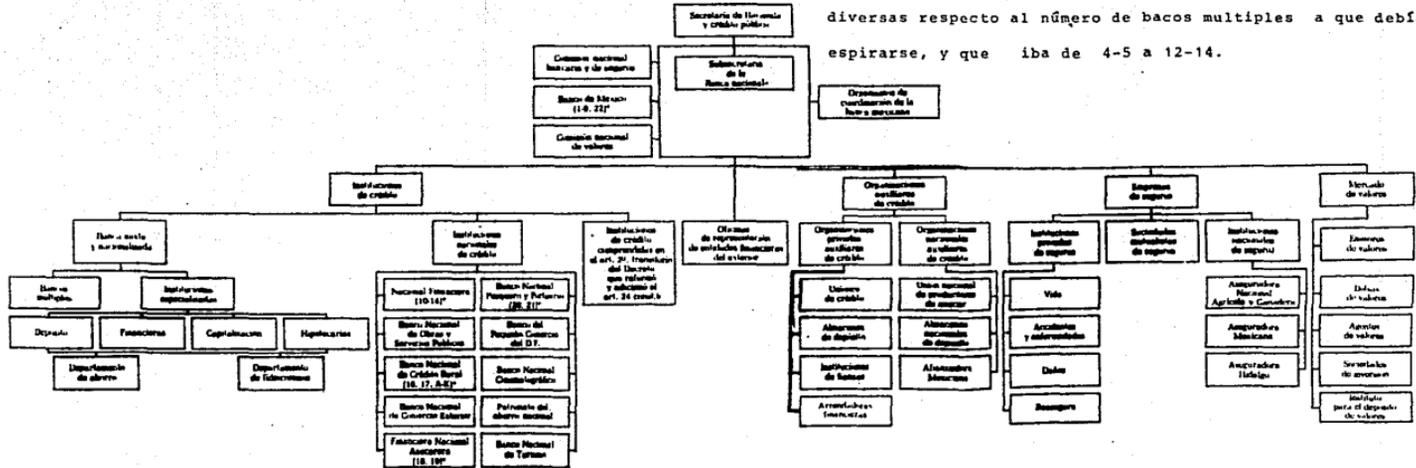
- A. Banco de Crédito Rural del Noroeste, S.A.
- B. Banco de Crédito Rural del Norte, S.A.
- C. Banco de Crédito Rural del Centro-Norte, S.A.
- D. Banco de Crédito Rural del Noroeste, S.A.
- E. Banco de Crédito Rural del Pacífico Norte, S.A.
- F. Banco de Crédito Rural del Occidente, S.A.
- G. Banco de Crédito Rural del Centro, S.A.
- H. Banco de Crédito Rural del Pacífico Sur, S.A.
- I. Banco de Crédito Rural del Centro-Sur, S.A.
- J. Banco de Crédito Rural del Golfo, S.A.
- K. Banco de Crédito Rural del Sureste, S.A.
- L. Banco de Crédito Rural del Istmo, S.A.

1.5 EVOLUCION DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO DESPUES DE LA NACIONALIZACION.

La nacionalización exigió algunos ajustes inmediatos-mínimos en la estructura y nomenclatura del aparato institucional. En Fig. 1-2 presenta el organigrama del sistema financiero mexicano en enero de 1983, es decir tras la etapa de transición, cuatro-cinco meses después de la nacionalización. Se advierte que, además de concentrarse en la Subsecretaría de la Banca Nacional las funciones que con anterioridad se encontraban divididas entre la Subsecretaría de Hacienda Y Crédito Público y dos direcciones generales, se cambia la denominación "instituciones de crédito privadas y mixtas" por la de "banca mixta y nacionalizada", y que las arrendadoras financieras adquieren, entre las organizaciones auxiliares del crédito, un rango similar al de las demás.

Antes de la nacionalización de los bancos privados, ya estaban en liquidación cuatro instituciones, a las que se añadieron posteriormente once más nacionalizadas. Entre las instituciones nacionales de crédito en liquidación, a Bantur se añadió posteriormente Bancine (ver cuadro 1-3). De las sesenta instituciones de crédito que habían sido privadas y mixtas en operación en septiembre de 1982 quedaron 49, que era un número considerado excesivo y que se debería reducir.

Al llegar la nacionalización circulaba opiniones muy diversas respecto al número de bancos múltiples a que debía - espirarse, y que iba de 4-5 a 12-14.



PIENTE, Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (Este cuadro muestra los trámites de dar a conocer la estructura general del sistema financiero nacional a diciembre de 1982, así que necesariamente se muestra el número de organismos por etapas).
 NOTA: Para los bancos paraguayos de fomento-ahorro y los Bancos de Crédito Rural (pendientes por autorización, véase Anexo III).
 * La creación de esta dependencia está contemplada dentro del proyecto para expresar un nuevo régimen de labor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. * Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.A.; Banca Obrera, S.A. y las sociedades en México de bancos extranjeros que cuentan con la concesión del Gobierno Federal.

Fig. 1-2 Organigramma del Sistema Financiero Mexicano en -- transición, después de la Nacionalización, 1983.

Cuadro 1-3

INSTITUCIONES DE CREDITO EN PROCESO DE LIQUIDACION AL 15 DE -
ABRIL DE 1985.

1) Instituciones en liquidación

antes del 1° de septiembre de 1982

Crédito Central Mexicano, S.A.

Financiera Latina, S.A.

Financiera Provincial del Norte, S.A.

Sociedad Financiera Mercantil, S.A.

2) Instituciones en liquidación

después del 1° de septiembre de 1982

Financiera de Crédito Mercantil, S.A.

Financiera de Industrias y Construcciones, S.A.

Sociedad Financiera de Industria y Descuento, S.A.

Financiera de León, S.A.

Banco Regional del Pacífico, S.A.

Financiera del Noroeste, S.A.

Banco Capitalizador de Monterrey, S.A.

Banco Capitalizador de Veracruz, S.A.

Banco Comercial Capitalizador, S.A.

Banco General de Capitalización, S.A.

Banco Popular de Edificación y Ahorros, S.A.

Cuadro 1-3

INSTITUCIONES DE CREDITO EN PROCESO DE LIQUIDACION AL 15 DE -
ABRIL DE 1985.

1) Instituciones en liquidación

antes del 1° de septiembre de 1982

Crédito Central Mexicano, S.A.

Financiera Latina, S.A.

Financiera Provincial del Norte, S.A.

Sociedad Financiera Mercantil, S.A.

2) Instituciones en liquidación

después del 1° de septiembre de 1982

Financiera de Crédito Mercantil, S.A.

Financiera de Industrias y Construcciones, S.A.

Sociedad Financiera de Industria y Descuento, S.A.

Financiera de León, S.A.

Banco Regional del Pacífico, S.A.

Financiera del Noroeste, S.A.

Banco Capitalizador de Monterrey, S.A.

Banco Capitalizador de Veracruz, S.A.

Banco Comercial Capitalizador, S.A.

Banco General de Capitalización, S.A.

Banco Popular de Edificación y Ahorros, S.A.

Banco Nacional de Turismo, S.A. (Banca de Desarrollo)

Banco Nacional Cinematográfico, S.A. (Banca de Desarrollo)

El reducir el número de instituciones no era fácil en ningún sentido. El problema era de gran dificultad técnica y había varios criterios distintos y legítimos, las resistencias no parecen haber disminuido mucho con la nacionalización, ni ser de naturaleza distinta de las que había antes de ella: dificultades técnicas, rechazo de la absorción de instituciones en dificultades, resistencia a ser absorbido, problemas humanos, y así sucesivamente, como ya se dijo.

"Los cuadros 1-4 y 1-5 contienen las fusiones decretadas en agosto de 1983 y las dadas a conocer en marzo de 1985, la primera limitando el número de instituciones a 29 y la segunda a veinte". (5)

El criterio básico para las fusiones fue, casi sistemáticamente, el de la penetración en el mercado de activos y no la viabilidad de las instituciones juzgadas por la razón de utilidades a capital, y esto tanto en las fusiones de agosto de 1983 como en las de marzo de 1985, sin perjuicio de que casi la totalidad de los bancos fusionados en 1983 obtenían pocas utilidades en los años que precedieron a tal fusión. Era impor

(5) Javier Márquez, La banca mexicana: Septiembre de 1982-Junio 1985, Centro de estudios monetarios Latinoamericanos.

tante reducir las desigualdades de dimensión entre los bancos, para lograr así una sana competencia entre ellos. "En la medida en que se reduzcan las diferencias de tamaño entre los bancos, amplie su cobertura geográfica y presten servicios similares, la competencia entre estos se podrá desarrollar en condiciones de mayor igualdad y se dará sobre todo en el campo de la eficacia y calidad de los servicios". (6) En las directrices generales de la política para la intermediación financiera se dice que

Cuadro 1-4

SOCIEDADES NACIONALES DE CREDITO EXISTENTES AL 29 DE AGOSTO DE
1983

1) Instituciones existentes y fusionadas

Banca Confía

Banca Cremi (fusionada con Actibanco Guadalajara)

Banca de Provincias

Banca Promex

Banca Serfin (fusionada con Banco Azteca, Banco de Tuxpan y
Financiera Crédito de Monterrey).

Bancam

Banco BCH

Banco Continental Ganadero (fusionado con Banco Ganadero)

Banco de Crédito y Servicio

(6) Programa Nacional de financiamiento del desarrollo.

Banco de Oriente

Banco del Atlántico (fusionado con Banco Panamericano)

Banco del Centro (fusionado con Banco del Interior. Banco
Mercantil del Interior)

Banco del Noroeste (fusionado con Bancos Occidental de Mé-
xico y Banco Provincial de Sinaloa)

Banco Internacional

Banco Latino (fusionado con Corporación Financiera y Finan-
ciera Industrial y Agrícola)

Banco Mercantil de Monterrey

Banco Mexicano Sómex

Banco Monterrey

Banco Nacional de México (fusionado con Banco Provincial -
del Norte)

Banco Refaccionario de Jalisco

Banco Regional del Norte

Banco Sofimex

Bancomer (fusionado con Banco de Comercio)

Banpaís

Crédito Mexicano (fusionado con Banco Longoria, Banco Popu-
lar y Probanca Norte)

Multibanco Comermex (fusionado con Banco Comercial del Nor-
te)

Multibanco Mercantil de México

Promoción y Fomento (fusionado con Banco Aboumrad)

Unibanco

2) Concesiones revocadas

Banco Regional del Pacífico
Financiera de Crédito Mercantil
Financiera de Industrias y Construcciones
Financiera de Industria y Descuento
Financiera de León
Financiera de Noroeste
Sociedad Financiera de Industria y Descuento
Banco Capitalizador de Monterrey
Banco Capitalizador de Veracruz
Banco Comercial Capitalizador
Banco General y de Capitalización
Banco Popular de Edificación y Ahorros

3) Banca Privada

Banco Obrero
Citibanck, N.A.

Cuadro 1-5

RESTRUCTURACION DE LAS SOCIEDADES NACIONALES DE CREDITO.

Dentro de la nueva estructura de la banca múltiple, seis instituciones tienen cobertura nacional, ocho son de ámbito multi-regional y seis de circunscripción regional.

1) Bancos de cobertura nacional

Las seis sociedades nacionales de crédito que conservan su estructura actual, denominación, domicilio, capital social e infraestructura de Servicio son:

Banamex

Bancomer

Banca Serfin

Multibanco Comermex

Banco Internacional

Banco Mexicano Sómex.

2) Bancos de cobertura multirregional

De los ocho bancos que forman este grupo, cinco fusionan a igual número de instituciones y tres subsisten con su estructura actual, sin modificaciones.

El primer subgrupo queda integrado por:

Banco del Atlántico (fusiona al Banco Monterrey)

Banco BCH (fusiona al Banco Sofimex)

Banpaís (fusiona al Banco Latino)

Banca Cremi (fusiona a Promoción y Fomento)

Multibanco Mercantil de México (fusiona Bancam)

Los bancos que no se modifican son:

Banco de crédito y Servicio

Banca Confía

Crédito Mexicano

"con la existencia de bancos de cobertura nacional, multirregional y regional se busca propiciar oportunidades de crecimiento y de competencia". (7)

Para reducir las diferencias de dimensiones, desde octubre de 1983, es decir, después de las fusiones de ese año y antes de las de marzo de 1985, se ha seguido empleando, en principio, el sistema ya mencionado de mayor liberalidad con los pequeños en la autorización para el establecimiento de nuevas sucursales, aunque, como cuestión de hecho, el criterio ha sido muy restringido durante todo el período.

La Subsecretaría de la Banca Nacional, de la SHCP, ha dicho que tras la nacionalización recibió de los bancos múltiples "gran cantidad" de solicitudes de autorización para el establecimiento y cambio de ubicación de sucursales bancarias y oficinas administrativas, y no había habido (hasta mayo de 1985) resolución sobre ninguna de ellas debido a que los lineamientos que se venían siguiendo a esos efectos no se ajustaban ya a los requerimientos del sistema bancario nacional. A mediados de 1984, el PNF (pronafide) establece que la expansión racionalización de la red de sucursales responderá a las necesidades de cada institución, y del sistema de banca múltiple - en su conjunto, así como a los objetivos de desconcentración territorial, y que considerará la reubicación y creación de su

(7) Directrices generales de política para la intermediación financiera.

curiales en función de una mejor distribución especial de la red. Las sucursales se establecerán con criterios de eficiencia y austeridad y su operación deberá ser rentable.

Por otra parte, si en 1982 se crearon en el país 309 -- nuevas oficinas bancarias (de bancos múltiples, de depósito, financieras, etc.), en 1983 el número fue 7, en 1984 37, y entre diciembre de 1984 y junio de 1985 sube en 5. En los mayores bancos del país el panorama es el mismo: en todos, menos -- en Comermex, hay cierto crecimiento en 1982, en dos (Banamex y Serfin) también algo de 1983, pero en cuatro (Bancomer, Somex, Internacional y Comermex) apenas si se da algún aumento, ha-- biendo incluso un caso de baja en el número de sucursales entre 1982 y abril de 1985. "La razón que han tenido las autoridades para seguir una política tan estricta es, probablemente, una mezcla de afán de austeridad con criterios respecto al ámbito de las operaciones de los bancos". (8)

2.- Banca de desarrollo.

Ya quedó directamente indicado que después de la nacionalización entraron en liquidación dos de los bancos nacionales de desarrollo: el Banco de Turismo y el Banco Cinematográfico. Hasta ahí ha llegado por el momento la simplificación del aparato financiero oficial.

(8) Javier Márque, Ob. Cit.

Antes de Septiembre de 1982 entraron en proceso de extinción cinco fideicomisos; así mismo, pasaron a ser estatales varios fideicomisos de ciudades industriales, que con anterioridad estaban localizados en Nacional Financiera y en el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos. Sólo en dos casos pasan fideicomisos de un banco a otro: El Fondo para el fomento de las exportaciones de productos manufacturados pasó del Banco de México al Banco Nacional de Comercio Exterior y el Fondo Nacional para los desarrollos portuarios pasó de Banobras al Banco Nacional Pesquero y Portuario.

3.- Otros intermediarios y organizaciones auxiliares.

Los cuadros 1.6 al 1.9 contienen información útil respecto a la evolución de los intermediarios financieros no bancarios y de las organizaciones auxiliares de crédito.

En lo que respecta a seguros, se advierte la aparición de una nueva empresa (Aseguradora Obrera, S.A.) y la desaparición de otra (Nueva Calicia, Cía. de Seguros Generales, S.A.). También se destaca la desaparición de tres de las seis sociedades mutualistas que existían en agosto de 1982. Después de esa fecha se realizaron ajustes al régimen operativo de las empresas aseguradoras, estableciéndose reglas para el seguro y reaseguro en moneda extranjera. Asimismo, se formularon reglas para el registro general de reaseguro. "El cua--

CUADRO 1-6

SISTEMA ASEGURADOR MEXICANO, AGOSTO DE 1982 y JUNIO DE 1985

I) Instituciones privadas

Agosto de 1982	Junio de 1985
Anglomexicana de Seguros, S.A.	Anglomexicana de Seguros, S.A.
Aseguradora Banpaís, S.A.	Aseguradora Banpaís, S.A.
Aseguradora Cuauhtémoc, S.A.	Aseguradora Cuauhtémoc, S.A.
Aseguradora Metropolitana, S.A.	Aseguradora Metropolitana, S.A.
Aseguradora Universal, S.A.	Aseguradora Universal, S.A.
	Aseguradora Obrera, S.A.
Cía de Seguros Veracruzana, S.A.	Cía de Seguros Veracruzana S.A.
Cía Mexicana de Seguros de Crédito, S.A.	Cía Mexicana de Seguros de Crédito, S.A.
El Potosí, S.A., Cía. Mexicana de Seguros	El Potosí, S.A., Cía Mexicana de Seguros
General de Seguros, S.A.	General de Seguros, S.A.
Seguros La Atlántida Multiba, S.A.	Seguros La Atlántida Multiba, S.A.
La Continental, Seguros, S.A.	La Continental, Seguros, S.A.
La Interamericana, Seguros, S.A.	La Interamericana, Seguros S.A.
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	La Latinoamericana, Seguros, S.A.
La Libertad, Cía. General de Seguros, S.A.	La Libertad, Cía. General de Seguros, S.A.
La Nacional, Cía de Seguros, S.A.	La Nacional, Cía. de Seguros, S.A.
La Peninsular, Cía. General de Seguros, S.A.	La Peninsular, Cía. General de Seguros, S.A.
Nueva Galicia, Cía de Seguros Generales, S.A.	
Oriente de México, Cía. Mexicana de Seguros, S.A.	Oriente de México, Cía Mexicana de Seguros, S.A.
Panamerican de México, Cía de Seguros, S.A.	Panamerican, Cía. de Seguros, S.A.
Seguros América Banamex, S.A.	Panamerican, Cía. de Seguros, S.A.
Seguros Azteca, S.A.	Seguros, Azteca, S.A.
Seguros Bancomer, S.A.	Seguros de México, S.A.
Seguros Confía, S.A.	Seguros Atlas, S.A.
Seguros Constitución, S.A.	Seguros Constitución, S.A.
Seguros Chapultepec, S.A.	Seguros Chapultepec, S.A.
Seguros del Atlántico, S.A.	Seguros Almea, S.A.
Seguros del Centro, S.A.	Seguros del Centro, S.A.
Seguros del Pacífico, S.A.	Seguros del Pacífico, S.A.
Seguros El Fénix Bancorey, S.A.	Seguros El Fénix Bancorey, S.A.
Seguros Equitativa BCH, S.A.	Seguros Equitativa, S.A.
Seguros Independencia Bancrecer	Seguros Independencia Bancre-

S.A.	cer, S.A.
Seguros La Comercial, S.A.	Seguros La Comercial, S.A.
Seguros La Comercial de Chihuahua, S.A.	Seguros La Comercial de Chihuahua, S.A.
Seguros La Iberomexicana, S.A.	Seguros La Iberoamericana, S.A.
Seguros La Provincial, S.A.	Seguros La Provincial, S.A.
Seguros La República Credimex, S.A.	Seguros La República Credimex, S.A.
Seguros La territorial, S.A.	Seguros La Territorial, S.A.
Seguros Monterrey Serfin, S.A.	Seguros Monterrey, S.A.
Seguros Progreso, S.A.	Seguros Progreso, S.A.
Seguros Protección Mutua, S.A.	Seguros Protección Mutua, S.A.
Seguros Tepeyac,	Seguros Tepeyac, S.A.

2) Sociedades mutualistas

Agosto de 1982

Junio de 198

Cajeme, Sociedad Mutualista de Seguros, S.A.
 El Agente Viajero, Sociedad Mutualista de Seguros sobre la Vida, S.A.
 Fondo de Auxilio, Mutualidad de Seguros sobre la Vida, S.A.
 Mutualidad de Seguros Agrícolas La Laguna
 Previsión Obrera, Sociedad Mutualista de Seguros sobre la Vida, S.A.
 Torreón, Sociedad Mutualista de Seguros, S.A.

Fondo de Auxilio, Mutualidad de Seguros sobre la Vida, S.A.
 Previsión Obrera, Sociedad Mutualista de Seguros sobre la Vida, S.A.
 Torreón, Sociedad Mutualista de Seguros, S.A.

3) Reaseguradoras profesionales

Agosto de 1982

Junio de 1985

Reaseguradora Patria, S.A.
 Reaseguros Alianza, S.A.

Reaseguradora Patria, S.A.
 Reaseguros Alianza, S.A.

4) Instituciones Nacionales

Agosto de 1982

Junio de 1985

Aseguradora Nacional Agrícola y Ganadera, S.A.
 Aseguradora Hidalgo, S.A.
 Aseguradora Mexicana, S.A.

Aseguradora Nacional Agrícola y Ganadera, S.A.
 Aseguradora Hidalgo, S.A.
 Aseguradora Mexicana, S.A.

CUADRO 1-7

INSTITUCIONES DE FINANZAS, ENERO DE 1982 Y ABRIL DE 1985.

Enero de 1982	Abril de 1985
Fianzas México Bancreser, S.A.	Fianzas México, S.A.
Afianzadora Mexicana, S.A.	Afianzadora Mexicana, S.A.
Cía. Mexicana de Garantías, S.A.	Cía Mexicana de Garantías, S.A.
Afianzadora Serfín, S.A.	Afianzadora Monterrey, S.A.
Central de Finanzas BCH, S.A.	Central de Fianzas, S.A.
Crédito Afianzador, S.A.	Crédito Afianzador, S.A.
La Guardiania, S.A., Cía. General de Fianzas	La Guardiania, S.A., Cía. General de Fianzas.
Cía. Americana de Fianzas, S.A.	Cía Americana de Fianzas, S.A.
Afianzadora Insurgentes, S.A.	Afianzadora Insurgentes, S.A.
Fianzas Modelo, S.A.	Fianzas Modelo, S.A.
Fianzas Confía, S.A.	Fianzas Atlas, S.A.
Afianzadora Cossío, S.A.	Afianzadora Cossío, S.A.
Cía. de Fianzas Lotonal, S.A.	Afianzadora Lotonal, S.A.
Afianzadora Sofimex, S.A.	Afianzadora Sofimex, S.A.

CUADRO 1-8

ALMACENADORAS EN OPERACION A JUNIO DE 1985.

Almacenadora Monterrey, S.A.
Almacenadora, S.A.
Almacenadora Banpaís, S.A.
Almacenadora Sómex, S.A.
Almacenadora del Nordeste, S.A.
Almacenes Generales de Depósito del Yaqui, S.A.
Almacenes de Depósito del Yaqui, S.A.
Almacenes de Depósito Ocejo, S.A.
Almacenadora Tijuana, S.A.
Almacenadora Tijuana, S.A.
Almacenes Generales de Depósito del Bajo Río Mayo, S.A.
Almacenes del País, S.A.
Cajeme, Almacenes Generales de Depósito, S.A.
Almacenadora Bancem, S.A.
Almacenes de Depósito Cómex, S.A.
Almacenadora Credimex, S.A.
Bodegas Chopo, S.A.
Frigoríficos y Almacenes, S.A.
Almacenes de Colima, S.A.
Almacenadora Banpacífico, S.A.
Almacenadora Veracruzana, S.A.

CUADRO 1-9

ARRENDADORAS EN OPERACION A JULIO DE 1985

Actibanco Guadalajara, S.A. de C.V.
Agroindustrial, S.A. de C.V.
Arsaraz, S.A.
Atlas, S.A.
Austral, S.A. de C.V.
Azteca, S.A. de C.V.
Aztlán, S.A. de C.V.
Bancomer, S.A. de C.V.
Banobras, S.A. de C.V.
Bancapís, S.A.
Banpesca, S.A. de C.V.
Belther, S.A. de C.V.
Confradía, S.A. de C.V.
Comercial Amex, S.A. de C.V.
Comermex, S.A. de C.V.
Contentental, S.A.
Credimex, S.A. de C.V.
Cremi, S.A.
Del Atlántico, S.A.
Especializada Leonesa, S.A. de C.V.
Finac, S.A. de C.V.
Financiera Monterrey, S.A.
Inversionista Latina, S.A. de C.V.
Finac, S.A. de C.V.
Financiera Monterrey, S.A.
Mexicana del Norte, S.A.
Multiba, S.A.
Panamericana, S.A.
Serfin del Centro, S.A.
Serfin del Norte, S.A.
Sofimex, S.A.
Sómex, S.A. de C.V.
Tocapo, S.A. de C.V.
Unión, S.A.
Arrendamientos Especializados, S.A. de C.V.
Avis de México, S.A. de C.V.
Heca Arrendadora, S.A.
Hotelería de Arrendamiento, S.A. de C.V.
Impulsora Mexicana de Arrendamiento, S.A.
Maquinaria para construcción Pesada, S.A. de C.V.
Marten Leasing Arrendamientos, S.A. de C.V.

dro. "1.8 contiene una enumeración de las instituciones de finanzas existentes en enero de 1982 y en abril de 1985, donde se advierte que su número no se altera, sino que sólo cambian de nombre varias que estaban directamente ligadas con bancos".

(9)

En relación a las almacenadoras existentes en julio de 1985 eran las mismas que había antes de la nacionalización, y siete de las veinte existentes se encontraban en venta.

En las arrendadoras financieras, que se enumeran en el cuadro # 1.9, no están claros los cambios habidos desde la nacionalización.

Sólo podemos decir que las 48 arrendadoras que se listan ahí fueron concesionadas como tales en diciembre de 1933, pero la gran mayoría de ellas ya venía realizando operaciones de arrendamiento financiero desde antes.

En Septiembre de 1982 y principios de 1984 se autorizó la operación de ocho nuevas uniones de crédito.

Con pocas excepciones, las instituciones del mercado de valores no han tenido en los tres años transcurridos desde la

(9) Javier Márquez, Ob. Cit.

nacionalización una evolución comparable con los deseos manifestados por las autoridades. El mercado de valores debía ser una opción atractiva para el inversionista y fuente de financiamiento accesible para las empresas. Comparando agosto de 1982 con abril de 1985 tenemos una leve disminución del número de casas de bolsa y que de las treinta en operación dos estaban intervenidas por la Comisión Nacional de valores y una tenía su autorización cancelada y se encontraba en proceso de liquidación.

En las sociedades de inversión, el panorama es distinto. No sólo ha aumentado el número de "sociedades de inversión común" ya en operación, sino que en julio de 1985 había cuatro más cuya constitución estaba en trámite. También se ha establecido una sociedad de inversión de capital de riesgo y, sobre todo, han aparecido 24 "sociedades de inversión de renta fija", de las que diez debían iniciar operaciones en junio de 1985 y en dos su constitución se hallaba en trámite.

4.- Organismos reguladores del sistema.

El primer cambio a registrar en los organismos reguladores es la creación, en 1983, en la SHCP, de la Subsecretaría de la Banca Nacional como órgano rector de las instituciones financieras nacionales. También se estableció el Consejo Nacional de financiamiento del desarrollo, que es un medio de --

consulta para la formulación del desarrollo, que es un medio de consulta para la formulación del Programa Nacional de financiamiento del desarrollo, así como para servir de foro de consulta permanente sobre la ejecución de la política de financiamiento del desarrollo y constituir un elemento de comunicación entre las distintas entidades encargadas de su instrumentación y los diversos sectores.

Ha habido, asimismo, ajustes en la división del trabajo de regulación, en virtud de los cuales la SHCP establece la orientación del funcionamiento del sistema bancario y financiero; de igual manera determina los aspectos estructurales del sistema bancario y financiero, entre los que destacan la creación, modificación, fusión y extinción de instituciones; el establecimiento de sucursales; las estructuras de capital mímo y neto; y la determinación de activos atendiendo a su riesgo.

Al Banco de México le corresponde regular diversos aspectos del crédito, tales como la determinación de las características de las operaciones activas, pasivas y los servicios que realicen o proporcionen las instituciones de crédito.

En 1984 se creó la Comisión de crédito y cambios, que es un mecanismo de coordinación de la SHCP y el Banco de México. Sus principales funciones son: establecer los criterios -

de operación del Banco en materia de regulación monetaria -- y crediticia, determinar las características de los bonos -- de regulación monetaria, fijar el régimen de inversión obligatoria para las instituciones de crédito y las normas para la determinación del o de los tipos de cambio, y a señalar -- las directrices respecto al monto, composición y valuación -- de las reservas.

La Comisión nacional bancaria y de seguros y la Comisión nacional de valores son órganos especializados de ----- inspección y vigilancia.

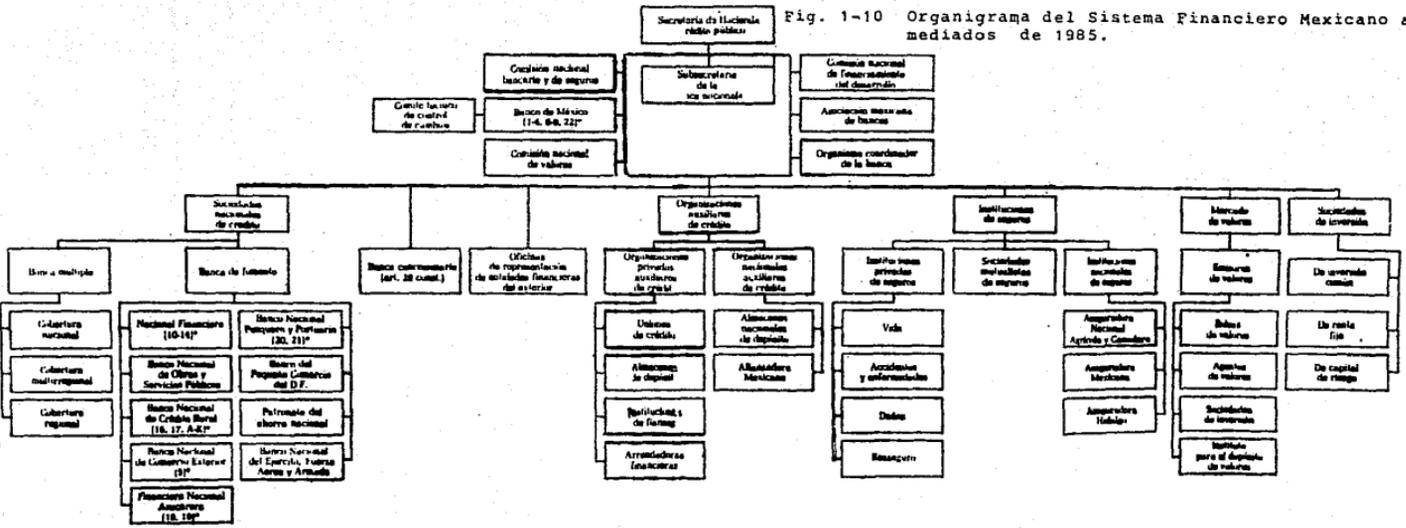
A continuación se muestra el organigrama del Sistema Financiera Mexicano a mediados de 1985 (Ver Figura # 1-10).

1.6 ACTUAL ESTRUCTURA DEL SISTEMA BANCARIO MEXICANO.

Competerá exclusivamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la adopción de todas las medidas relativas tanto a la creación como al funcionamiento de las instituciones.

En este tipo de instituciones, cuando menos el 51% del Capital Social se encuentra en manos del gobierno Federal --- y el resto de las acciones están suscritas por las demás ---- instituciones de crédito y por particulares. Estas insti---

Fig. 1-10 Organigrama del Sistema Financiero Mexicano a mediados de 1985.



FUENTE: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
 NOTA: Para las fechas permanentes de formato electrónico y la Banca de Crédito Rural (entidades con asterisco), véase Anexo E.L.

tuciones de crédito han sido creadas por el gobierno con la finalidad de atender a las necesidades de crédito de algunas actividades indispensables para el desarrollo económico de -- nuestro país y que la iniciativa privada no está en condiciones de proporcionar principalmente por la cuantía de las operaciones y por los riesgos que implican.

Estas instituciones no captan sus recursos del público como en las instituciones privadas, sino que las obtienen generalmente del Gobierno Federal.

- Instituciones de Crédito Privadas.

Según el artículo 20. de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, para dedicarse al ejercicio de la banca y el crédito se requerirá concesión del Gobierno Federal que otorgará discrecionalmente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de la -- Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y del Banco de ---- México, S.A.

Según el artículo 20. de la Ley de la materia las concesiones son por su propia naturaleza intrasmisibles y se -- referirán a uno o más de los siguientes grupos de operacio--- nes de banca y crédito.

- 1.- El ejercicio de la banca de depósito
- 2.- Las operaciones de depósito de ahorro
- 3.- Las operaciones financieras
- 4.- Las operaciones de crédito hipotecario
- 5.- Las operaciones de capitalización y
- 6.- Las operaciones fiduciarias.

Instituciones de Crédito Mixtas

Han surgido en nuestro país las instituciones de crédito mixtas, es decir, el Estado se asocia con particulares y conjuntamente, manejan instituciones de crédito que tuvieron un carácter y privado y que por razones circunstanciales no pudieron seguir adelante sin la intervención del sector gubernamental, el cual decidió convertir los pasivos a su favor, en capital y quedar asociado con miembros del sector privado.

- Banca Múltiple

El 18 de marzo de 1976 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reglas que regirían la Banca Múltiple, prevista en el artículo 20. de la citada ley. La banca múltiple es la sociedad que tiene concesión del Gobierno Federal para realizar las operaciones de banca de depósito, financiera y de crédito hipotecario, sin perjuicios de la concesión que, en su caso, tenga para realizar otros grupos-

de operaciones previstas en la ley.

- Organizaciones Auxiliares de Crédito

Estas organizaciones complementan nuestro sistema bancario auxiliando en su cometido a las instituciones crédito ya mencionadas.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares en su artículo 30. considera organizaciones auxiliares de crédito , a los almacenes generales de depósitos y a las uniones de crédito. Por otra parte, recientemente se le ha dado el mismo carácter a las Instituciones de Finanzas según el artículo 78 de la Ley de Instituciones de Finanzas.

- Instituciones de Crédito Privadas

a) Bancos de depósito

Los bancos de depósito se caracterizan por la realización de operaciones de crédito a corto plazo para poder contar con la liquidez que exige su clientela y por la recepción de depósitos a la vista y a plazo, lo que les permite realizar operaciones activas a plazo medio y a largo plazo.

b) Bancos de departamentos de ahorro

Estos bancos están autorizados para recibir depósitos de dinero con interés del 4% anual, capitalizable semestralmente.

c) Sociedades financieras

A las financieras les corresponde atender las necesidades de crédito a largo plazo del sector productivo, como -- la industria, la agricultura, la ganadería, etc. Este tipo de sociedades se hacen de recursos para llevar a cabo su objetivo mediante la emisión de bonos financieros con garantía específica; recepción de depósitos a plazos a través de la expedición de certificados financieros y préstamos de empresas -- y particulares.

d) Bancos hipotecarios

Son aquellas instituciones autorizadas para realizar -- operaciones de crédito hipotecario a largo plazo con garantía de bienes inmuebles y a otorgar crédito con garantía fiduciaria de inmuebles. La captación de recursos la hacen a -- través de la colocación de bonos hipotecarios entre el público interviniendo, además, en la emisión de cédulas hipotecarias con garantía hipotecaria constituidas por el acreditado, además del respaldo de la institución.

e) Bancos de capitalización.

Estos bancos están autorizados para la formación de capitales pagaderos a fecha fija o eventual, a cambio del pago de primas periódicas, ofreciendo contratos al público mediante la emisión de títulos o pólizas de capitalización.

f) Bancos o departamentos fiduciarios

Estas Instituciones, como los bancos o departamentos de ahorro, generalmente forman parte de una institución que explota otra actividad. Entre las operaciones más importantes que realizan, destacan los contratos de fideicomiso en sus distintas modalidades, como inversión, garantía administración, etc. los mandatos y comisiones; la intervención en la emisión de toda clase de títulos; el desempeño de sindicaturas o liquidaciones judiciales de toda clase de empresas; la administración de toda clase de bienes inmuebles; la formulación de avalúos; la emisión de certificados de participación; la recepción de depósitos, etc.

A continuación se presenta un organigrama de la actual estructura del Sistema Bancario Mexicano. (Ver Figura # 1-11).

CAPITULO 2

LA BANCA MULTIPLE

20.- Evolución de la Banca Múltiple

A partir del siglo XIX, la evolución de los Bancos en Europa y en América es importante y así se van fundando en --- Francia, en Alemania y en Inglaterra, numerosos bancos que -- habían de especializarse; en Inglaterra bajo la Ley de 1833, -- en donde se establecieron los llamados Stock Banks.

Los principales que continúan hasta la fecha son. El - Westminster Bank, el Miland, Lloyds Bank y el Barclays Bank; -- así mismo, los llamados Bancos de Negocios en Francia, fue--- ron organizados a partir de 1837, al igual que los Merchant- Banks, en Inglaterra.

Los grandes Bancos Hipotecarios fueron fundados e ---- iniciados en Alemania bajo el nombre de Hypothekenbanken y -- copiados en Francia hacia 1874.

La evolución de los Bancos y de las actividades banca- rias en el Mundo, a partir del siglo XIX, ha sido muy impor- tante.

En los Estados Unidos el sistema bancario se ha desarrollado tanto que constituye en nuestros días, uno de los pilares de la economía de ese País.

Es muy frecuente mencionar los antecedentes históricos de las Instituciones, a la época anterior a la Colonia. - Creo que es muy difícil determinar en las distintas etapas de las Culturas Precolombianas que se asentaron en el Territorio que ahora es la República Mexicana, si hubo estrictamente actividad bancaria y también si se utilizó el crédito.

A pesar del gran desarrollo que en algunos aspectos tuvieron los Mayas, los Olmecas, los Toltecas y los Aztecas, no se puede concluir que el crédito y las Instituciones Bancarias eran conocidas por ellos, no obstante las opiniones respetables de Autores como Toribio Esquivel Obregón. No hubo durante esta etapa de la Historia de nuestro País, una actividad Bancaria definida.

Pasaron muchos años y varias transformaciones dentro del Sistema Financiero Bancario Mexicano (aspectos ya comentados en el capítulo 1), y no fue sino hasta el 18 de Marzo de 1976, cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dio a conocer las reglas para el Establecimiento y Operaciones de Bancos Múltiples (cuyo antecedente fue la existencia de --

los llamados Grupos Financieros", que operaban en todas las--
ramas de los servicios bancarios); estas reglas entraron en--
vigor a partir del día 19 del mismo mes, con lo cual se ini--
cio la modificación del criterio de Especialización en Opera--
ciones de Banca y Crédito que hasta la fecha prevalecía, ha--
biéndose expuesto como justificación de esta reforma los si--
guientes motivos:

En consideración a la necesidad de seguir avanzando --
en el desarrollo y robustecimiento del Sistema Financiero ---
Bancario Nacional, dotando a las Instituciones concesionadas--
de la estructura y operaciones conducentes al mejor cumpli---
miento de su función de intermediación financiera en condi---
ciones sanas y sólidas, para lograr la mejor contribución --
de la Banca y el financiamiento del desarrollo Económico y --
Social del País.

En atención a que, tanto el desarrollo racional como -
Mundial de la Banca se ha venido apuntando hacia la integra--
ción de las Instituciones y Operaciones Bancarias en entidades
y mecanismos de tipo múltiple o general ante la obsolescencia
del concepto de Banca Especializada.

Considerando que las autoridades financieras deben pro--
crear un desarrollo equilibrado del Sistema Crediticio y --
una competencia sana entre las Instituciones que lo integran.

Advirtiend^o la mayor estabilidad y potencial de desarrollo que pueden tener los Bancos Múltiples y las Instituciones integrantes de Grupo Financieros en comparación con Instituciones Especializadas e independientes, en virtud de que los primeros cuentan o pueden contar con instrumentos diversificados de captación y canalización de recursos, por la mayor flexibilidad que ello implica para adaptarse a las condiciones de los Mercados Financieros y a las demandas de crédito de la economía.

Teniendo en cuenta la situación de numerosas Instituciones de Crédito independientes y de algunos Grupos Financieros pequeños, que en las actuales etapas desarrollo financiero del País afrontan problemas para competir eficientemente con relativamente pocos Grupos Bancarios de gran dimensión.

En atención a la magnitud que en promedio, alcanzan los Grupos Financieros medianos y pequeños, formalmente establecidos o en vías de integración; y a la distinta situación en que se encuentran los Grupos Financieros e instituciones de Crédito existentes en el País.

Esta Secretaría, con fundamento en las facultades que le confiere la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, particularmente en los artículos --

10' , 20, 11 fracción 11, 19 fracción 11,33 fracciones 1 y 11 y 36 fracción 11, tiene a bien expedir las siguientes reglas, en las que para fines de brevedad, se denominará Banco Múltiple a la Sociedad que tenga concesión del Gobierno Federal para realizar los grupos de operaciones de Banco de depósito, financieras y de crédito hipotecario, sin perjuicio de la concesión que en su caso, tenga para realizar otros grupos de operaciones previstas en la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Similares.

Podemos decir, que los Bancos Múltiples en México, nacieron de la fusión de los 24 Grupos Financieros más importantes del País que en 1976 contaban con 2527 Oficinas Bancarias, el 87% de las establecidas en toda la Nación.

Se abandona el concepto de Banca Especializada, para evolucionar hacia el Sistema de Banca Múltiple, esto es Instituciones que operan los diversos instrumentos de captación de recursos, a plazos en mercados diferentes y que ofrezcan a su clientela servicios financieros integrados.

Por el contrario, los críticos de la Banca Especializada, indicaban que las deficiencias de ésta eran precisamente, que tenía limitaciones para proporcionar una amplia gama de servicios bancarios en una sola oficina, imponiendo éstos limitantes a su crecimiento y a la penetración en el mercado.

Al incorporar a la legislación bancaria la posibilidad de funcionamiento de la Banca Múltiple, se consigue que los Grupos Bancarios autorizados, en la medida de su conveniencia, pudieran evolucionar hacia la Banca Múltiple, con lo que lograría una mayor coordinación en sus políticas y operaciones en mejores condiciones de eficiencia.

Por otra parte, se abrió la posibilidad de que surgieran Instituciones Bancarias Múltiples mediante la fusión de Instituciones pequeñas, que de esta manera mejorarían su situación competitiva frente a los grandes Grupos Financieros, con el objeto de propiciar una mayor dispersión de recursos en el sistema, un desarrollo bancario más equilibrado y un freno a las tendencias monopolísticas que se observaban.

Asimismo las fusiones que se autorizaron a las instituciones de Crédito, estaban sujetas a que éstas contaran con el capital suficiente para respaldar un volumen adecuado de operaciones a costos razonables.

Para la denominación de los Bancos Múltiple también se reglamentó que podrían usar las expresiones Multibanco, Unibanco, Polibanco u otras similares, siempre que vaya antes o después de otros términos que constituyan la denominación completa y que la distinga de las demás instituciones que deseen utilizar dichos vocablos.

Puede afirmarse que el establecimiento de la Banca ----
Múltiple en México, tiene cuatro etapas:

A) La Reforma, un tanto limitada a la Ley General de -
Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, para --
introducir el sistema, publicada en el Diario Oficial de la -
Federación del 2 de Enero de 1975.

B) La etapa de fusiones de Bancos, la mayor parte de--
ellas llevadas a cabo de 1976 a 1980.

c) La Reforma, ya más estructurada, a la Ley General -
de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares,-----
publicada en el Diario Oficial del 27 de Diciembre de 1978--
y en vigor a partir del 1ro. de Enero de 1979.

D) La etapa que será la de experiencia operativa de --
Banca Múltiple y de la emisión de numerosas reglas que regla-
mentariamente, deben expedir la Secretaría de Hacienda y Cré-
dito Público el Banco de México y la Comisión Nacional Banca-
ria y de Seguros, que regulen con detalle sus operaciones.

2.1- DEFINICION

Se denominará banca múltiple a la sociedad que tenga -
concesión del Gobierno Federal para realizar las operaciones-

de banca de depósito, financiera y de crédito hipotecario, sin perjuicio de la concesión que, en su caso, tenga para realizar otros grupos de operaciones previstas en la ley.

2.2- REQUISITOS DE CONSTITUCION

Obtener la concesión del gobierno federal. Según el artículo 108 de la Ley General de Instituciones de Crédito y -- Organizaciones Auxiliares, solamente podrán disfrutar de concesión las sociedades constituidas bajo el régimen de sociedad - anónima de capital fijo o variable, organizadas con arreglo a la Ley General de Sociedades Mercantiles y a las reglas de -- aplicación especial.

Sin embargo, las concesiones podrán ser solicitadas por personas individuales, constituyendo un fondo en Nacional Financiera en dinero o en valores, equivalentemente al 10% del capital mínimo exigido para operar legalmente y mediante la condición de que la sociedad quede organizada y presente su escritura constitutiva dentro de los dos meses de otorgada la concesión e inicie sus operaciones dentro de los tres meses a partir de la aprobación de la escritura.

Si la institución de crédito no comienza a operar en el plazo fijado, el depósito pasará al fondo del fisco federal.

El capital mínimo que establezca la Secretaría de Ha---

cienda y Crédito Público deberá esta totalmente suscrito y pagado; cuando el capital social exceda del mínimo deberá estar pagado cuando menos en un 50% siempre que este porcentaje no sea menor del mínimo establecido.

Finalmente, reunir los requisitos que establecen las - leyes que regulan las actividades de la instituciones de cré- dito y organizaciones auxiliares.

2.3- REGLAS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y OPERACION

Primera: Las instituciones interesadas en operar como- banca múltiple deberá presentar solicitud a la Secretaría de- Hacienda y Crédito Público, con una copia para la Comisión -- Nacional Bancaria y de Seguro y otra para el Banco de México, S.A. junto con el proyecto de los acuerdos de las asambleas - de accionistas relativos a las funciones conducentes a la -- constitución del banco múltiple; plan de fusión de las socie- dades respectivas, con indicación de las etapas en que deberá llevarse a cabo; estados contables que presenten la situación previsible del banco múltiple al tiempo de su constitución; -- programa de captación de recursos y de otorgamiento de crédi- to, en los que se definan las políticas de diversificación de carteras de operaciones pasivas y activas; previa organización, control interno y contratación de personal; informe sobre el- nombre y actividades principales del accionista o grupo de --

accionistas que vayan a controlar el banco múltiple propuesto, así como sobre la capacidad técnica y solvencia moral de sus administradores; y proyecto de los documentos en que se proponga formalizar los actos jurídicos conducentes a las funciones respectivas.

Segunda: Al analizar la solicitud, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y el Banco de México, S.A. tendrá en cuenta los datos a que refieren los documentos que deberán acompañar dicha solicitud, así como la situación financiera de las instituciones susceptibles de fusionarse, de manera que la facultad para operar un banco múltiple se otorgue sólo cuando, a criterio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, después de considerar las opiniones de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y del Banco de México, S.A., no existan circunstancias que indiquen riesgos anormales para la operación del banco múltiple de que se trate.

Tercera: Cuando las instituciones interesadas en fusionarse para constituir un banco múltiple no reúnan las condiciones a que se refiere las fracciones I, II, IV del artículo 2o. de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, será condición para resolver favorablemente la solicitud a consideración que, al fusionarse, alcancen un total de activos de inferior a 2500 millones de pesos,

220 millones de pesos, 1990 millones de pesos y 1600 millones de pesos, respectivamente, según la fusión de que se trate, ya sea de dos, tres, cuatro o cinco o más instituciones participantes.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y el Banco de México, S.A., podrá revisar cada dos años las cantidades a que se refiere esta regla, para ratificarlas o modificarlas.

Cuarta: La facultad para operar en banco múltiple mediante la fusión de instituciones integrantes de un mismo grupo financiero sólo se otorga si dicha fusión incluye a todas las instituciones que formen parte de ese grupo, excepto los bancos de depósito, que podrán ser también de ahorro y fiduciaros, cuyo domicilio social del banco múltiple. Los citados bancos de depósito no serán susceptibles de fusión ulterior para constituir un nuevo banco múltiple.

Quinta: La Secretaría de Hacienda y Crédito Público oyendo a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y al Banco de México, S.A., se señalará relaciones de pasivo exigibles a capital pagado y reservas de capital de aplicación particular a los bancos múltiples y a las instituciones integrantes

tes de sus grupos financieros. Las relaciones a que se ha hecho referencia serán más amplias que las correspondientes a instituciones distintas de las mencionadas; pero su aplicación queda condicionada a que el hacer los cómputos respectivos, los bancos múltiples y las instituciones integrantes de sus grupos financieros deduzcan de su capital pagado y reservas de capital, sus inversiones en acciones de instituciones de crédito, salvo las obligatorias, y el importe de las operaciones de reporto (títulos a recibir, cuyo objeto sean acciones de instituciones de crédito. La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros podrá ordenar la deducción del importe de inversiones en entidades que sean accionistas de la institución inversionista o de otras de mismo grupo financiero, así como del de otras operaciones en las cuales estén involucradas acciones de instituciones de crédito.

2.4.- CONVENIENCIA DE CONSTITUIRSE COMO BANCA MULTIPLE.

Al constituirse como banca múltiple se pueden efectuar todas las operaciones bancarias que se realizan en la forma tradicional: depósito, ahorro, financieras, fiduciarias e hipotecarias. La ventaja consiste en que puede ofrecer todos los servicios dentro de una misma sucursal u oficina bancaria, para mayor comodidad de la clientela, es decir, ésta no necesita acudir a dos o más sucursales para realizar sus operaciones bancarias.

La banca múltiple puede tener una mayor captación de -- recursos, así como una mayor posibilidad de otorgar créditos, -- al diversificar sus instrumentos de captación y canalización -- de

Debido al menor encaje legal que rige a la banca múltiple en lo que se refiere a inversiones obligatorias, puede otorgar mayor crédito a empresas o personas solicitantes, sobre todo a las relaciones con actividades de producción, comercio o servicios.

Al constituirse en banca múltiple, podrá ajustarse a -- los deseos de las autoridades del país, por cuanto a procurar un desarrollo equilibrado del sistema crediticio dentro de una competencia sana entre las instituciones que integran el sistema.

La duplicidad de funciones podrá ser evitada, a fin, de reducir los costos, ya que se necesitará solamente un departamento para realizar determinada función y no dos o más similares.

CAPITULO 3

PSICOLOGIA DEL TRABAJO

3.0 HISTORIA DE LA PSICOLOGIA.

La psicología comenzó como un sistema racional. Su problema fue el de aplicar el razonamiento a la vida psíquica. - La psicología tomó la forma de una especulación filosófica con respecto al valor de la ciencia del alma y del origen de ésta. Esta especulación, tan interesante como valiosa, ha contribuido al desarrollo de la ciencia de la conducta humana. "El cambio de la orientación de lo racional a lo experimental es un fenómeno de la última mitad del siglo pasado". (10)

La historia de esta transformación es larga y está en cierta forma Wilhams Wundt, quien dio este giro experimental, interesándose por la psicología como ciencia.

Así pues la psicología se definiría como el estudio científico de la conducta, ya que la psicología procura comprender en forma sistemática cómo y por qué las personas actúan como lo hacen. Hasta donde es posible comprender la conducta de

(10) Gómez Robledo P. Carlos, La Psicología del trabajo y sus Relaciones Mexicanas, Tesis UNAM, México, 1965.

una manera científica, se le puede predecir con anticipación y algunas veces, modificarla. Tales aplicaciones de los conocimientos psicológicos son evidentemente apropiadas para las personas en su trabajo y constituyen la materia de la psicología industrial.

El enfoque científico espera una definición de los fenómenos psicológicos en términos adaptables a la observación y a la experimentación. El concepto de que la psicología en el estudio del comportamiento, por lo general se identifica con el establecimiento del primer laboratorio para el estudio de los fenómenos psicológicos por Wilhem Wunt, en 1879. Wundt fué, sin duda, la mas completa expresión en su tiempo de las direcciones científicas que estaban fraguando la Psicología.

Su influencia fué ejercitada no sólo en la sistematización, sino en los modelos que dió a los estudiantes que siguieron su rumbo. Así los psicólogos adoptaron un enfoque sistemático para la comprensión del comportamiento. En lugar de relacionar los signos externos con rasgos de carácter, como hacían los pseudopsicólogos, los primeros psicólogos científicos estudiaron las reacciones del organismo en determinadas condiciones ambientales.

El método básico de estos primeros psicólogos era el de variar sistemáticamente algún aspecto del ambiente, lo que --

provoca un estímulo, y tomar nota de los cambios correspondientes en la reacción del organismo. Este enfoque se llama a veces la psicología de E-R.

Quizá las dos características más importantes del primer enfoque científico de la Psicología fueron:

a) el énfasis puesto en una rigurosa metodología científica en oposición a la especulación y,

b) su preocupación por el estudio de las condiciones de los estímulos y de la fisiología de los sujetos receptores.

"Los estudiantes de Wundt que hicieron de líderes en sus respectivos países: Alemania, Inglaterra, Francia y Estados Unidos, fueron a Leipzig y regresaron con puntos de vista que habían de influir en el desarrollo de la psicología en sus distintas ramas, incluso en la del trabajo, con la introducción del método experimental al estudio de la psicología, como ciencia aplicada, en la industria". (11)

Al hablar de la psicología dentro de la Industria nos referimos a la rama de la psicología llamada Psicología del trabajo, la cual es considerada como una ciencia aplicada --

(11) Morris Vinales, Industrial Psychology, Norton Company, New York, 1932

que depende de la psicología como ciencia general, de la economía, de la sociología de la ciencia del trabajo, de la psicología social y de la estadística.

"La psicología del trabajo aporta lo necesario para -- que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y conceda un alto grado de satisfacción". (12)

El mejoramiento y el incremento de la industria en general, sin duda, ha sido uno de los principales objetivos de la psicología aplicada a este campo. Así el trabajo ha aceptado a la psicología como una aliada porque contribuye a hacer más barata la producción.

Muy a menudo el papel de ajustar al trabajador, es considerado como muy valioso para alcanzar la meta importante de aumentar la eficiencia.

Los ejecutivos de la industria han mantenido a la Psicología del trabajo sólo para aumentar la eficiencia y disminuir al costo de la producción y la distribución. Estos han sido los únicos motivos de la conducta humana, que hasta ahora se han tomado en cuenta en la industria.

(12) Morris Vitiles, Ob. Cit.

Lo que se trata de determinar en la Psicología del trabajo, "es el curso de un proceso de trabajo, los procesos anímicos implicados en él, las influencias psíquicas que actúan sobre el ámbito del trabajo, las repercusiones producidas en el estado, actitud y finalmente, en la personalidad del trabajador". (13) En base a esto, podemos determinar si el trabajo se realiza de modo óptimo, por los cambios que pueden introducirse y por los obstáculos e inconvenientes que han de ser admitidos como inevitables.

La psicología del trabajo debe de ser también investigación, ya que el trabajo y su situación en el ámbito social son algo totalmente fluido y variable, lo que modifica constantemente la situación del operario, así por ejemplo, es preciso revisar de modo continuo tanto los problemas planteados por los accidentes del trabajo como los condicionamientos psíquicos del mismo. Es necesario también tener en cuenta, las transformaciones sufridas en la motivación respecto a rendimiento, seguridad, y salario, por lo que la psicología del trabajo tendría como misión observar continuamente las incidencias del desarrollo de la técnica y los cambios en las condiciones laborales, estudiando sus repercusiones sobre el hombre y adoptando las soluciones adecuadas.

(13) A. Russel, La Psicología del trabajo, 1976, Ediciones Morata.

Aunque es apremiante la misión de la Psicología del trabajo como ciencia aplicada, es necesario considerarla también, como ciencia pura, en tanto que es una parte de la Psicología de la cultura, "porque el trabajo forma parte de la cultura humana tanto como el lenguaje o el arte". (14)

Vemos pues, que la misión de la Psicología del trabajo comprende 3 aspectos, que no pueden ser considerados independientemente. Siguiendo un orden sistemático, lo primero es concebir y ordenar el trabajo psicoculturalmente y entenderlo desde el punto de vista de la condición humana. El paso a la ciencia aplicada se realizará al estudiar psicológicamente el proceso del trabajo, teniendo en cuenta la posición del hombre en su mundo circundante, las leyes psicológicas que actúan sobre este y su influencia sobre aquél.

Por último, tiene lugar la aplicación de estos conocimientos que se realiza ante una determinada situación de trabajo planeada y se referirá a las relaciones mutuas de los hombres inmersos en ella y a las tareas concretas del trabajo. La meta que se propone ésta ciencia aplicada es proporcionar a cada hombre el trabajo apto para él, reducir al máximo sus obstáculos e inconvenientes y conseguir la mayor satisfacción en el mismo. Se dirige a quienes se ocupan de los problemas de personal y a su formación en las empresas a planificadores laborales y a quienes crean medios de trabajo, a ingenieros -

(14) A. Russel, Ob. Cit.

de seguridad y responsables sociales, a los departamentos en cargados de salarios, reclamaciones, ascensos, consejos y so bre todo, a los patronos y directores de empresa. A éstos - incumbe aceptar los consejos de la psicología del trabajo y llevarlos a la práctica.

Por otro lado es conveniente mencionar las relaciones entre Psicología Industrial y Psicología del trabajo. Desde un punto de vista histórico, el trabajo es anterior a la industria. Ha habido siempre y aun hoy existe, trabajo sin -- que haya industria, pero no lo contrario. Estos dos secto-- res de la Psicología que distinguen en que parten de principios distintos. La psicología del trabajo parte de los procesos laborales y al estudiar sus reglas tiene en cuenta, so bre todo, las condiciones del trabajo, teniendo esencial importancia las psicosociales. La psicología industrial por - el contrario, parte del hecho social de que los hombres se ~ reúnen para trabajar en común en la empresa y se relacionan entre sí de diversos modos, en un plan de igualdad, superioridad e inferioridad.

Las aplicaciones prácticas de ambas psicologías tienen sus puntos esenciales y, en general, no se excluyen ,avanzando siempre en común acuerdo, suponiendo que la investi ción haya llegado a un mismo nivel en su desarrollo.

3.1 HISTORIA DE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO.

Resulta difícil fechar a los principios de la actividad, a la cual puede denominarse "Psicología del Trabajo", -- sin embargo podemos referirnos a la aparición del vocablo Psicotécnica" dado por Mursterberg en 1911.

Dentro de la Psicotécnica existe lo que es la Psicotécnica subjetiva y la Psicotécnica objetiva. La primera pretendía conseguir la mejor adaptación del hombre a la tarea y sus diversas exigencias y la segunda tenía como misión estructurar, ella misma, las condiciones de trabajo, de tal modo que disminuyeran al máximo posible los obstáculos opuestos a la capacidad y rendimiento del hombre, o sea, adaptar la tarea al hombre. Pero al desarrollarse la Psicología del trabajo, esta división apareció como insuficiente.

La psicología del trabajo no podía comenzar hasta que la psicología general llegara a ser ciencia experimental, fue hasta los primeros años del siglo XX cuando se hicieron intentos de aplicar la nueva psicología experimental a los problemas industriales.

Uno de los pioneros en este campo fue Fréderick Winslow Taylor.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Las investigaciones de Taylor y de su sucesor Frank B. Gilbreth sirvieron de base a lo que se conoce actualmente como "estudios de tiempos y movimientos", en tanto que los psicólogos profesionales se ocupaban principalmente de los problemas de la fatiga, de las condiciones de trabajo o de la formulación de pruebas de selección para la orientación vocacional.

Hugo Musterberg, antiguo alumno de Wundt, quien en 1913 publicó "Psicología y Eficiencia Industrial. La eficiencia, según se definía ahí implica los conceptos duales de rendimiento o productividad como una función de contribución y esfuerzo.

Los Psicólogos Americanos se mostraron inclinados a concentrarse mas que nada en los problemas de la selección y colocación del personal. Esta fue una característica de la mayor parte de la labro psicológica aplicada en el ejercicio durante la primera guerra Mundial (1914-1918), adquiriendo una creciente importancia práctica, ya que el uso afortunado de las pruebas psicológicas para la clasificación y colocación de los militares contribuyó en gran manera a que grandes sectores de público se familiarizaran con la eficiencia de las pruebas psicológicas..

En 1920, C.S. Eyers exdirector del laboratorio de psicología de Cambridge fundó en Inglaterra el "National Institute

of Industrial Psychology".

En la misma época se fundó la Psicológica Corporation con el objeto de desarrollar y distribuir pruebas psicológicas, así como también proporcionar servicios consultivos a organizaciones industriales y demás. Así también, el gobierno británico promovió la fundación del "Industrial Fatigue Researchboard". Como en el caso de la obra de Taylor sobre tiempos y movimientos, éstas primeras investigaciones provocaron a menudo el resentimiento de los trabajadores, que consideraban que los psicólogos se hallaban del lado de los patrones y se cuidaban más del incremento de la producción industrial -- que del bienestar general.

En 1924 se realizaron los estudios de Hawthorne teniendo como objetivo determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la eficiencia del trabajador manifestada por la incidencia de fatiga y monotonía. Dichos estudios fueron los responsables en forma singular, de la introducción de la psicología industrial a problemas concernientes a las actitudes, la comunicación, la dirección y la estructura de las organizaciones.

Los psicólogos de la industria comenzaron a trabajar -- codo con codo con los ingenieros para analizar las características básicas del trabajo, a fin de brindar a cada trabajador

individualizado un empleo que potenciara al máximo.

- 1.- Sus capacidades y potencialidades humanas.
- 2.- La coordinación y el espíritu de equipo entre los trabajadores.
- 3.- La eficiencia en general.

La gran necesidad de militares durante la segunda guerra mundial de un asesoramiento mas avanzado para el personal, y los procedimientos para su preparación dieron mayor impetu al desarrollo de la psicología industrial.

Se lograron adelantos no sólo en estas áreas, incluso refinamientos de los procedimientos para la clasificación y valoración del desempeño del personal.

El período de la posguerra es testigo de un desarrollo continuo de la psicología industrial en los campos de:

- 1.- Selección y clasificación del personal.
- 2.- Evaluación del desempeño.
- 3.- Condiciones de trabajo.
- 4.- Entrenamiento.
- 5.- Dirección.
- 6.- Psicología de las organizaciones.
- 7.- Psicología de la ingeniería.

A medida que las empresas e instituciones aceptan cada día mas la contribución de los psicólogos, se consulta con más frecuencia al psicólogo del trabajo sobre lo concerniente a todos los aspectos de la empresa. Inicialmente el campo se restringió al estudio de la conducta de los empleados, hoy día se ha ampliado hasta comprender estudios de comportamiento de gerentes y consumidores." Los primeros psicólogos del trabajo se limitaban a estudiar el comportamiento dentro de un marco laboral limitado, hoy día de campo abarca consultas que dan resultado el cambio de las estructuras organizacionales que comprenden dichos ambientes. Todo esto hace -- pensar que en el futuro continuará el desarrollo y la expansión de las actividades propias de los psicólogos del trabajo.

3,2 LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO Y SUS ALCANCES.

"La psicología del trabajo moderna estudia el comportamiento con el propósito de aprovechar al máximo la potencialidad de ejecución y satisfacción personal". (15)

Por lo tanto tiene responsabilidad para con los empleados y los patronos.

Los problemas específicos que los psicólogos del trabajo se ven llamados a resolver son muy extensos, por lo que

(15) Laurence Siegel, Irving M. Lane, Psicología de las Organizaciones, C.E. C.S.A.

es conveniente reseñar la extensión de los problemas que se pueden analizar psicológicamente.

Así encontramos como primer punto el aspecto relacionado con los que buscan empleo y a los empleados nuevos. Frecuentemente las compañías tienen que enfrentarse al problema de escoger, entre el grupo de solicitantes, a los que llenan mejor ciertos requisitos.

Este problema de predicción es el que exige que el psicólogo se familiarice con los instrumentos y técnicas de la selección y clasificación del personal. Por lo tanto debe profundizar el estudio de pruebas, inventarios, entrevistas, modelos de solicitudes y cualquier otro medio para lograr una efectiva predicción.

La mayoría de las compañías adjudican una importancia considerable a los diversos programas de entrenamiento para los empleados, tanto novatos como experimentados. El objetivo primordial del adiestramiento industrial es desarrollar ciertos conocimientos, habilidades y actitudes y modificar los comportamientos laborales que demuestran ser relativamente ineficientes. Así el adiestramiento industrial no está restringido a empleados nuevos, sino también para empleados que ya estén trabajando, con el fin de desarrollar el potencial del personal y obtener tanto eficiencia como satisfacción en el trabajo.

Otro problema que es posible estudiarlo psicológicamente, es el relacionado con los factores que afectan a la eficiencia de los empleados en su trabajo.

El medio ambiente físico en que se trabaja presenta -- cierto número de problemas relacionados con cosas como una mejor ventilación, iluminación y ubicación de las instalaciones. Así uno de los principales efectos de una mala ambientación -- es la fatiga y el aburrimiento, a menudo resultan característicos del trabajo, y esto repercute en la moral, el rendimiento y la seguridad del empleado.

Por otra parte la psicología también se ocupa de evaluar y desarrollar al personal para la administración media y superior.

El hecho de que un hombre ocupe una posición directriz no garantiza, de ninguna manera, que tendrá un grupo dispuesto de seguidores. La selección y el entrenamiento del personal administrativo son considerados generalmente como problemas críticos en la mayoría de las empresas.

Por eso se acude a los psicólogos del trabajo para formular dichos programas de evaluación y selección.

Otro de los puntos de los cuales se ocupa la psicología laboral es el de las relaciones interpersonales que man-

tienen los trabajadores dentro del ambiente laboral. Así es frecuente que se ponga en claro la conducta industrial al estudiar las afiliaciones de grupo y las lealtades de los empleados. Por ejemplo, los sindicalizados y los no sindicalizados, probablemente reaccionarán de modo diferente a las políticas de promoción y de salario. De manera similar, posiblemente los subgrupos de empleados clasificados según el sexo, la antigüedad y el nivel de destreza reaccionen según puntos de referencia distintos. Así tanto las características del trabajo como las del empleado individual culminan en la satisfacción o la inconformidad en el puesto y en un nivel de desempeño del trabajo superior, inferior o promedio. Por esto la motivación es un asunto complejo y muy importante. Los empleados que gozan con su trabajo y que se consideran ampliamente recompensados en términos de reconocimiento personal y de salario, están dispuestos a reaccionar de una manera más favorable ante las políticas y prácticas de la gerencia. Por lo tanto una de las tareas que incumben a los psicólogos laborales es descubrir principios de motivación que trasciendan las diferencias individuales en los impulsos específicos de trabajo. A los psicólogos se acude para que investiguen el origen del descontento en un determinado ambiente laboral y en ocasiones se les consulta para evaluar el cambio organizacional planeado y el efecto que produce la investigación.

Por otra parte una compañía subsiste porque los consu

midores compran sus productos o sus servicios. Por consi-
guiente, todas las partes interesadas en la manufactura, dis-
tribución y venta de los productos o servicios tienen un inte-
rés primordial en comprender el comportamiento del consumidor.

Una de las contribuciones inapreciables del psicólogo
en este campo es la aplicación que hace de los métodos cientí-
ficos de investigación rigurosa de problemas tan diversos co-
mo: el tamaño y la organización de los mercados, la efectivi-
dad de las compañías de publicidad, la reacción del consumi-
dor ante los productos y las compañías que los fabrican, y de
las necesidades y motivos que provocan el comportamiento del
consumidor, para no citar más que de unos cuantos.

Así pues, el psicólogo del trabajo debe tener un cono-
cimiento general del comportamiento humano y de los factores
que influyen sobre él. Además debe poseer, hasta cierto gra-
do, ciertas habilidades específicas. Es un investigador y, -
por consiguiente, debe ser un experto en las técnicas de va-
luación que incluyen pruebas psicológicas, escalas de actitud
y valuación del desempeño. Tiene que saber cómo preparar ex-
perimentos y evaluar los resultados en el terreno general del
comportamiento industrial, así como tomar muestras representa-
tivas de una población, para poder realizar ciertas investiga-
ciones del mercado y sondeos de opinión.

A los psicólogos industriales se les emplea típicamen-

te en cualquiera de los tres campos siguientes: pueden encontrar empleo como miembros a tiempo completo del personal de una industria determinada; pueden ser miembros a tiempo completo de una organización de psicólogos consultores; o pueden desempeñar un cargo académico en una universidad o colegio.

Hay gran variedad de industrias, incluyendo compañías petroleras, de automóviles, de seguros, etc., que emplean psicólogos industriales como miembros a tiempo completo. A éstos se les designa muchas veces, con otro título diferente al de psicólogo laboral, por ejemplo, directores de personal, vicepresidentes, y directores de investigación.

En la siguiente tabla se presenta un análisis de las tareas que una muestra de 246 psicólogos industriales informó haber desempeñado, incluyendo algunos que trabajan a tiempo completo en la industria y otros cuyo empleo primordial era educativo.

Tabla # 1 TAREAS DESEMPEÑADAS POR UNA MUESTRA DE PSICOLOGOS DEL TRABAJO.

Tareas	Porcentaje
Consultas con la gerencia -----	67
Desarrollo del personal (gerencia)-----	47
Instrucción -----	40
Interpretación de pruebas -----	38
Validación de pruebas -----	35
Asesoramiento del personal -----	34
Planeación de la organización -----	33
Desarrollo de criterios -----	31
Investigación sobre políticas y prácticas del personal	31
Investigación y apreciación de actitudes -----	30
Administración del personal -----	
Reclutamiento y empleo -----	26
Desarrollo y preparación de pruebas -----	24
Estudios y análisis de empleos -----	24
Administración de pruebas -----	21
Administración de sueldos y salarios -----	14
Ingeniería humana -----	14
Investigación de mercados y consumidores -----	13
Contratos colectivos -----	5
Otras obligaciones especificadas -----	27

Los principales trabajos de los entrevistados están --

comprendidos en cuatro títulos principales:

1.- Administración de personal (incluyendo el reclutamiento y la administración de sueldos y salarios.)

2.- Investigación de pruebas;

3.- Trabajo con las personas (incluyendo el asesoramiento de personal, pruebas de administración, y desarrollo de la gerencia);

4.- Análisis de la organización (incluyendo evaluación de actitudes y asesoramiento de la gerencia respecto de la política del personal). Otras áreas importantes de actividad eran la ingeniería humana y el adiestramiento.

A pesar de que el objetivo primordial del empleo de los psicólogos del trabajo es un objetivo aplicado que comprende la prestación de un servicio, esto no implica la ausencia de la investigación pura o teórica en este campo. Los psicólogos del trabajo, ya sea que estén empleados por una industria, una institución consultiva o una universidad, tienen el compromiso de fomentar el desarrollo de la psicología en su calidad de ciencia.

CAPITULO 4

AREA DE RECURSOS HUMANOS

4.0 SURGIMIENTO DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

Puesto que una organización debe de ser operada por y a través de personas, el grado hasta el cual se encuentre en posibilidad de alcanzar sus objetivos, dependerá de que tan eficientemente se porte su personal, individual y colectivamente.

A pesar de su importancia, el departamento de personal actualmente llamado Area de Recursos Humanos es relativamente nueva.

Aunque existía anteriormente en la forma de un departamento de empleo o de bienestar social, el año de 1912 ha sido establecido como la fecha aproximada en que apareció el departamento de personal en su sentido moderno. En 1915 fue ofrecido el primer curso universitario sobre personal, consistente en un programa de entrenamiento para administradores y empleados, que fue ofrecido por la Tuok School en el Darmouth - College y en 1919, por lo menos una docena de universidades - estaban ofreciendo programas de entrenamiento en Administración de Personal.

Al empezar la década de 1920 existía ya un departamento de personal en muchas de las compañías más grandes y en -- las organizaciones gubernamentales. Estos departamentos fueron establecidos con el propósito de coordinar las actividades de personal y ayudar a los administradores y supervisores a la administración de personal.

Si bien, continuamente, han venido presentándose desarrollos en el campo de personal desde que éste se formó, la proporción de estos desarrollos ha tendido a acelerarse durante ciertos períodos de la historia.

Los períodos de guerra en particular, han forzado que tengan lugar desarrollo significativos para llenar las necesidades de emergencia. Los períodos de depresión y de prosperidad, también han originado cambios en el énfasis que se da al programa de personal y este efecto han tenido también los cambios que han ocurrido en el mercado de empleos y en la disponibilidad y fondos para apoyar el programa.

El número de personas ocupadas en actividades de personal ha venido creciendo, hasta que hoy en día se encuentran -- alrededor de 6000 personas en este campo, de acuerdo con el -- Occupational Outlook Handbook. Las funciones desarrolladas -- por el programa de personal y los beneficios y servicios proporcionados por éste, ya no se considera como "oropeles" o co

mo actos de benevolencia o de paternalismo; más bien, son el resultado de los esfuerzos de la compañía para mejorar la moral y la eficiencia de los empleados y/o son el resultado de la negociación colectiva con el sindicato.

Como resultado del alto nivel de prosperidad económica, del creciente hábito de la investigación de personal y el aumento de poder de la fuerza laboral organizada, ha continuado el desarrollo en el campo de personal.

4.1. CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

Como ya se se mencionó anteriormente, la organización para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos- los cuales administrados correctamente le permiten o facilitan alcanzar sus objetivos. Así pues, se encuentran tres tipos a saber:

- Recursos materiales: el dinero, las instalaciones físicas, maquinaria, muebles, materias primas, etc.

- Recursos técnicos: sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

- Recursos humanos: no sólo el esfuerzo a la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también -

otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad. conocimientos, experiencias, motivación, intereses vacacionales, aptitudes, habilidades, actitudes, potencialidades, salud, etc.

Debido a que el Area de Recursos Humanos es de nuestro especial interes, es importante conocer las características de dichos recursos.

1.- No pueden ser propiedad de la organización los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal. Los recursos humanos implican una disposición voluntaria de la persona.

2.- Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias, pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros, por el contrario, solamente contará con él si perciben que esa actitud va a ser "provechosa" en alguna forma, y si los objetivos personales, los individuos pondrán a disposición de la organización los recursos humanos que poseen y su máximo esfuerzo. Entonces además de un contrato legal de trabajo, existe también un contrato psicológico.

3.- Las experiencias, los conocimientos, las habili-

dades, etc, son intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas presentan un servicio a cambio de una remuneración económica y efectiva.

4.- El total de recursos humanos de una organización puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas: des cubrimiento y mejoramiento. En el primer caso, se pretende poner de manifiesto aquellas habilidades e interés desconocidos a poco conocidos por las personas; para ello, un auxiliar valioso son las test psicológicos y la orientación profesional. En la segunda situación se trata de proporcionar mayores conocimientos, experiencias y nuevas ideas, etc., a través de la educación, la capacitación y el desarrollo. Los recursos humanos también pueden ser disminuidos por las enfermedades, los accidentes y la mala alimentación, así mismo por el ambiente laboral, recortes de personal y políticos de la institución.

5.- Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc., El conjunto de características que hacen destacar a la persona en estas actividades solo es poseido por el número inferior del total. En este sentido se dice que los recursos humanos son escasos entonces hay personas u organizaciones dispuestas a cambiar dinero u otros bienes por el servicio de otros, sur-

giendo así los mercados de trabajo. En términos generales, entre más escaso resulte un recurso, más solicitado será, estableciéndose una competencia entre los que conforman la demanda, que se traduce en mayores ofertas de bienes o dinero a cambio del servicio.

4.2 ESTRUCTURA DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

Según Peter F. Druker los departamentos de Personal -- son una actividad que sólo transitoriamente se justifica por la impreparación de los jefes de línea en ese aspecto; pero que se llegará a lograr que tales departamentos desaparezcan totalmente, cuando se consiga una mayor preparación y madurez de los jefes de línea, sin embargo este autor parece olvidar que en la empresa moderna, precisamente por su mayor complejidad, la especialización se impone; por lo que resultaría absurdo que cada jefe de sección hiciera su sistema de valuación de puestos, llevara acabo por sí mismo todos los trámites de una selección técnica de personal, estableciera para su unidad incentivos especiales, atc.; así entonces dependiendo del tamaño de la empresa, se utilizarán los servicios de una más personas para la atención de las funciones de personal.

En base a esto, podemos hablar de la composición y disposición de un departamento en una empresa grande.

- Un director de personal
- Un subdirector encargado de Relaciones Laborales.
- Un auxiliar, encargado de contratación y empleo con psicotecnólogos, investigadores, etc.,
- Un auxiliar, encargado de la Administración de sueldos y salarios (con analistas y secretarías).
- Un jefe de servicios médicos (con enfermeras).
- Un encargado de higiene y seguridad.
- Un encargado de Seguro Social, con el personal necesario.
- Un encargado de prestaciones a los trabajadores.

En cuanto a la posición jerárquica del departamento de personal dentro de un organigrama, podemos decir que debe estar colocado en el primer nivel jerárquico, dependiendo directamente de la gerencia general, dirección general ó presidencia de la empresa, ya que la función de personal es una de -- las funciones básicas, de importancia y nivel igual, a las de producción, ventas, finanzas, etc, de igual manera, el hecho de que coloquen al jefe de personal en 3er. nivel, conduce a que los trabajadores la consideren como secundaria y por otra parte cuando dicho jefe quiera intervenir en problemas de --- otros departamentos que exijan su participación, podrá considerarse una intromisión indebida, indeseable y abusiva, que - dependiendo del jefe de otro departamento, quiere dar normas- o intervenir en aquellos departamentos donde su jefe no tiene

autoridad. Por esta razón, es de suma importancia colocar al departamento de personal en el nivel jerárquico adecuado.

4.3 FUNCIONES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

Ahora bien, como es obvio, existe un gran número de -- funciones que indiscutiblemente corresponde realizar al Departamento de Personal, así como un gran número de técnicas que normalmente aplica como actividad específica suya.

Dependiendo de la amplitud, capacidad económica, posibilidad de contar con técnicas, necesidades concretas y otros factores que se plantean a la empresa, condicionarán el que - se adopte una forma particular de clasificación de esas técnicas. Así el objetivo de la función del Area de Recursos Humanos es, desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura eficiente, empleados-capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, - asesorando sobre todo lo anterior a la línea y a la dirección. Por lo tanto el Area de Recursos Humanos tiene un doble compromiso, para con el Patrón y para el Empleado.

Si nos preguntamos qué busca el patrón al crear un --- Área de Recursos Humanos, creemos que puede resumirse de esta forma, "Que el personal tenga en cada puesto y nivel, la capa

cidad necesaria y que todo el personal presente a la empresa su más amplia colaboración". El trabajador a su vez, espera de una área de Recursos Humanos, "Una remuneración adecuada (salario), la seguridad en la empresa, el reconocimiento de su colaboración, las posibilidades de progreso, que las condiciones físicas sobre todo las de higiene y seguridad sean tales que caractericen su vida y su salud. De igual manera el trabajador tiene derecho a que el medio ambiente en el -- que se desarrollan sus labores sea moral y sano.

Así las funciones del área son: INTEGRACION

1.- Funciones de Admisión y Empleo

Comprenden el reclutamiento, la selección, la contratación, y la introducción del personal.

2.- Funciones de Entrenamiento

Comprenden el que se da a trabajadores, supervisores y ejecutivos, por medio de la capacitación, del adiestramiento y de la formación.

3.- Funciones de Higiene y Seguridad, Medicina Industrial.

Comprende las técnicas en cada uno de estos aspectos, e incidentalmente toca las prestaciones que el Seguro Social proporciona a este respecto a -- los trabajadores.

DIRECCION

- 1.- **Funciones para Elevar la Moral del Personal**
Comprende técnicas para conocer, analizar y ajustar la rotación, movilidad interna, ausentismo - y retrasos del personal, y la indicación de medios tales como las entrevistas periódicas y de salida, sus registros, estímulos, etc.

- 2.- **Función de Relaciones Laborales**
Comprende los aspectos de negociación de la contratación colectiva, desde el ángulo de lo que - corresponde a la Administración de Personal; los ajustes de la contratación del trabajo al hacer su aplicación a la práctica y las políticas fundamentales respecto, así como la formulación y - empleo de los reglamentos de trabajo.

- 3.- **Funciones relativas a la Prestación de Servicios de Bienestar Social, o Beneficios Adicionales al Salario.**
Comprende los criterios y actividades para dar - servicios al personal, o colaborar en las actividades de los trabajadores.

- 4.- **Funciones relativas a la Administración de Sueldos y Salarios.**

Comprende el análisis de puestos, así como de sueldos y salarios.

CONTROL

1.- Funciones de Registro del personal

Comprende la estructuración y manejo de los archivos, kardex, tarjeteros e índices, de todos los aspectos del personal.

2.- Funciones de Auditoría de Personal

Comprende los sistemas para conocer, en la propia empresa, y en otras, el estado de las funciones y sistemas de personal, a fin de poder proveer a su constante adaptación y mejoramiento. - Se complementa con las Encuestas de Actitud.

PRINCIPALES TÉCNICAS DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

- 1.- Formulación, coordinación y revisión de las políticas de personal.
- 2.- Reclutamiento y selección técnicas del personal.
- 3.- Técnicas de introducción del personal.
- 4.- Asesoramiento en la capacitación y adiestramiento de empleados y jefes.
- 5.- Técnicas y programas de desarrollo de ejecutivos.
- 6.- Formulación de análisis de puestos.

- 7.- Valuación de puestos.
- 8.- Encuestas de salarios.
- 9.- Calificación de méritos.
- 10.- Sistemas de incentivos de cantidad, calidad, ahorro individuales y de grupo.
- 11.- Aplicación de la participación de utilidades. Preparación del personal para su aceptación de este sistema.
- 12.- Publicaciones de personal: manuales, revista interna, folletos, etc.
- 13.- Prestaciones o servicios a los trabajadores: cajas de ahorro, planes de pensión, comedores, despensas familiares, alocaiones familiares, etc.
- 14.- Orientación a la línea en todas las técnicas de comunicación.
- 15.- Seguridad social: tanto cuidar de las prestaciones, como de pagos y avisos.
- 16.- Asesoramiento a jefes en los problemas de personal.
- 17.- Controles de personal o índices de rotación, seguridad, movilidad, etc.
- 18.- Entrevistas diversas al personal (de ingreso, ajuste, revisión periódica, salida). Orientación y consejo.
- 19.- Auditoría de personal.
- 20.- Sistema de sugerencias: forma de solicitarlas y premiarlas.

- 21.- Sistema de quejas.
- 22.- Cargas de trabajo y asignación de labores.
- 23.- Encuestas de actitud de los trabajadores.
- 24.- Estudios de eficiencia del personal; general y por secciones.
- 25.- Inventarios de personal.
- 26.- Presupuestos y programas de personal.
- 27.- Planes para problemas específicos de personal, por sectores.
- 28.- Sistemas de ascensos y promociones.
- 29.- Aspectos humanos en los sistemas de producción, -- compras ventas, etc.
- 30.- Estudios sobre fatiga y monotonía en el trabajo.
- 31.- Relaciones con el sindicato: negociación colectiva y su aplicación.
- 32.- Archivos, Kardex y reportes de personal.
- 33.- Investigaciones sobre otras empresas, para mejorar sistemas.
- 34.- Dirección de las secciones de higiene y seguridad- Industrial.
- 35.- Servicios de comedor, cafetería, reparto de café - y refrescos, etc.
- 36.- Ausentismo y faltas de personal: su control y re-- ducción.

4.4 SECCIONES QUE CONSTITUYEN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS

Dirección de Personal

Formula los objetivos y las políticas de personal; sujetas a la discusión con los ejecutivos; obteniendo aprobación de la Dirección General y cuidar de que se le implanten.

Vigila, con la ayuda de los jefes de línea, que las políticas y normas de la compañía, en materia de personal, se lleven a cabo.

Interpreta las normas y políticas de personal; auxilia a la Dirección General, interpretando y explicando las actitudes y los puntos de vista del personal.

Asesora y auxilia a todos los que dirigen el trabajo de otros, a ser mejores administradores de personal.

Formula un programa sobre los contactos con el sindicato.

Se informa a su vez a toda la línea, de todo lo que afecte a las relaciones entre el personal.

Sección de Empleo

Nuevo ingreso: busca las fuentes de abastecimiento --- apropiadas y mantiene contacto con ellas. Hace el recluta--

miento, las entrevistas, investigación de referencias y exámenes médicos.

Pruebas de intereses, aptitudes, etc.

Programas de introducción al trabajo. Pruebas y prácticas.

Cambios de status: transferencias, promociones, despidos.

Control de ausencias, retardos, etc.: políticas al respecto.

Ajustes de sueldos.

Calificación de méritos.

Entrevistas de salida.

Orientación vocacional de los empleados.

Registros y estadísticas del personal.

Sección Médica

Exámenes médicos de admisión, anuales y especiales.

Tratamiento y atención médica.

Servicio de enfermería.

Investigación de causas de ausencias y comprobación de permisos del Seguro Social.

Inspección de condiciones de habitación.

Eliminación de riesgos de salud.

Registro y estadísticas.

Sección de Higiene y Seguridad

Normas de higiene y seguridad.

Inspección de diseño, calidad, etc., del equipo y materiales en relación a estas normas.

Revisiones periódicas de las condiciones higiénicas de la empresa.

Inspecciones de las condiciones y normas de seguridad.

Investigación e informes sobre accidentes de trabajo.

Promoción del trabajo del comité de higiene y seguridad.

Educación sobre higiene y seguridad: manuales, conferencias y resoluciones de consultas; otros.

Registros y estadísticas.

Sección de Adiestramiento y Capacitación

Capacitación para la producción: instrucciones sobre el puesto.

Aprendizaje. Escuela vestibular. Otros.

Capacitación: de instructores, supervisores, técnicos y ejecutivos.

Preparación de material de adiestramiento y capacitación.

Educación en general: programas de cursos de capacitación, biblioteca, publicaciones de la compañía, otros.

Sistemas de sugerencias.

Relaciones y cooperación con agencias e instituciones educativas o de adiestramiento y capacitación.

Sección de Prestaciones y Servicios de Personal

Seguros colectivos: sobre la vida, salud, de accidentes.

Asociaciones de beneficencia mutua.

Planes de retiro.

Ayuda legal.

Planes de economía y ahorros.

Compensaciones y pensiones de retiro.

Actividades recreativas: programas sociales y deportivos.

Otros servicios.

Registros y estadísticas.

Sección de Relaciones Laborales

Participación en la contratación colectiva. Interpretación de políticas.

Resolución de quejas y conflictos; participación en su resolución, con base en los convenios con el sindicato; comprobar, en todos los casos, que se tomen las medidas necesarias.

Facilita las relaciones laborales, individuales y colectivas.

Registros y estadísticas.

División de Investigaciones y Estudios

Estudios sobre todos los aspectos de personal: pruebas,

seguridad, higiene, etc.

Análisis, valuación y clasificación de puestos (sobre-bases de cooperación con otras divisiones y departamentos).

Preparación de manuales y formas.

Análisis de sueldos (también sobre bases de cooperación).

Desarrollo y presentación de normas y procedimientos.

Auditorías de personal.

Encuestas de actitud.

Mantenimiento de registros y elaboración de informes a la Dirección General sobre:

Costo de la vida,

Investigaciones sobre el mercado de salarios.

Planes de pago de salarios,

Planes de vacaciones,

Prestaciones.

Cooperación con otras divisiones en investigaciones y actividades estadísticas.

Diversas investigaciones y estudios.

Elaboración y recopilación de estadísticas.

Una vez expuesto lo anterior se puede concluir con la siguiente afirmación:

"Si el área de Recursos Humanos maneja y sirve como -- equilibrio entre la relación patrón-empleado, y consi-

derando que la Psicología industrial tiene como punto-de estudio/trabajo, la conducta humana dentro de la industria, podemos aceptar como válido el hecho de que - su función bien puede desarrollarse dentro del área de Recursos Humanos en los diferentes puestos que la componen".

CAPITULO 5

METODOLOGIA

5.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El área de recursos humanos maneja y sirve como equilibrio entre la relación PATRON-EMPLEADO, y considerando que - la psicología laboral tiene como punto de estudio/trabajo, - la conducta humana dentro del ambiente laboral, podemos aceptar como válido el hecho de que su función bien puede desarrollarse dentro del área de Recursos Humanos en los diferentes puestos que la componen. De ahí la inquietud de llevar a cabo un estudio que determine ¿Cuál es la aplicación actual -- del psicólogo dentro del área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple?

5.1 HIPOTESIS

Hi: Existe aprovechamiento óptimo del potencial del - Psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Ho: No existe aprovechamiento óptimo del potencial -- del Psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

5.2 DEFINICION DE VARIABLES

Aplicación del Psicólogo: Puestos y funciones desempeñadas por el psicólogo que ejerce dentro del área de Recursos Humanos.

Area de Recursos Humanos: Departamentos que componen el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Escolaridad Pasantes: Psicólogos que hayan concluido con el total de créditos de la carrera.

Escolaridad Titulados: Psicólogos que hayan acreditado el examen profesional y que hayan obtenido su cédula profesional.

5.3 SUJETOS Y MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado fué No probabilístico intencional, en donde se buscó a los psicólogos que ejercen, titulados ó pasantes y que elaborarán en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple y así se construyó una muestra total de 20 personas, de las cuales correspondieron 14 al sexo femenino y 6 al masculino, sus edades fueron entre 22 y 36 años con escolaridad de 17 pasantes y 3 titulados, de estado civil 12 solteros y 8 casados.

5.4 INSTRUMENTO

Se construyó un instrumento de 59 reactivos, de carácter mixto el cual determinó la aplicación del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, contemplando los siguientes aspectos:

- 1.- Características de la situación actual de la aplicación del psicólogo.
- 2.- Limitaciones a las que se enfrenta el psicólogo para desempeñar los puestos para los cuales están capacitados, en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.
- 3.- Importancia del aprovechamiento óptimo del potencial del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Los reactivos se elaboraron en base a una validez y confiabilidad aparente o de fase o también llamados por jueces en donde se recurrió una vez formulados los reactivos a 21 jueces expertos en el área de Recursos Humanos.

A los jueces se les pidió que evaluaran las preguntas de acuerdo a:

- 1) Contenido de las preguntas
- 2) Redacción
- 3) Secuencia lógica
- 4) Lenguaje utilizado
- 5) Cantidad de información
- 6) Claridad de la información

Una vez evaluado por los jueces se obtuvieron las siguientes observaciones:

1.- Las preguntas fueron consideradas en base a su lenguaje, como claras y objetivas.

2.- Fue necesario justificar el motivo de la aplicación del cuestionario; dicha justificación se ubicó al principio del cuestionario.

3.- Se corrigió la secuencia lógica de las siguientes preguntas:

- a) El reactivo # 4 "Ingreso Mensual", se pasó a los datos generales.
- b) El reactivo # 6 "Que escolaridad tienen las personas que desempeñan el mismo puesto que usted" se pasó al # 9.

- c) El reactivo # 7 "Señale el puesto de las personas con las que tiene contactos permanentes", ocupó el # 20.
- d) El reactivo # 8 "Cuál es la escolaridad de las personas con las que tienen contactos permanentes", ocupó el # 21.
- e) Los reactivos 9, 10, 11, sólo se recorrieron y ocuparon los números 5,6 y 7 respectivamente.
- f) El reactivo # 13 "A lo largo de su trayectoria laboral dentro de la Banca Múltiple, en el área de Recursos Humanos, se ha desarrollado como psicólogo, ocupó el # 19.
- g) El reactivo # 15, "Si su respuesta es negativa, - que limitaciones ha encontrado para desarrollarse como psicólogo dentro del área de Recursos Humanos en la Banca Múltiple", ocupó el # 11.
- h) El reactivo # 17 "Cree que en el futuro, con base a su preparación y/o experiencia podría obtener un desarrollo favorable como psicólogo dentro de la Banca Múltiple", ocupó el # 13.

- i) Los reactivos 18, 19 y 20 sólo se recorrieron ocupando los números 15, 16 y 17 respectivamente.

4.- Se corrigió la redacción y el formato de las siguientes preguntas:

- a) La pregunta # 6, que se refiere al ingreso mensual, se formuló en base a rangos, que iban de:

\$ 500 mil a \$ 700 mil

\$ 701 mil a \$ 900 mil

\$ 901 mil a \$ 2 millones

más de 2 millones.

- b) A la pregunta # 2 se le anexó la palabra "Jerárquicamente".

- c) A la pregunta # 3 se corrigió la redacción, reduciéndola a "Mencione cuál es la Subdirección y la Gerencia que actualmente ocupa".

- d) En la pregunta # 19 se modificó el orden de las palabras y se cambió la palabra "Cuentan" por "Tienen".

- e) En la pregunta # 6 se agregó "que actualmente desempeña".

- f) La pregunta # 7 se eliminó la palabra "previa"
- g) En la Pregunta # 17 se anexó la opción "Area Fisiológica".
- h) En la pregunta # 12 se anexó la opción "Evaluación de Personal".
- i) La pregunta # 16 se anexó en las opciones "otros".
- j) En la pregunta # 10 se formó un cuadro el cual contempla puestos, orden cronológico, gerencia y antigüedad.
- k) Se anexó la pregunta # 14 referente al tipo de experiencia que se requiere para desarrollarse.

6.- Por último, fue necesario Anexar una frase de agradecimiento al final del cuestionario (Ver anexo 1 y Anexo 2).

5.5 DISEÑO

Fue una sólo muestra, ya que sólo se tomó a los psicólogos que ejercen en el Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

5.6 TIPO DE ESTUDIO

Se trató de un estudio evaluativo de campo, ya que no se manipularon las variables y además se realizó en el medio ambiente natural en el que se encontraban los individuos.

5.7 ESCENARIO

Fuerón las oficinas en las que cada psicólogo ejerce y labora dentro del Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

5.8 PROCEDIMIENTO

Esta investigación se llevó a cabo en la Banca Múltiple la población con la que se contó fueron todos los psicólogos que ejerzan y laboren en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Los sujetos no fuerón tomados por procedimientos al azar. Se procedió a efectuar las visitas a las oficinas donde laboran los psicólogos: para conocer si los sujetos contaban con las características deseadas, me dirigí en su defecto con la secretaria de cada psicólogo o bien con el psicólogo directamente, de acuerdo a las condiciones del trabajo. En caso de haberme contratado con la secretaria, le dije: soy es

tudiante de la Facultad de Psicología de la UNAM y estoy realizando una investigación, me podría dar cita para platicar con el Licenciado (a), al tener la cita se procedió así: lleve con el psicólogo y le dije : soy estudiante de la Facultad de Psicología de la UNAM, espero no interrumpir sus ocupaciones, pero necesito un poco de su tiempo ya que estoy llevando una investigación únicamente con fines estadísticos, no le voy a pedir su nombre, sólo me podría decir si ejerce como psicólogo en la institución y ¿si es titulado o pasante? (Si reunía las características que necesitaba) le pedí: sería tan amable de llenarme el siguiente cuestionario (entregándoselo). Se le proporcionó lápiz y goma y se le informó que debía llenar cada una de las preguntas de acuerdo a las instrucciones del cuestionario, aclarándosele que no debería dejar ninguna pregunta en blanco. Se le dió el tiempo que requería y cuando él o ella terminaron se le agradeció por su atención. El instrumento se aplicó de manera individual a cada psicólogo. Ya que se tuvieron aplicados los cuestionarios se procedió a calificarlos y los resultados fueron categorizados y codificados.

5.9 RESULTADOS

El análisis estadístico de los datos obtenidos en la presente investigación se realizó a través del paquete estadístico aplicado a las ciencias sociales (SPSS) (Nie, Hull, -

Streinbrener, Jenkins, 1980), por medio del uso de la terminal de computadora.

Dentro de este paquete se utilizaron diferentes programas, el primero de ellos, el de análisis de Frecuencia, -- el cual permitió conocer la distribución de las características más importantes de la muestra, obteniendo frecuencias relativas, acumuladas y de ajuste, elaborando con ello un estudio descriptivo. Los datos fueron los siguientes:

Con respecto a la edad se pudo observar que la muestra estaba comprendida en un rango de 22 a 36 años, encontrándose que la mayoría de los sujetos 15% (3Ss) tenía una edad de 25- y 29 años respectivamente con una media de edad de 27.7 años. (Ver tabla 1)

Tabla 1: Distribución de la Edad.

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
22	1	5.0
23	1	5.0
24	2	10.0
25	3	15.0
26	1	5.0
27	2	10.0
28	2	10.0
29	3	15.0
30	1	5.0
31	1	5.0
32	1	5.0
35	1	5.0
36	1	5.0
Total	20	100.0

Con referencia al sexo; el 70% (14Ss) se trataban de mujeres y el 30% (6Ss) restante de hombres. (Ver tabla 2)

Tabla 2: Distribución del Sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	14	70.0
Masculino	6	30.0
Total	20	100.0

Mientras que el Estado Civil de los sujetos que constituyeron la muestra en un 60% (12 Ss) se trató de individuos solteros y el 40% (8 Ss) restante son casados. (Ver tabla 3)

Tabla 3: Distribución del Estado Civil

Edo. Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	8	40.0
Soltero	12	60.0
Total	20	100.0

En relación a la escolaridad; el 85% (17 Ss) se trató de psicólogos que concluyeron con el total de créditos de la carrera considerados como pasantes y el 15% (3 Ss) restante,

lo formaron los psicólogos que acreditaron el exámen profesional, los cuales son considerados como titulados. (Ver tabla 4)

Tabla 4: Distribución de la Escolaridad.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Pasantes	17	85.0
Titulados	3	15.0
Total	20	100.0

En cuanto a la universidad de la que provienen los psicólogos se encontró que la mayoría de los Sujetos 30% (6 Ss) pertenecen a la Universidad Nacional Autónoma de México en Ciudad Universitaria y el 15% (3 Ss) provienen de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales unidad Iztacalco. (Ver tabla 5)

Tabla 5: Distribución de la Universidad.

Universidad	Frecuencia	Porcentaje
UNAM C.U.	6	30.0
ENEP Iztacala	3	15.0
ENEP Zaragoza	2	10.0
Femenina de México	1	5.0
Intercontinental	2	10.0
Anáhuac	1	5.0
Del Valle de México	1	5.0
U.A.M.	1	5.0
Pedagógica Nacional	1	5.0
Iberoamericana	2	10.0
Total	20	100.0

Con respecto al ingreso mensual se pudo observar que la mayoría de los sujetos 35% (7 Ss) perciben de \$ 500 a --- \$ 700 mil pesos y de \$ 701 a \$ 900 mil pesos respectivamente lo que equivale al rango de 1.25 a 1.74 veces el salario mínimo.

El 30% (6 Ss) restantes perciben de \$ 901 a 2 millones de pesos equivalente al rango de 2.24 a 4.97 veces el salario mínimo.

Tabla 6: Distribución del Ingreso Mensual

Ingreso	Frecuencia	Porcentaje
\$ 500 a \$ 700 mil	7	35.0
\$ 701 a \$ 900 mil	7	35.0
\$ 901 a \$ 2 millones	6	30.0
Total	20	100.0

Por otro lado el 100% de los Sujetos (20 Ss) desempeñan puestos a nivel ejecutivo. (Ver tabla 7)

Tabla 7: Distribución del Nivel Jerárquico.

Nivel Jerárquico	Frecuencia	Porcentaje
Ejecutivo	20	100.0
Total	20	100.0

El 55% (11 Ss) desempeñan el puesto de ejecutivo, el cual de acuerdo a la estructura organizacional de la institución se encuentra ubicado por debajo de los siguientes puestos señalados en forma ascendente: gerente, subdirector, director divisional, director ejecutivo, director corporativo y director general y el 20% (4 Ss) ocupan el puesto de gerente, siguiendo el orden jerárquico anterior. (Ver tabla 8)

Tabla 8: Puesto que desempeña y ubicación en la estructura organizacional.

Puesto desempeñado y ubicación jerárquica	Frecuencia	Porcentaje
Subdirector	1	5.0
Gerente	4	20.0
Ejecutivo	11	55.0
Subgerente	2	5.0
Jefe de Departamento	2	20.0
Total	20	100.0

En cuanto a la Subdirección a la que pertenecen se observa que la mayoría de los sujetos 60% (12 Ss) pertenecen a la Subdirección de Reclutamiento y Selección. (Ver tabla 9).

Tabla 9: Distribución de las Subdirecciones.

Subdirección	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación de personal.	1	5.0
Análisis y Evaluación de Puestos.	1	5.0
Administración y Compensaciones	1	5.0
Ambiente laboral	2	10.0
Reclutamiento y Selección de personal.	12	60.0
Movimientos de personal.	1	5.0
Administración de Personal.	1	5.0
Reserva y Capacitación de Sucursales.	1	5.0
Total	20	100.0

Y en relación a la gerencia a la que pertenecen se aprecia que la mayoría de los Psicólogos el 50% (10 Ss) pertenecen a la gerencia de Evaluación de Personal. (Ver tabla-10)

Tabla 10: Distribución de las Gerencias

Gerencias	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de personal.	1	5.0
Sistemas Información al personal.	2	10.0
Análisis de Sueldos.	1	5.0
Ambientación laboral	2	10.0
Evaluación de Personal.	10	50.0

Reclutamiento y Selección.	1	5.0
Admisión y Cambios	1	5.0
Capacitación Banca Metropolitana.	1	5.0
Total	19*	95.0

* Un sujeto no respondió.

Así también se encontró que el 100% (20 Ss) ocupan -- puestos de confianza. (Ver tabla 11)

Tabla 11: Distribución de la Categoría del Puesto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Confianza	20	100.0
Total	20	100.0

Para la antigüedad en la institución se observó que -- la mayoría de los sujetos 20% (4 Ss) tenían una antigüedad -- de 1 y 7 años respectivamente con una media de antigüedad de 5.5 años. (Ver tabla 12)

Tabla 12: Antigüedad en la institución

Años de antigüedad en la institución	Frecuencia	Porcentaje
1	4	20.0
2	2	10.0
4	1	5.0
5	2	10.0
6	4	20.0
7	3	15.0
8	2	10.0
11	1	5.0
17	1	5.0
Total	20	100.0

En antigüedad en el puesto, el 25% (5 Ss) tienen 1 -- año trabajando en su puesto y el 15% (3 Ss) tienen 2 años, -- obteniendo una media de 1 año 10 meses. (Ver Tabla 13)

Tabla 13: Antigüedad en el puesto.

Años de antigüedad en el puesto	Frecuencia	Porcentaje
.3	2	10.0
.5	1	5.0
.6	1	5.0
1	5	25.0
1.2	2	10.0
1.6	1	5.0
1.8	1	5.0
1.11	1	5.0
2	3	15.0
2.2	1	5.0
2.6	1	5.0
6	1	5.0
Total	20	100.0

La mayoría de los sujetos 95% (19 Ss) consideran necesario contar con experiencia para desempeñar el puesto que actualmente ocupan. (Ver tabla 14)

Tabla 14: Experiencia requerida.

Requiere de experiencia para desempeñar el puesto que ocupa.	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95.0
No	1	5.0
Total	20	100.0

Aunado a ello, la mayoría de los sujetos 55% (11 Ss) refieren la necesidad de contar con experiencia en: interpretación y manejo de pruebas psicológicas, manejo de entrevista profunda, conocimiento de las políticas de la institución, manejo de perfiles de puestos y redacción de reportes psicológicos. (Ver tabla 15).

Tabla 15: Tipo de experiencia requerida.

Tipo de experiencia requerida para el puesto que desempeña.	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento amplio del -- Banco y manejo de la <u>entre</u> vista psicológica.	1	5.0
En interpretación y manejo de pruebas psicológicas, -- así como entrevista profunda, conocimiento de las <u>po</u> líticas del Banco, perfiles de puestos y redacción de reportes psicológicos.	11	5.0
Diseño de implementación -- de cursos de capacitación-- conocimiento de la <u>organi</u> zación y diseño y aplica-- ción de instrumentos de -- evaluación del desempeño.	1	5.0
Diseño y aplicación de -- cursos a nivel operativo -- de sucursales y manejo y -- supervisión de grupos.	1	5.0
Manejo de entrevista y re-- clutamiento de personal.	1	5.0
Manejo de entrevista.	1	5.0
Conocimientos en Adminis-- tración de personal, funda-- mento legal, políticas de-- aplicación y supervisión -- de personal.	1	5.0
Conocimiento de sueldos de las técnicas de <u>administra</u> ción de los mismos.	1	5.0
Total	19*	95.0

* Un sujeto no contestó.

Por otro lado, el 75% (15 Ss) considera haberse desarrollado dentro de la institución y el 25% (5 Ss) restante manifiestan no haberse desarrollado. (Ver tabla 16).

Tabla 16: Desarrollo profesional

Se desarrollo en la Institución.	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75.0
No	5	25.0
Total	20	100.0

En relación al orden cronológico en el que se han ocupado los diferentes puestos, se observó que los porcentajes más altos fueron: para el 20% (4Ss) de los psicólogos, el primer puesto ocupado fue el de Ejecutivo, para el 15% (3 Ss) el primer puesto fue el de funcionario y el puesto de Auxiliar -- respectivamente, así mismo para el otro 15% el segundo puesto desempeñado fue el de Ejecutivo y para el 15% (3 Ss) restante el 11vo. puesto desempeñado fue el de Ejecutivo; así también -- se observa que el puesto de mayor nivel jerárquico que ha desempeñado un psicólogo es el de Gerente, en el cual para el 5% (1 Ss) fue el 3er. puesto desempeñado, para el otro 5% (1 Ss) fue el 6to. puesto, en el mismo porcentaje fue el 10 mo. puesto ocupado y para el 5% (1 Ss) restante fue el 15 vo. puesto realizado. (Ver tabla 17).

Tabla 17: Puestos ocupados en orden cronológico.

orden cronológico	1er	2do	3ro	4to	5to	6to	7mo	8vo	9no	10mo	11vo	12vo	13vo	14vo	15vo	16vo
Puesto																
Subdirector																
Gerente			5% (1Sa)			5% (1Sa)									5% (1Sa)	
Ejecutivo	20% (4Sa)	15% (3Sa)		5% (1Sa)	5% (1Sa)						15% (3Sa)	5% (1Sa)	5% (1Sa)			5% (1Sa)
Subgerente		5% (1Sa)	10% (2Sa)	5% (1Sa)			5% (1Sa)									
Jefe de Dpto.		5% (1Sa)	5% (1Sa)													
Comodín		5% (1Sa)		5% (1Sa)												
Funcionario	15% (3Sa)			5% (1Sa)											5% (1Sa)	
Encargado	5% (1Sa)															
Operativo														5% (1Sa)		
Auxiliar	15% (3Sa)															

Por otra parte, en cuanto a las gerencias en las que se han desenvuelto los psicólogos, se encontraron los siguientes datos: como gerentes el 5% (1 Ss) ocuparon la gerencia -- de Ambiente laboral, Evaluación de Personal, Capacitación y -- Análisis de sueldos respectivamente. (Ver tabla 18)

Tabla 18: Gerencias ocupadas por gerentes.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Ambiente laboral.	1	5.0
Evaluación de Personal.	1	5.0
Capacitación	1	5.0
Análisis de Sueldos.	1	5.0
Total	4	20.0

Como ejecutivos, el 25% (5Ss) laboraron en la Gerencia de -- Evaluación de Personal, el 20% (4 Ss) ocuparon la Gerencia -- de Reclutamiento y Selección de Personal, el 15% (3 Ss) laboraron tanto en la Gerencia de Evaluación de Personal como -- en la Gerencia de Reclutamiento y Selección, el 5% (1 Ss) -- restante ocupó las Gerencias de Reclutamiento y Selección, -- Evaluación de Personal y cambios de personal. (Ver tabla 19)

Tabla 19: Gerencias ocupadas por Ejecutivos.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación de Personal.	5	25.0
Reclutamiento y Selec.	4	20.0
Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal.	3	15.0

Evaluación de Personal y Ambiente Laboral.	1	5.0
Reclutamiento, Selección Evaluación de Pers. y Admisión y cambios de Pers.	1	5.0
Total	14	70.0

En el puesto de Subgerente el 5% (1 Ss) ejercieron en - las Gerencias de Sucursales, Capacitación, Reclutamiento y Selección, Recursos Humanos en el Interior y En la Gerencia de Análisis de Sueldos, respectivamente. (Ver tabla 20).

Tabla 20: Gerencias ocupadas por Subgerentes.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Sucursales.	1	5.0
Capacitación.	1	5.0
Reclutamiento y Selección.	1	5.0
Recursos Humanos en el <u>In</u> terior.	1	5.0
<u>A</u> nálisis de Sueldos.	1	5.0
Total	5	25.0

Como Jefe de Departamento el 5% (1 Ss) laboró en la Gererencia de Reclutamiento y Selección y en la Gerencia de Análisis de Sueldos respectivamente. (Ver tabla 21).

Tabla 21: Gerencias ocupadas por Jefes de Departamento.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Reclutamiento y Selección	1	5.0
<u>A</u> nálisis de Sueldos	1	5.0
Total	2	10.0

En el puesto de Comodín, el 5% (1 Ss) ocupó la Gerencia - de Sucursales. (ver tabla 22).

Tabla 22: Gerencias ocupadas por Comodínes.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Sucursales	1	5.0
Total	1	5.0

Como Funcionario, el 10% (2 Ss) laboró en la Gerencia - de Capacitación y en la Gerencia de Reclutamiento y Selección - de Personal respectivamente y el 5% (1 Ss) en la gerencia de - Cambios, Promociones y contrataciones. (Ver tabla 23).

Tabla 23: Gerencias ocupadas por Funcionarios.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	2	10.0
Reclutamiento y Selección.	2	10.0
Cambios, Promociones y Con trataciones.	1	5.0
Total	5	25.0

Desempeñando el puesto de Encargado se encontró que el 5% (1 Ss) laboró en la Gerencia de Sucursales. (Ver tabla 24)

Tabla 24: Gerencias ocupadas por Encargados.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Sucursales	1	5.0
Total	1	5.0

Como operativo, el 5% (1 Ss) ocupó la Gerencia de Capacitación. (Ver tabla 25)

Tabla 25: Gerencias ocupadas por Operativos.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	1	5.0
Total	1	5.0

En el puesto de Auxiliar el 5% (1 Ss) ocuparon las gerencias de Capacitación, Reclutamiento y Selección, así como en Reserva de personal respectivamente. (Ver tabla 26)

Tabla 26: Gerencias ocupadas por Auxiliares.

Gerencia	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación.	1	5.0
Reclutamiento y Selección	1	5.0
Reservas de Personal	1	5.0
Total	3	15.0

Por otra parte, con respecto a la antigüedad en la que permanecieron los psicólogos desempeñando los diferentes puestos, se encontraron los siguientes datos: Como gerentes se encontró que el 54 (1 Ss) ha permanecido 2 años, 1.6 años, -- 1.2 y 2.3 años respectivamente. (Ver tabla 27).

Tabla 27: Antigüedad en el puesto de Gerente.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
2	1	5.0
1.6	1	5.0
1.2	1	5.0
6.3	1	5.0
Total	4	25.0

En el puesto de Ejecutivo el 20% (4 Ss) permanecieron 1 y 2 años respectivamente, el 10% (2 Ss) permanecieron 3.3 y .3 años respectivamente y el 5% (1 Ss) tienen 1 y 2 años de antigüedad respectivamente. (Ver tabla 28)

Tabla 28: Antigüedad en el puesto de Ejecutivo.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
1	4	20.0
2	4	20.0
3.3	2	10.0
.3	2	10.0
4	1	5.0
3.5	1	5.0
Total	14	70.0

Como Subgerente el 10% (2 Ss) permanecieron 1 y 2 años respectivamente y el 5% (1 Ss) duró 10 años. (Ver tabla 29).

Tabla 29: Antigüedad en el puesto de Subgerente.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
1	2	10.0
2	2	10.0
.10	1	5.0
Total	5	25.0

En el puesto de Jefe de Departamento se encontró que - el 5% (1 Ss) permaneció 2 y 3 años respectivamente. (Ver tabla 30)

Tabla 30: Antigüedad en el puesto de Jefe de Departamento.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
2	1	5.0
3	1	5.0
Total	2	10.0

Como Comodín el 5% (1 Ss) permaneció 6 meses. (Ver - tabla 31)

Tabla 31: Antigüedad en el puesto de Comodín

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
.6	1	5.0
Total	1	5.0

En el puesto de Funcionario, el 10% (2 Ss) permanecieron 3 años y el 5% (1 Ss) .3 y 2.3 años respectivamente. (Ver tabla 32)

Tabla 32: Antigüedad en el puesto de Funcionario.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
3	2	10.0
.3	1	5.0
2.3	1	5.0
Total	4	20.0

Como encargado se observó que el 5% (1 Ss) permaneció 6 meses. (Ver tabla 33)

Tabla 33: Antigüedad en el puesto de Encargado.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
.6	1	5.0
Total	1	5.0

En el puesto de Operativo el 5% (1 Ss) permaneció 3 -- años. (Ver tabla 34)

Tabla 34: Antigüedad en el puesto de Operativo.

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
3	1	5.0
Total	1	5.0

Por último en el puesto de Auxiliar se encontró que el 5% (1 Ss) permaneció 1, 2 y 4 años respectivamente. (Ver tabla 35).

Tabla 35: Antigüedad en el puesto de Auxiliar

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje
1	1	5.0
2	1	5.0
4	1	5.0
Total	3	15.0

Por otra parte, para aquellas personas que consideraron no haberse desarrollado como psicólogos dentro de la Institución 30% (6 Ss) refirieron las siguientes limitaciones: - El 10% (2 Ss) consideraron que la estructura del Area de Recursos Humanos dificulta el cambio y desarrollo ya que no contemplan en sus perfiles de puestos la carrera de psicología el 5% (1 Ss) manifestó que al psicólogo únicamente lo ocupan en el Area de Reclutamiento y Selección y en la Subdirección de capacitación. El otro 5% (1 Ss) refiere no haber buscado el desarrollo como psicólogo, pues encontró mayor atractivo en áreas administrativas; a pesar de que su profesión le encanta, sin embargo prefiere ejercerla en un futuro en otro tipo de tareas. El otro 5% (1 Ss) considera que al psicólogo se le confina en el área de Reclutamiento y Selección, así mismo el

hecho de haber cursado únicamente 3 semestres de la carrera, no fue suficiente herramienta para ejercer como tal. Y el último 5% (1 Ss) denota que dado el corto tiempo en la Institución no ha logrado ocupar otros puestos. (Ver tabla 36)

Tabla 36: Sujetos que contestaron no haberse desarrollado.

Limitaciones	Frecuencia	Porcentaje
La estructura del Area, dificulta el cambio y lo más importante es que en sus direcciones no contemplan en sus perfiles de puestos la carrera de Psicología.	2	10.0
Al psicólogo únicamente lo ocupan en el área de Reclutamiento y Selección y Capacitación.	1	5.0
No ha buscado el desarrollo como psicólogo, pues encontró mayor atractivo en áreas administrativas, a pesar de que su profesión le encanta.	1	5.0
Al psicólogo se le confina en el área de Reclutamiento y Selección, así mismo el hecho de haber cursado únicamente 3 semestres de la carrera, no es suficiente herramienta para ejercerla.	1	5.0
Dado el corto tiempo en la institución no ha logrado ocupar otros puestos.	1	5.0
Total	6	30.0

En relación a las actividades a las que se ha dedicado el psicólogo, se encontraron los siguientes datos: La mayoría de los sujetos, 30% (6 Ss) han desempeñado funciones de Selección, Reclutamiento y Evaluación de Personal. (Ver tabla 37)

Tabla 37: Actividades a las que se ha dedicado el Psicólogo

Actividades	Frecuencia	Porcentaje
Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal.	6	30%
Reclutamiento, Selección Evaluación y Estudios Socioeconómicos.	2	10%
Estudios de Ambiente Laboral, Selección, Evaluación y Capacitación de Personal.	1	5%
Evaluación de Personal.	1	5%
Valoración de tareas, Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal.	2	10%
Reclutamiento, Selección Capacitación y Evaluación de Personal.	1	5%
Estudios de Ambiente Laboral, Selección y Evaluación de Personal.	1	5%
Análisis de puestos, Reclutamiento, Selección y Evaluación, Análisis del Personal por medio de los datos obtenidos por la computadora.	1	5%

Análisis de puestos, Estudios del Rendimiento Humano, Sistemas de Incentivos Valoración de Tareas, Reclutamiento, Selección, - Evaluación y Capacitación de personal, Análisis de Sueldos. Desarrollo de Personal.	1	5.0
Análisis de puestos, Estudio del ambiente Laboral, Valoración de Tareas, Reclutamiento, Selección, - Evaluación y Capacitación Estudios de tiempos y movimientos, instrucción -- programada.	1	5.0
Sistema de incentivos, Análisis de sueldos.	1	5.0
Análisis de Puestos, Reclutamiento y Análisis de -- sueldos.	1	5.0
Total	19	95.0

* Un sujeto no contesto.

Por otra parte el 15% de los Psicólogos (15 Ss) consideran que en base a su preparación y/o experiencia pueden obtener un desarrollo favorable como psicólogos dentro de la Banca Múltiple. (Ver tabla 38)

Tabla 38: Se puede desarrollar en base a su preparación y/o Experiencia.

Desarrollo	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75.0
No	5	25.0
Total	20	100.0

Para las personas que consideran que en base a su preparación y/o experiencia pueden desarrollarse favorablemente como psicólogos, el 30% (6 Ss) manifiesta que dada su experiencia dentro de la Banca como psicólogos, pueden aportar grandes ideas y tener logros con los que se apoyaría al banco, así también se podría ocupar puestos directivos con ayuda de cursos de capacitación. El 25% (5 Ss) refieren que el Área de Recursos Humanos es muy amplia, pero depende de uno mismo el poder desarrollarse dentro de la misma. El 15% (3 Ss) mencionan que hasta la fecha han tenido un buen desarrollo, ya que la institución valora el esfuerzo de su personal. El 5% (1Ss) consideran que es un tanto limitado, pero pueden desarrollarse en el Área de Recursos Humanos, ya que existe movilidad a otros puestos.

Y para las personas que consideran que en base a su experiencia y/o preparación no pueden desarrollarse favorablemente como psicólogos, refieren los siguiente: El 10% (2 Ss)

consideran que existen limitantes, entre ellos, aspectos políticos de burocracia e ineficiencia en la Banca, por otra parte no existe valoración, hacia el trabajo desarrollado por el psicólogo y por lo tanto es mal remunerado. Así también el otro 10% (2 SsO mencionan que la estructura de la Institución no permite a los psicólogos tener un campo de acción -- tan amplio como otras profesiones. Y el 5% (1 Ss) manifiestan que al psicólogo se le limita a ejercer en Reclutamiento, Selección y Capacitación, así mismo dado que sólo cuenta con 3 semestres de la carrera, no cuenta con las herramientas suficientes. (Ver tabla 39)

Tabla 39: Porqué puede ó no, desarrollarse como psicólogo - en base a su preparación y/o experiencia.

Por que?	Frecuencia	Porcentaje
Dada su experiencia dentro de la Banca como psicólogos, se puede aportar grandes ideas y ocupar puestos directivos.	6	30.0
El Area de Recursos Humanos es muy amplia, pero depende de uno mismo el desarrollarse.	5	25.0
Se ha tenido un buen desarrollo, ya que se valora el esfuerzo del personal.	3	15.0
El desarrollo es un tanto limitado, pero existe movilidad a otros puestos.	1	5.0

No existe desarrollo, ya que existen limitantes, como aspectos políticos de burocracia e ineficiencia en la Banca y no se valora le trabajo del psicólogo.

2

10.0

La estructura de la institución limita el campo de acción del psicólogo a diferencia de otras -- profesiones.

2

10.0

Al Psicólogo se le limita a ejercer en Reclutamiento, Selección y Capacitación y dado que sólo cuenta con 3 semestres de la carrera no posee las herramientas necesarias.

1

5.0

Total

20

100.0

En relación al tipo de experiencia que se requiere para obtener un desarrollo favorable como psicólogo se encontró lo siguiente: el 60% (12 Ss) opinó que se requiere experiencia en ambiente labora, capacitación, evaluación, reclutamiento, selección, organización, mercadotecnia, sueldos y cuestiones administrativas. El 30% (6 Ss) refiere la necesidad de contar con experiencia en aspectos bancarios y conocimientos de psicología laboral, así como estar en constante capacitación. 5% (1 Ss) manifiesta que se requiere de experiencia en manejo de la entrevista, toma de decisiones y saber hablar ante el público. Y el otro 5% (1 Ss) menciona que se necesita contar con experiencia administrativa. (Ver tabla 40).

Tabla 40: Tipo de experiencia requerida para obtener un desarrollo favorable como psicólogos.

Tipo de experiencia	Frecuencia	Porcentaje
En ambiente laboral, Capacitación, mercadotecnia, - sueldo, evaluación, reclutamiento, selección y cuestiones administrativas.	12	60.0
En aspectos bancarios y conocimientos de psicología-laboral, así como estar en constante capacitación.	6	30.0
En manejo de entrevista, toma de decisiones y saber hablar ante el público.	1	5.0
En administración	1	5.0
Total	20	100.0

En cuanto a la necesidad de capacitarse con cursos adicionales a la carrera, se encontró lo siguiente: El 80% (16 Ss) han requerido capacitarse con cursos proporcionados por la-institución, mientras que el 15% (3 Ss) opinaron que no han requerido capacitarse. (Ver tabla 41)

Tabla 41: Requiere capacitarse con cursos adicionales a la carrera.

CAPACITACION	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	80.0
No	3	15.0
Total	19	95.0

Aunado a ello se encontró que los cursos de capacitación que han tomado los psicólogos son los siguientes: La mayoría de los sujetos 55% (11 Ss) tomó el curso de Relaciones Humanas. El 35% (7 Ss) cursó actualización y Efectividad Gerencial. 30% (6 Ss) tomaron el curso de comportamiento Humano y Productividad, mientras que el 25% (5 Ss) participaron en los cursos de Servicios Bancarios, Entrevista Psicológica y Cleaver, respectivamente. El 20% (4 Ss) llevaron el curso de Administración del tiempo, Supervisión, Ventas, El Gerente y su problemática y Evaluación de Personal, respectivamente. Los cursos de Oratoria, Toma de Decisiones, Integración de Equipos de Trabajo y Estilos de Liderazgo, lo cursaron el 15% (3 Ss) respectivamente. Así también el 10% (2 Ss) cursaron Administración General, Manejo de Conflictos y Estructura Bancaria. Y el 5% (1 Ss) participó en inventario de Estilos de Dirección, grafología y Rorschard, respectivamente. (Ver tabla 42)

Tabla 42: Cursos de Capacitación que han tomado los psicólogos en la Banca Múltiple.

Cursos	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas.	11	55.0
Actualización y Efectividad Gerencial.	7	35.0
Comportamiento Humano y Productividad.	6	30.0
Servicios Bancarios.	5	25.0
Cleaver	5	25.0
Entrevista Psicológica.	5	25.0
Admon. del Tiempo	4	20.0
Supervisión	4	20.0

Ventas	4	20.0
El Gerente y su problemática.	4	20.0
Evaluación de Personal	4	20.0
Oratoria	3	15.0
Toma de Decisiones.	3	15.0
Integración de Equipos de --		
Trabajo.	3	15.0
Estilos de Liderazgo.	3	15.0
Admón. General	2	10.0
Manejo de Conflictos.	2	10.0
Estructura Bancaria	2	10.0
Inventario de Estilos de dirección	2	5.0
Grafología y Rorchará	1	5.0

Por otro lado, en relación a la especialidad con la que -- egresaron de la carrera, se encontro que el 45% (9 Ss) sa-- lieron con la especialidad de psicología Laboral, el 20% -- (4 Ss) egresaron como psicólogos generales, el otro 20% --- cursaron la especialidad de psicología clínica, 5% (1 Ss) - cursó psicología social, psicología experimental y psicología educativa, respectivamente. (Ver tabla 43).

Tabla 43: Especialidad con la que se agresó de la carrera

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Psicología Laboral	9	45.0
Psicología en general	4	20.0
Psicología clínica	4	20.0
Psicología social	1	5.0
Psicología experimental	1	5.0
Psicología educativa	1	5.0
Total	20	100.0

En base a lo anterior, el 60% (12 Ss) consideran que dicha especialidad ha respondido a la demanda del psicólogo-- en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple; de éste 60% el 35% (7 Ss) pertenecen a psicología laboral, el 15% - (3 Ss) a psicología general y el 5% (1 Ss) corresponden a -- psicología social y psicología clínica, respectivamente. -- (Ver tabla 44)

Tabla 44: Si ha respondido a la demanda del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Psicología laboral	7	35.0
Psicología general	3	15.0
Psicología social	1	5.0
Psicología clínica	1	5.0
Total	12	60.0

Por otra parte el 30% (6 Ss) opinan que no responde - a la demanda del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple; de los cuales 10% (2 Ss) pertenecen al área de Psicología Clínica y a Psicología Laboral, respectivamente; el 5% (1 Ss) pertenece a psicología en General y Psicología Experimental, también respectivamente. (Ver tabla 45)

Tabla 45: No ha respondido a la demanda del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Psicología Clínica	2	10.0
Psicología General	1	5.0
Psicología Experimental	1	5.0
Psicología Laboral	2	10.0
Total	6	30.0

Los psicólogos que opinaron que si responde a la demanda, manifiestan lo siguiente: el 20% (4 Ss) consideran que se pone en práctica la teoría con la que se obtienen muchos logros; de dicho porcentaje, el 10% (2 Ss) pertenecen a psicología laboral, el 5% (1 Ss) corresponde al área clínica y el otro 5% a psicología en general.

Por otra parte el 15% (3 Ss) opinan que hay muchos aspectos de la psicología laboral, que se pueden aplicar al área de Recursos Humanos, sin embargo podría ser más explotada nuestra preparación; de este porcentaje, el 10% (2 Ss) son psicólogos laborales y el 5% (1 Ss) es psicólogo en general. El 10% (2 Ss) consideran que la carrera cuenta con un programa muy completo y lleno de posibilidades; de este 10% el 5% (1 Ss) corresponde a psicología en general y el 5% ---

(1 Ss) a psicología social. El 5% (1 Ss) manifiesta que la especialidad de psicología laboral, es necesaria para la aplicación de exámenes psicológicos, con la finalidad de evaluar potencial, habilidades y experiencia, para ubicar al candidato a determinado puesto y no de analizar patológicamente al sujeto; esta opinión la refirió un psicólogo laboral otro 5% (1 Ss) manifestó que en el área laboral se lleva materias muy similares a la carrera de Relaciones Industriales, que es la que más se enfoca a Recursos Humanos, dicha opinión fue expresada por un psicólogo laboral. El último 5% (1 Ss) considera que existen puestos en los que se requieren indispensablemente de psicólogos, así también manifestaron que es necesaria para la aplicación de exámenes psicológicos pero, la considera limitada, ambas opiniones respectivamente, así mismo corresponden a psicología laboral. (Ver tabla 46).

Tabla 46: Porqué su especialidad ha respondido a la demanda -- del psicólogo en el Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple.

Porqué?	Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Se pone en práctica la teoría con la que se obtiene muchos logros.	Psi. Laboral	2	10.0
	Psi. Clínica	1	5.0
	Psi. General	1	5.0
Total		4	20.0

Hay muchos aspectos de la psicología laboral, que se pueden aplicar al área de Recursos Humanos, sin embargo podría ser más explotada.	Psi. Laboral	2	10.0
	Psi. General	1	5.0

Total		3	15.0
-------	--	---	------

La carrera cuenta con un programa muy completo y lleno de posibilidades.	Psi. General	1	5.0
	Psi. Social	1	5.0

Total		2	10.0
-------	--	---	------

La especialidad de psicología Laboral, es necesaria para la aplicación de exámenes psicometricos para evaluar potencial, habilidades y experiencia, que permitan ubicar al candidato a un puesto y no para analizar patológicamente.	Psi. Laboral	1	5.0
--	--------------	---	-----

Total		1	5.0
-------	--	---	-----

En psicología laboral - se llevan materias muy similares a la carrera de Relaciones Industriales, que es la que más se enfoca a Recursos Humanos.	Psi. Laboral	1	5.0
---	--------------	---	-----

Total		1	5.0
-------	--	---	-----

Existen puestos en donde se requiere de psicólogos.	Psi. Laboral	1	5.0
---	--------------	---	-----

Total		1	5.0
-------	--	---	-----

Por otra parte para aquellos psicólogos que consideran que dicha especialidad no responde a la demanda, opinaron lo siguiente:

El 20% (4 Ss) mencionan que en ocasiones surgen limitaciones o competencia con otras licenciaturas, que sólo pueden enfrentar a través de experiencia laboral, siempre y cuando haya oportunidad; de dicho porcentaje 10% corresponden a psicología laboral y el 5% (1 Ss) a psicología experimental y psicología en general, respectivamente. El 5% (1 Ss) opinó que el área es totalmente diferente, debido a que en el área laboral lo importante es productividad y rendimiento solamente, dicha opinión fue expresada por un psicólogo clínico. Así mismo otro 5% (1 Ss) opinó que la especialidad de psicología clínica es necesaria para la aplicación de exámenes psicológicos, pero es muy limitada su aplicación; esta opinión fue referida, también por un psicólogo clínico. (Ver tabla 47).

Tabla 47: Porqué su especialidad no ha respondido a la demanda del psicólogo en el Area de REcursos Humanos de la Banca Múltiple.

Porque?	Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
En ocasiones surgen limitaciones o competencia con otras licenciaturas.	Psi. laboral	2	10.0
	Psi. experimental	1	5.0
	Psi. en general	1	5.0
Total		4	20.0

El área es totalmen - Psi. Clínica 1 5.0
te diferente, debi-
do a que en el área
laboral sólo importa
rendimiento y produc-
tividad.

Total 1 5.0

La especialidad de - Psi. Clínica 1 5.0
psicología clínica -
es necesaria para la
aplicación de exáme-
nes psicológicos, pe-
ro es muy limitada su
aplicación.

Total 1 5.0

Por otra parte, la escolaridad que tienen los compa-
ñeros del equipo de trabajo del psicólogo, que desempeñan -
el mismo puesto que él es: El 45% (9 Ss) de los psicólogos
trabajan con gente que cuenta con la escolaridad; pasantes-
de psicología, 2 titulados y 2 estudiantes. El 10% (2 Ss) se
relaciona con gente de comercio, preparatoria y psicólogos.

Para el 5% (1 Ss) de los psicólogos, sus compañeros
de equipo de trabajo cuentan con las siguientes escolarida-
des: Lic. en derecho; preparatoria con estudios iniciales -
en matemáticas y economía; derecho 7mo. sem., Lic. en admi-
nistración de empresas; pasantes en Administración; todaq -
ellas respectivamente: Pasantes de psicología, 1 titulado-
y 2 estudiantes.

Tabla 48: Escolaridad que tienen las personas que desempeñan el mismo puesto que el psicólogo.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Pasantes de psicología, 2 titulados y 2 estudiantes de psicología.	9	45.0
Comerico, preparatoria y pasante de psicología.	2	10.0
Lic. en derecho.	1	5.0
Preparatoria con estudios iniciales en matemáticas y economía.	1	5.0
7mo. Semestre de Derecho, Lic. en Administración de empresas y bachillerato.	1	5.0
Lic. en administración de empresas	1	5.0
Pasantes en administración.	1	5.0
Pasantes de psicología, 1 titulado y 2 estudiantes.	1	5.0
Total	17	85.0

En relación a los puestos de las personas con las que tienen contactos permanentes, se observó los siguiente: El 100% (20 Ss) se relaciona directamente con el puesto de -- Subdirector y con el puesto de Gerente respectivamente. 85% de los psicólogos (17 Ss) interactúan con personas que ocupan el puesto de Ejecutivo. El 35% (7 Ss) se relacionan -- con funcionarios, mientras que el 30% (6 Ss) con subgerentes. El 15% (3 Ss) tienen relación con el Director Ejecutivo.

vo, el Director Divisional, con Jefes de Departamento, encargados y Auxiliares respectivamente. El 10% (2 Ss) interactúa con Operadores el 5% (1 Ss) se relaciona con personas que ocupan el puesto de comodín. (Ver tabla 49)

Tabla 49: Puestos de las personas con las que tienen contactos permanentes.

Puestos	Frecuencia	Porcentaje
Director Ejecutivo	3	15.0
Director Divisional	3	15.0
Subdirector	20	100.0
Gerente	20	100.0
Ejecutivo	17	85.0
Subgerente	6	30.0
Jefe de Departamento	3	15.0
Comodín	1	5.0
Funcionario	7	35.0
Encargado	3	15.0
Operadores	2	10.0
Auxiliares	3	15.0

Con respecto a la escolaridad con la que cuentan las personas, con las que los psicólogos tienen contactos permanentes, se encontró lo siguiente: El 60% (12 Ss) se relacionan con gente que cuenta con escolaridad de pasantes de psicología, 2 titulados de psicología, contadores públicos, sociólogos, carrera comercial, estudios de preparatoria y pasante de ciencias y técnicas de información. El 10% (2 Ss) se relacionan sólo con Licenciados en administración de empresas; con estudiantes de preparatoria y carrera comercial; con estudiantes de preparatoria, estudiantes de los primeros

semestres de matemáticas, economía e ingeniería electrónica; con pasantes de pedagogía, licenciados en administración de empresas y preparatoria, todos ellos respectivamente. (Ver - tabla 50)

Tabla 50: Escolaridad de las personas con las que tienen con-
tactos permanentes los psicólogos.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Pasantes de psicología, 2 titulados de psicología, contadores publicos, socio- logos, carrera comercial, estudios de preparatoria y pasante de ciencias y téc- nicas de información.	12	60.0
Licenciados en administra- ción de empresas.	2	10.0
Pasantes de psicología, a- bogados y licenciados en - administración de empresas.	1	5.0
Estudiantes de Preparatoria y carrera comercial.	1	5.0
Estudiantes de preparatoria, estudiantes de los primeros semestres de matemáticas, - economia e ingeniería elec- trónica.	1	5.0
Pasantes de pedagogía, licen- ciados en administración de- empresas y preparatoria.	1	5.0
Estudiantes de secundaria, pa- santes de administración y -- preparatoria.	1	5.0
Total	19*	95.0

* Un sujeto no contestó.

El segundo programa aplicado fue el de la Chi cuadrada, el cual obtiene tablas de contingencia, así como una prueba de significancia y un coeficiente de asociación, este programa se aplicó con la finalidad de encontrar diferencias significativas entre algunas de las variables más importantes del estudio.

Con respecto al cruce entre el sexo y el ingreso obtenido, se observó una $\chi^2 = .04$ con una $P = .97$ que indica que no existen diferencias entre dichas variables.

Así mismo se apreció que en el cruce entre las variables estado civil e ingreso, la χ^2 es de 2,53 con una $P = .28$, lo que manifiesta que no existen diferencias significativas.

En cuanto al cruce entre escolaridad e ingreso, se encontró una $\chi^2 = 2.25$ con una $P = .32$, lo cual refleja que no hay diferencias entre estas variables, sin embargo se observa una relación lineal, pues se aprecia que los psicólogos considerados como pasantes reciben menor ingreso y viceversa los psicólogos titulados reciben mayor remuneración económica.

Con respecto al cruce entre la antigüedad en la Banca y el ingreso obtenido se encontró una $\chi^2 = 22.06$ con una $P = 0.14$ que indica que no hay diferencias entre estas variables, no obstante, se observa una relación lineal, ya que a menor an

tigüedad menor ingreso y al contrario, a mayor antigüedad la percepción del ingreso se incrementa.

En relación al cruce entre las variables antigüedades en la Banca y el puesto que desempeñan, se encontró una $\chi^2 = 63.48$ con una $P = .06$ lo que no refleja diferencias entre dichas variables, sin embargo se observa una relación lineal, en donde a mayor antigüedad se ocupan puestos de mayor nivel jerárquico y a menor antigüedad se desempeñan puestos de menor nivel jerárquico.

Por otra parte en el cruce entre nivel jerárquico y escolaridad de los psicólogos, se observa que para la mayoría de los psicólogos 52% (9 Ss) que ocupan el nivel de ejecutivo sus compañeros del equipo de trabajo cuentan con la siguiente escolaridad: pasantes de psicología, 2 titulados y 2 estudiantes de psicología y para el 11% (2 Ss) cuentan con comercio, preparatoria y pasantes de psicología.

En el cruce entre nivel jerárquico y puestos de las personas con las que tiene contactos permanentes, se observa que para la mayoría de los psicólogos que se encuentran a nivel ejecutivo, 40% (8 Ss) se relacionan permanentemente con personas que desempeñan los siguientes puestos: ejecutivo, gerente y subdirector.

Así también se detecta que en el cruce entre nivel jerárquico y escolaridad de las personas con las que tiene contacto permanente, el 63% (12 Ss) de los psicólogos que se encuentran a nivel ejecutivo se relacionan con personas que tienen la siguiente escolaridad: pasantes de psicología, 2 títulos de psicología, licenciados en contaduría pública, sociólogos, carrera comercial, preparatoria, pasante en ciencias y técnicas de la información.

Mientras que el cruce entre las variables "en base a su experiencia y/o preparación podría desarrollarse" y la variable "porqué" muestra una $\chi^2 = 20$ con una $P = .002$ lo que denota que sí existen diferencias significativas entre dichas variables, debido a que las personas que consideran que si se han obtenido a través del tiempo dentro de la Banca como psicólogos, pueden aportar grandes ideas y tener logros mejores, hay puestos de mayor jerarquía en áreas en las que como psicólogos se apoya al Banco, así también se podría ocupar puestos directivos con ayuda de cursos de capacitación; el 25% (5 Ss) mencionan que el área de recursos humanos es muy amplia pero depende de uno mismo el poder desarrollarse dentro de la misma.

Y para aquellos que consideran que no se han podido desarrollar en base a su preparación y/o experiencia, el 10% (2 Ss) opinan que las limitaciones son varias, entre ellas, aspectos políticos de burocracia e ineficiencia en la Banca,

por otra parte no existe valoración hacia el trabajo desarrollado por el psicólogo y por lo tanto es mal remunerado: así también el otro 10% (2 Ss) manifiestan que la estructura de la institución no le permite al psicólogo tener un campo de acción tan amplio como otras profesiones.

Por otro lado en el cruce entre las variables "en base a su preparación y/o experiencia podría tener un desarrollo favorable como psicólogo" y la variable "tipo de experiencia necesaria para desarrollarse favorablemente", se observó una $\chi^2 = 4$ con una $P = .26$, lo que nos dice, que no hay diferencias significativas entre dichas variables, sin embargo se observa que independientemente de que si ó no pueden tener un desarrollo favorable basado en su experiencia, ambos grupos consideran que el tipo de experiencia necesaria es en ambiente laboral, capacitación, evaluación, reclutamiento y selección, organización y mercadotecnia, sueldos y cuestiones administrativas. Y el otro grupo opina que se requiere de experiencia en aspectos bancarios y conocimientos de psicología laboral, así como estar en constante capacitación.

En cuanto al cruce entre las variables "se ha desarrollado como psicólogo" y "en base a su preparación y/o experiencia podría tener un desarrollo favorable como psicólogo" se observa, que no hay diferencias, ya que el 75% (15 Ss) considera que en base a su experiencia y/o preparación si se han desarrollado.

Así también en el cruce entre las variables "se han desarrollado como psicólogo" y "El porqué en base a su experiencia y/o preparación puede ó no tener un desarrollo favorable como psicólogo" se observó, que no existen diferencias y que el 60% (12 Ss) opinan que si se han desarrollado y que puede ser mayor su desarrollo porque la Institución valora el esfuerzo de su personal.

Entre las variables "se ha desarrollado como psicólogo" y "especialidad con la que salio, se obtuvo una $\chi^2=4.67$ con una $P=45$ lo que nos indica que no existen diferencias significativas, no obstante se apreció que las personas que no se han desarrollado como psicólogos corresponden en un 10% (2 Ss) a psicología clínica y el 15% (3 Ss) pertenecen a la psicología laboral.

Con respecto al cruce entre las variables "ha requerido capacitarse con cursos adicionales a la carrera" y "especialidad con la que salió" se obtuvo una $\chi^2= 5.03$ con una $P=.41$ lo que refleja que no existen diferencias significativas entre dichas variables, sin embargo se observa que las personas que si han requerido capacitarse, la mayoría 30% (6 Ss) corresponde al área de psicología laboral, en un 15% (3 Ss) al área clínica y en el 10% (2 Ss) aquellas personas que egresaron como psicólogos en general.

En el cruce de las variables "ha requerido capacitarse con cursos adicionales a la carrera" y "la especialidad con la que egreso ha respondido a la demanda del psicólogo en recursos humanos de la Banca Múltiple", se encontró que no hay diferencias, no obstante se observó que el 85% de los psicólogos consideran que la especialidad con la que egresaron, responde a la demanda del psicólogo, entre ellos encontramos que el 45% (9 Ss) corresponde a psicología laboral, el 15% (3 Ss) pertenecen a psicología Clínica y psicología en general respectivamente y el 5% (1 Ss) corresponde a psicología social y -- psicología educativa respectivamente, todos ellos opinan además, que si han requerido capacitarse con cursos adicionales a la carrera. (Ver tabla 51)

Tabla 51: Análisis de χ^2 para cada una de las variables criterio.

Relación de Variables	χ^2	P
Sexo con ingreso obtenido	.04	.97
Estado civil con ingreso obtenido.	.53	.28
Escolaridad con ingreso - obtenido.	2.25	.32
Antiquedad en la Banca con ingreso obtenido.	22.06	.14
Antiquedad en la Banca con puesto que desempeña.	63.48	.06
En base a su preparación Y/o experiencia podría desarrollarse con; porqué.	20.00	.002

En base a su preparación y/o experiencia podría desarrollarse con tipo de experiencia necesaria para desarrollarse favorablemente.	4.00	.26
Ha requerido capacitarse con cursos adicionales a la carrera con especialidad con la que egreso.	5.03	.41
Se ha desarrollado como psicólogo con especialidad con la que egresó.	4.67	.45

5.10 DISCUSION.

De acuerdo a los datos manifestados, se observó que la especialidad con la que egresaron la mayoría de los psicólogos que ejercen en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, es la de psicología laboral, asimismo se detectó que dicha especialidad es la que responde en su mayoría con la demanda del psicólogo dentro de dicha área, esto es debido a las funciones que actualmente realizan los psicólogos, ya -- que como refiere A. Russel (1976), la psicología laboral ó del trabajo tiene como objetivo determinar los procesos anímicos implicados en él, las influencias psíquicas que actúan sobre el ámbito del trabajo, las repercusiones producidas en el estado, actitud y fundamentalmente, en la personalidad del trabajador, determinando con todo esto, si el trabajo se realiza de modo óptimo.

Sin embargo aún a pesar de que la psicología laboral cuenta con un programa muy completo, se menciona que este potencial del psicólogo, podría ser mas explotado, pues actualmente se aprecia un bajo aprovechamiento y aplicación de los conocimientos del psicólogo en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, ya que parecería ser, que las autoridades piensan que el psicólogo laboral sólo puede ser un psicómetra y reclutador, desaprovechando sus conocimientos de motivación, capacitación, inducción, valuación de puestos, aná

lisis de puestos, conocimientos en mercadotecnia, etc. y realmente este aspecto, si se tomará en cuenta por los usuarios, vendría a beneficiar no sólo al psicólogo, sino también a la Institución, ya que se aprovecharía mejor a sus empleados, -- así también se detectó que los psicólogos compiten con otras profesiones, que en muchos de los casos no cuentan con la preparación necesaria para desempeñar funciones propias de los psicólogos, esto es en el caso de profesiones como: Derecho, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, nutrición, estudiantes de preparatoria ó estudiantes de comercio etc., pues las personas con dichas escolaridades, actualmente desempeñan puestos que sólo le corresponderían a un psicólogo, no obstante podríamos considerar importante el formar un equipo interdisciplinario para lograr mejores resultados, respetando el papel que cada profesión juega, es decir, que cada profesión realice funciones propias a su preparación, así no se le restaría importancia al psicólogo. El hecho de que otras profesiones ocupen puestos que le corresponden al psicólogo se ha debido a la falta de conocimiento por parte de las autoridades en relación a los alcances del psicólogo laboral, pues como menciona A. Russel (1976), la meta de la psicología del trabajo es proporcionar a cada hombre el trabajo apto para él, reducir al máximo sus obstáculos e inconvenientes y conseguir la mayor satisfacción en el mismo, lo cual se dirige a quienes se ocupan de los problemas de personal y a su formación en las empresas, a planificadores labora

les y a quienes crean medios de trabajo, a ingenieros de seguridad y responsables sociales, a los departamentos y encargados de salarios, reclamaciones, ascensos, consejos y sobre todo a patrones y directores de empresas, a éstos, incumbe aceptar los consejos de la psicología del trabajo y llevarlos a la práctica.

Así pues sería importante concientizar a las autoridades en relación a lo anteriormente expuesto por A. Russel -- (1976), ya que además dada esta falta de conocimiento, se apreció que la mayoría de los psicólogos se desenvuelven fundamentalmente en la subdirección de Reclutamiento y Selección de Personal, en especial dentro de la Gerencia de Evaluación, lo que viene, hasta cierto punto a contradecir lo referido -- por Laurence Siegel, (1969) con respecto a que las Instituciones aceptan cada día mas la contribución de los psicólogos -- consultando con mas frecuencia al psicólogo del trabajo sobre lo concerniente a todos los aspectos de la empresa.

No obstante en la actualidad, aún a pesar de que el -- área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple es muy amplia, parecería ser que las autoridades consideran que el psicólogo agresa sólo con conocimientos de Reclutamiento, Selección y evaluación de Personal, aspecto que según Máximo Fernández --- (1973), sólo los primeros psicólogos del trabajo consideraba que se inclinaba a estas funciones, siendo que actualmente se si-

que pensando en ello en muchos de los casos, por lo que se continúa restringiendo el campo de acción del psicólogo dentro -- del área de Recursos Humanos.

Por otro lado, si tomamos en cuenta lo mencionado por - Fernando Arias Galicia (1979) que el patrón, al formar un --- área de Recursos Humanos tiene el objetivo de que el personal tenga en cada puesto y nivel , la capacidad necesaria y que todo el personal presente a la empresa su mas amplia colabora---ción, y el trabajador a su vez, espera de una área de Recursos Humanos una remuneración adecuada, la seguridad en la empresa, el reconocimiento de su colaboración, las posibilidades de progreso, que las condiciones físicas sobre todo las de higiene - y seguridad sean tales que caractericen su vida y su salud.

Es aquí donde el psicólogo puede aprovechar en el 100% su potencial logrando una mayor productividad, sin embargo, como ya se mencionó, sólo canalizan al psicólogo fundamentalmente a un sólo aspecto del Area de Recursos Humanos.

Ahora bien, también es importante mencionar que una minoría de los psicólogos participan en otras actividades como estudios de ambiente laboral, análisis de puestos, análisis de - sueldos, estudios de tiempos y movimientos, desarrollo de personal, instrucción programada y sistema de inscentivos; lo que afirma lo expuesto por Laurence Siegel (1969), ya que considere

ra que el psicólogo cuenta con la preparación para participar en problemas de empleo y en problemas de predicción que implica el manejo de instrumentos y técnicas de selección y clasificación de personal, así como evaluación de personal. Otro punto son problemas relacionados con la elaboración y aplicación de programas de entrenamiento ó capacitación. Así también puede realizar estudios del ambiente físico que abarca la seguridad e Higiene de la Institución. De igual forma refiere que la psicología se ocupa de evaluar y desarrollar al personal para la administración media y superior. Otro de los aspectos que maneja es el de las relaciones interpersonales entre los empleados de la institución y aspectos de motivación. Por otra parte, también refiere que puede aplicar métodos científicos de investigación en problemas como: el tamaño y la organización de mercados, la efectividad de las compañías de publicidad, la reacción del consumidor ante los productos y las compañías que los fabrican y de las necesidades y motivos que provocan el comportamiento del consumidor etc.

En base a lo anteriormente expuesto por Laurence Seigel (1976), podemos observar que realmente, el psicólogo puede ser de gran utilidad dentro del área de Recursos Humanos, por lo que es de suma importancia dar a conocer a las autoridades y gente en general de cual es el objetivo del psicólogo del trabajo, así como cuales son sus alcances y potencial, -- pues en la actualidad, se aprecian deficiencias en el siste-

ma que podrían solucionarse por medio de los psicólogos, por ejemplo, podríamos hablar del problema de la falta de programas de inducción, lo que obstaculiza hasta cierto punto la integración del nuevo empleado a la Institución ó bien deficiencias en la elaboración de perfiles de puestos, ya que existen puestos mal ubicados dentro de la estructura organizacional y por lo tanto mal valuados, lo que en muchos de los casos desmotiva al personal que los desempeñan, así también podemos hablar de la necesidad de mejorar las campañas publicitarias, pues se aprecia que los resultados en este aspecto no son lo óptimos, así como estos se perciben diferentes tipos de problemas en los que el psicólogo puede participar y lograr mejores resultados.

De igual forma se observó, que el desarrollo del psicólogo aún apesar de que para la mayoría de los psicólogos refieren haber sido favorable, ya que han adquirido experiencias nuevas y ejercido en diferentes puestos, "aunque han sido dentro de las mismas gerencias y en algunos de los casos en el mismo nivel jerárquico." es interesante tomar en cuenta la opinión expresada por algunos de los psicólogos que refieren que el desarrollo se encuentra obstaculizado por aspectos políticos, de burocracia e ineficiencia en la Banca, además se vuelve hacer mención que el psicólogo no se le valora y que en las subdirecciones del área de recursos humanos, no se contemplan en sus perfiles de puesto dicha profesión y si ---

bien es cierto, como menciona Arias Galicia (1979) dentro del área de Recursos Humanos se desempeñan en sus diferentes subdirecciones funciones de Admisión y Empleo, Entrenamiento, Higiene y Seguridad, Estudios sobre movilidad interna, ausentismo y retrasos del personal, estudios sobre ambiente laboral, relaciones laborales, funciones relativas a la Administración de Sueldos y Salarios, funciones de Registro del personal, -- así como auditoría de personal.

En base a estas funciones podemos observar, que la gran mayoría de ellas pueden ser realizadas y le corresponden al psicólogo, por lo que su desarrollo podría ser mayor, si las autoridades le dieran la oportunidad de ocupar puestos en las diferentes subdirecciones.

Así también es importante que al psicólogo se le permita ocupar puestos directivos, ya que con la experiencia que cada psicólogo adquiera, junto con su preparación profesional y aspectos de personalidad podría desempeñar favorablemente puestos de mayor nivel jerárquico, así menciona Laurence Siegel (1969), que hay gran variedad de industrias, incluyendo compañías petroleras, de automóviles, de seguros, etc. que emplean psicólogos del trabajo como miembros de tiempo completo, designándoles el título de directores de personal, vicepresidentes de investigación. No obstante en los resultados se observa que el puesto de mayor nivel jerárquico ocupado por el

el psicólogo es el de gerente, lo cual es desalentador, ya -- que es truncar el desarrollo y superación tanto profesional co -- mo económica, lo que forma parte importante de la motivación -- del ser humano, pues la mayoría de las personas tienen el de -- recho de llegar a ocupar puestos directivos y ganar mas, pero a la vez dicho objetivo, puede llegar a desmotivarse y dismi -- nuir su productividad, esto es desalentador para el psicólogo, detectandose en los resultados que la trayectoria más corta -- en la que un psicólogo ha logrado ocupar una gerencia fue des -- pués de haber desempeñado 3 puestos la trayectoria mas larga en la que un psicólogo logró una gerencia fue después de ha -- ber desempeñado 15 puestos tomando en cuenta que el promedio de antigüedad en cada puesto fue el de 1 año 6 meses, así -- pues se aprecia que el desarrollo es lento y además se en -- cuentra truncado a nivel gerencial, lo que vuelve a denotar -- la falta de credibilidad en el psicólogo.

Por otra parte, los psicólogos consideran importante , el capacitarse y cabe hacer mención que entre mayor número -- de cursos tomados, mayores serán las herramientas del psicó -- logo, aún a pesar de la preparación con la que cuentan, pues dada la especialización que existe en cada puesto, se requie -- re estar mas preparado mediante los cursos de capacitación -- que imparte la institución.

De igual forma se observó que dentro del área de recur -- sos humanos se encuentran laborando además de psicólogos

laborales, psicólogos generales y aquellos que pertenecen a la especialidad clínica, social, educativa y experimental, apreciándose a través de los resultados que las especialidades que menos han logrado desarrollarse y que menos responde a la demanda del psicólogo es la psicología clínica ya que dentro del área laboral se manejan aspectos de rendimiento y productividad, etc, lo que es muy diferente a los criterios de psicología clínica, así mismo sucede con psicología educativa y experimental.

Esto nos refleja nuevamente, la falta de involucramiento por parte de las autoridades en las funciones reales de los puestos y de las profesiones que las cubren, pues lógicamente estas especialidades se encuentran desubicadas en el campo de acción, por lo que posiblemente no logren óptimos resultados, aunque podríamos mencionar que la psicología educativa, es la que se adecua mejor al área laboral, específicamente en lo relacionado a capacitación, ya que cuenta con la preparación necesaria para elaborar programas de capacitación e impartirlos.

Por último es importante mencionar, que al psicólogo que actualmente se encuentra laborando dentro del área de recursos humanos de la Banca Múltiple, le compete concientizar tanto a los usuarios (autoridades) como al personal en general de los alcances y potencial del psicólogo, con la finali-

dad de lograr una mayor valoración y en consecuencia para la Institución, lograr el óptimo aprovechamiento de dicho potencial, obteniendo mejores resultados.

5.11 CONCLUSION

En base a los resultados se observó que la mayoría de los sujetos pertenecen a la Universidad Nacional Autónoma de México, incluyendo a la ENEP Iztacala y ENEP Zaragoza, lo que refleja preferencia por parte de los usuarios (autoridades) hacia los psicólogos provenientes de dicha Universidad, percibiéndose que es debido al plan de estudios que se tiene, fundamentalmente en psicología laboral, ya que como se observó en los resultados, dadas las funciones del psicólogo dentro de la Banca, lo que más interesa es contar con conocimientos en ambiente laboral, capacitación, mercadotecnia, análisis de sueldos, evaluación de personal, reclutamiento y selección de personal, así como cuestiones administrativas. De igual forma los resultados indicaron que la especialidad con la que egresaron la mayoría de los psicólogos que ejercen en el Área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, es la de psicología laboral y en porcentajes menos significativos psicología general y clínica, así como social, experimental y educativa; apreciándose que tanto psicología general y social son las que en su mayoría responden a la demanda del psicólogo dentro de dicha área, pues manifiestan que se cuenta con un programa muy completo y lleno de posibilidades, así como también refieren que se lleva a la práctica la teoría. Por otra parte hacen mención que la psicología laboral, en especial cuenta con muchos aspectos que se pueden aplicar

en el Area de Recursos Humanos, sin embargo, podría ser mas - explotado; esta frase final, hace referencia a la poca aplicación que se le dá al psicólogo aún a pesar del cúmulo de conocimientos, con los que cuenta, por ejemplo en detección de necesidades a traves de la elaboración de registros de presi-ción, listas checables, reporte de necesidades, análisis de - puestos, elaboración de pérfiles de puestos, asi también conocimientos en elaboración de programas de capacitación, ins-trucción programada, valuación de puestos, elaboración de programas motivacionales y de inducción, conocimientos en valuación de puestos, publicidad y mercadotécnica, estudios de ambiente laboral, conocimientos en ciertas cuestiones adminis-trativas con la elaboración de los finiquitos, prestaciones, asi también ciertos conocimientos de seguridad industrial, -- etc.

Por otro lado, tanto la psicología clínica, como experiental y educativa, en su mayoría mencionan que no responden a la demanda del psicólogo en ésta área, ya que los sujetos que pertenecen a psicología clínica en especial, refieren que el área es totalmente diferente, debido a que en psicología clínica se manejan otros aspectos, como por ejemplo entre vistas psicoanalíticas, elaboración de diagnósticos clínicos, aplicación de terápias clínicas, etc.

Aunado a ello, en general manifiestan que el psicólogo

se enfrenta a competir con otras licenciaturas como Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Ingeniería Industrial, etc. que reducen el campo de acción del psicólogo, éste aspecto es de gran importancia y trascendencia, ya que refleja una falta de conocimiento por parte de los usuarios (autoridades) acerca de la preparación y potencial con la que el psicólogo egresa de la carrera, pues se pudo apreciar, que no sólo se compete con las carreras anteriormente mencionadas, sino también, con carreras totalmente ajenas a las -- funciones del psicólogo, como podría ser: Derecho, Contabilidad, Nutrición, Ciencias y Técnicas de la comunicación y personas que sólo estudiaron preparatoria ó secretariado. Esto además denota la falta de involucramiento por parte de las -- autoridades en las funciones reales que se realizan dentro -- del área de Recursos Humanos, de igual forma se percibe cierta menospreciación hacia las funciones del psicólogo, así -- también es importante cuestionarse como gente que sólo estudió preparatoria, secretariado ó que estudió la carrera de -- contabilidad por ejemplo, pueda realizar una entrevista psicológica, estudios de ambiente laboral ó elaboración de programas de capacitación, etc., ocupando puestos que sólo un -- psicólogo podría desempeñar profesional y adecuadamente.

Por otro lado, en base a los resultados se pudo observar, que la mayoría de los psicólogos se desenvuelven y ejercen en la Subdirección de Reclutamiento y Selección de personal, específicamente en la Gerencia de Evaluación de perso--

nal, cuando el área es muy amplia y cuenta con un gran número de gerencias en las que el psicólogo podría desenvolverse satisfactoriamente, asimismo se aprecia en consecuencia, que -- las actividades que realizan la mayoría de los psicólogos, se reducen al reclutamiento, selección y evaluación de personal, desaprovechando su potencial en gerencias como: Administra---ción desarrollo de recursos humanos internos, Planeación de - capacitación, valuación de puestos, Publicaciones, Planeación y diseño, Análisis y control, Prestaciones y Escalafón, etc., ya que en dichas gerencias, actualmente no labora ningún psicólogo debido a la falta de conocimiento y credibilidad por parte de las autoridades en el potencial del psicólogo, no - obstante, también se debe mencionar que al psicólogo en su minoría ha participado en otras actividades además de las de reclutamiento, selección y evaluación de personal, como son por ejemplo en estudios de ambiente laboral, Analisis de puestos, análisis de sueldos, estudios de tiempos y movimientos, desarrollo de personal, instrucción programada, sistema de incentivos, etc. (Ver tabla 37), aspecto de gran relevancia ya que demuestra que el psicólogo cuenta con la preparación necesaria para desenvolverse en otras gerencias y ya no considerar sólo a la minoría, sino poder considerar a la mayoría de los psicólogos en estas actividades y poder así explotar mejor dicho potencial.

Por otra parte, los resultados indicarán que es neces

rio contar con experiencia para desempeñar el puesto que actualmente desempeñan, pues refieren que no es suficiente la preparación escolar con la que cuentan, ya que cada puesto requiere de cierta especialización en sus funciones, aspecto que se adquiere en la práctica. aunado a ello, la mayoría refiere requerir de experiencia en interpretación y manejo de pruebas psicológicas, manejo de entrevista profunda, conocimiento de las políticas de la Institución, manejo de perfiles de puestos y redacción de reportes psicológicos, refiriéndose a estos puntos, debido a que la mayoría de los psicólogos se desenvuelven en la Subdirección de Reclutamiento y Selección de Personal sin embargo, para desempeñar otro tipo de puestos como psicólogo, se requerirá de otro tipo de experiencia (Ver tabla 15).

En relación al desarrollo que ha obtenido el psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, la mayoría consideró haberse desarrollado favorablemente en dicha área pues manifiestan que dada su experiencia en la Banca, se pueden aportar grandes ideas y ocupar puestos directivos, de igual forma refieren, que esta área es muy amplia, pero que depende de uno mismo el desarrollarse, dicha opinión podría cuestionarse, ya que aún a pesar de que hay psicólogos muy capaces dadas sus características individuales, no han logrado un desarrollo óptimo dentro de la Institución. Así podemos mencionar que aunque la minoría opina -

que no ha tenido un desarrollo favorable, es importante denotar las limitantes a las que se ha enfrentado, como son aspectos políticos de burocracia e ineficiencia en la Banca y el que no se valora el trabajo del psicólogo; aunado a ello refieren que la estructura del área dificulta el cambio y lo mas importante, es que en sus direcciones no contemplan en sus perfiles de puestos la carrera de psicología, asimismo mencionan que al psicólogo se le ha confinado en la Subdirección de Reclutamiento y Selección de Personal; dichos aspectos vienen a confirmar lo anteriormente expuesto en relación a la menospreciación del potencial del psicólogo, por parte de las autoridades, quienes realmente no se han preocupado por conocer lo que es la psicología laboral, ya sea por medio de libros ó por la entrevista a los mismos profesionales y a través de ello contemplarlos en los diferentes perfiles de puestos para tener la oportunidad de ejercer en las diversas subdirecciones.

Conjuntamente con ésto, a traves de los resultados se pudo apreciar que la mayoría de los psicólogos ocupan puestos a nivel ejecutivo y el puesto de mayor jerarquía ocupado por un psicólogo fue el de Subdirector, sin embargo, nunca ejerció como psicólogo, por lo que se considera como el puesto de mayor nivel jerárquico el de Gerente, en el que se pudo observar que para algunos de los psicólogos fue el 3er. puesto desempeñado, así como otros fue el 6to., 10mo. y 15vo.

puesto desempeñado; es decir, después de haber desempeñado 2 puestos ocupó una gerencia, otro caso fué, después de haber desempeñado 5 puestos, otro fué después de 9 puestos y el último caso fue después de haber desempeñado 14 puestos a lo largo de su trayectoria laboral, (Ver tabla 17), lo que refleja un desarrollo lento y dificultad para ocupar puestos de un mayor nivel jerárquico, pues sólo la minoría ha logrado ocupar sólo una gerencia y volvemos a retomar el hecho de que, no es cierto que dependa de uno mismo el superarse y ocupar puestos mas altos, sino que también no se cree que el psicólogo tenga las bases para desenvolverse en otros puestos de mayor jerarquía, por lo que es importante conscientizar verdaderamente a los usuarios con respecto a todo esto. Asi mismo - en relación a dicho aspecto podemos observar que las limitaciones del desarrollo no sólo se deben a las causas anteriormente mencionadas, sino que además, a través de los resultados se detectó que otras posibles limitantes del desarrollo son el sexo y la escolaridad de los psicólogos que laboran en el Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, ya que se apreció que la mayoría de los sujetos pertenecen al sexo femenino (Ver tabla 2), percibiéndose aún cierta predisposición por parte de los usuarios (autoridades) en cuanto a la aceptación de dicho sexo, pues consideran que dada la posible maternidad y todos los aspectos que implica, no resulta rentable, ni productiva la aceptación de una mujer, independientemente de ser psicólogo o no, además de otros aspectos secundarios.

Sí también, se observó que la mayoría de los psicólogos sólo concluyó con el total de créditos en dicha carrera, los cuales son considerados como pasantes, sin embargo, en su minoría se encontró a los psicólogos que acreditaron el examen profesional, logrando titularse (ver tabla 4), dicho aspecto resulta importante para lograr puestos de mayor nivel jerárquico y en consecuencia para lograr una mayor cotización; ya que los psicólogos pasantes reciben menor ingreso y viceversa, los psicólogos titulados reciben una mayor remuneración, así los resultados mostraron que el psicólogo, dado que la mayoría es pasante, percibe de \$500,000.00 a \$900,000.00 mensuales, lo que en realidad refleja una cotización baja en comparación con otros puestos y profesiones, además, como ya lo mencionamos esto se puede deber también, a la falta de credibilidad y valoración por parte de las autoridades en la preparación del psicólogo, pues como ya referimos, el hecho de que las autoridades piensen que sólo podemos realizar ciertas actividades como reclutamiento, selección y evaluación de personal, nos viene lógicamente a restar valor y por lo tanto nos cotizan bajos.

Por otra parte, se observó que la mayoría de los sujetos tienen contactos permanentes, con gente que ocupan puestos de subdirector, Gerentes y Ejecutivos, reflejando un adecuado status profesional, ya que es capaz de interrelacionarse al mismo nivel profesional con personal de una alta jerarquía, esto denota también que el psicólogo podría desempeñar

puestos de mayor nivel jerárquico, sin perder de vista la experiencia y características de personalidad de cada individuo. Así también los resultados mostraron que el psicólogo tiende a relacionarse, dadas sus funciones con personas con la siguiente escolaridad: pasantes y titulados de psicología, contadores públicos, sociólogos, pasantes de ciencias y técnicas de la información, administradores, abogados, estudiantes de preparatoria, comercio (secretariado) y estudiante de secundaria, denotando en algunos de los casos falta de afinidad con ciertas profesiones, sin embargo, también se pudo apreciar que la psicología laboral es una ciencia interdisciplinaria, lo que versatil a dicha carrera y favorece a la aplicación de la misma, en las diferentes gerencias, aprovechando mejor su potencial.

Por último, en cuanto al análisis inferencial, nos mostró que las personas que no se han desarrollado como psicólogos corresponden a psicología clínica y psicología laboral, - por las razones anteriormente mencionadas, aunado a ello se encontró que la mayoría de los sujetos consideran importante capacitarse con cursos adicionales a la carrera, ya que dadas las funciones que se realizan en las diferentes gerencias y los diferentes puestos, se requieren cierta especialización que se logra a través de la práctica y de los cursos de capacitación.

Y se observó en los resultados que los cursos que más han tomado los psicólogos son: Relaciones Humanas, Actualización y efectividad Gerencial, Comportamiento humano y productividad, Servicios Bancarios, cleaver y Entrevista psicológica, dichos cursos como ya se mencionó son los de mayor incidencia, y se percibió que entre mas cursos sean tomados, mayor será la posibilidad de superarse.

En base a todo lo anteriormente expuesto se concluyó, que no existe un aprovechamiento óptimo del potencial del psicólogo en el Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, así también se encontró que las posibilidades del desarrollo para el psicólogo en dicha área, se encuentran obstaculizadas, por limitantes que impiden tener un desarrollo rápido y lograr ocupar puestos de mayor nivel jerárquico en las diferentes subdirecciones del área, todo ello, debido a la falta de conocimiento, credibilidad y valoración por parte de las autoridades hacia el potencial de los psicólogos - por lo que es de gran importancia, el promover al psicólogo laboral dentro de la Institución, conscientizando a las autoridades y personal en general de los alcances del psicólogo y por lo tanto de la gran ayuda que se podría proporcionar a la Institución.

5.12 SUGERENCIAS

Es interesante poder realizar éste estudio en otro tipo de Instituciones como son las empresas privadas ó instituciones de Gobierno (Secretarías) ya que ésto nos permitirá tener una visión más amplia y general del psicólogo en el ambito laboral, con la finalidad de lograr una mayor orientación para el psicólogo que ejerce, el recién egresado y fundamentalmente para lograr una mejor planeación en dicha carrera, tanto en relación al programa de estudios como a la planeación de las diferentes especialidades que deben de existir de acuerdo a la demanda real del psicólogo, pues en esta investigación se pudo observar que la facultad esta preparando a gente con especialidades que no responden a dicha demanda, dado que se observó -- una total desubicación de algunos psicólogos en cuanto a su especialidad y las funciones que se llevan a cabo dentro del campo de trabajo. Por otra parte, este tipo de investigación también permitirá crearnos la inquietud de promover, aun más, al psicólogo en México y en éste caso específico, en el ambiente laboral.

5.13 LIMITACIONES

En dicho estudio dado el tamaño de la muestra no son generalizables las conclusiones, sin embargo debido a que se incluyeron a todos los psicólogos que ejercen en el área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, si se puede considerar como un elemento orientador ó indicativo, de cuál es la aplicación del psicólogo dentro del área de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, siendo así una investigación significativa.

Por otra parte en cuanto al marco teórico, es importante mencionar que existe una posible limitante en relación a la actual estructura del Sistema Bancario y a la Ley que lo rige, mencionados anteriormente en el Capítulo # 1, ya que esta información se adquirió antes del cambio al nuevo gobierno del Primer Mandatario (Presidente Carlos Salinas de Gortari) por lo que podrían surgir modificaciones en dicha información, por razón por la cual, se sugiere actualizarla en futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Acosta Romero Miguel, La Banca Múltiple, Ed. Porrúa, S.A. México, 1981.
- Arias Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, 1979.
- Asociación Nacional Bancaria del D.F., Lista de Instituciones registradas, México, 1977.
- Bajona Olivares Ignacio, Historia de la Banca, Edit. Vargara, Barcelona, 1958.
- Banco de México, Cincuenta años de Banca Central, Edit. -- Fondo de Cultura Económica (1925-1975).
- Belows Roger M., La Psicología del personal en la industria y en los negocios, Edit. Diana, México, 1972.
- Bobadilla Vitelio Rubén, El desarrollo de Recursos Humanos en la Empresa Industrial, Tesis UNAM, 1971.
- Betteta Mario Ramón, El Banco Central Instrumento del Desarrollo económico de México., Selección de Estudios Latinoamericanos, colección SECA No. 8 México, Publicaciones especializadas y Edit. COA, 1963.
- Dunnette Marvin D. y Wayner K. Kerchner, Psicología Industrial, Edit. Trillas, México, 1972.

- Farias Garvía Pedro y Pérez Murillo José, Qué es un Banco, Edit. Ediciones y Papelería Géminis, S.A., México, 1981.
- Fernández Hernández Máximo, Psicología del Trabajo, Index., Madrid, 1973.
- Gómez Robledo P. Carlos, La psicología del Trabajo y sus Relaciones Mexicanas, Tesis UNAM, 1965.
- Grados Jaime y Col., Psicología del Trabajo apuntes, Fac. de Psicología, UNAM. 1976.
- Hallr Gilmer B. Von, Psicología Industrial, Ediciones Mtz. Roca, Barcelona España, 1963.
- Huerta González Roa, Jesús, La Banca de Depósito en México y su importancia en la Evolución Económica y Social del País, Tesis UNAM, 1972.
- Iturbe Escalona Elizabeth, Desarrollo de la Psicología Industrial en el ámbito empresarial mexicano, Tesis UNAM, -- 1971.
- Laurence Siegel, Irving M. Lane, Psicología de las Organizaciones Industriales, Edit. C.E.C.S.A., México, 1969.
- Leahey, Thomas Harder, Historia de la Psicología, Madrid - 1982, Debate.
- Leplat Jacques, Psicología del Trabajo: enfoques y técnicas, Madrid: P. del Río 1978.

- López Rosado Diego G., Funciones y Desarrollo de la Banca Privada, Editado por Banco de México, 1955.
- Manero Antonio, La Revolución Bancaria en México (1855-1955), Editorial Trillas Gráficos de la Nación, México, 1957.
- Márquez Javier, La Banca Mexicana: Septiembre de 1982-Junio 1985, Centro de estudios monetarios latinoamericanos.
- Morris Vitiles, Industrial Psychologi, Norton Company, New York, 1932.
- Munsterberg M. Daniel Jarro, Psicología de la Actividad Industrial, Madrid, 1974.
- Pardinás Felipe, Metodología y Técnicas de investigación en las Ciencias Sociales, Edit. Siglo XXI, México, 1969.
- Pérez Santiago Fernando V., Síntesis de la Estructura Bancaria y del crédito, Edti. Trillas, México, 1979.
- Pigors Paul, Myere Charles A., Administración de Personal, Edit. C.E.S.A., México 1975.
- Quijano José, La Banca en México, Edit. Trillas, México, -- 1978.
- Russell Arnulf, Psicología del Trabajo, Edit. Morata, Madrid 1976.
- Sarmiento Loaiza Francisco Javier, La aplicación de la psicología industrial en las empresas, Tesis UNAM, 1971.

LEGISLACION CONSULTADA

- Leyes y Códigos de México, Legislación Bancaria, Editorial Porrúa, México 1974.
- Banco de México, Ley del 25 de Agosto de 1925.
- Ley Orgánica del Banco de México, (del 31 de mayo de 1941, con sus reformas del 5 de enero y 29 de noviembre de 1982).
- Diario Oficial del 29 de Noviembre de 1983.
- Directrices generales de política para la intermediación financiera.
- Programa Nacional de financiamiento del desarrollo.
- Reformas y Adiciones a la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares. (Diario Oficial del 10. y 20. de Septiembre de 1982).

A N E X O 1

Edad: Sexo: Estado Civil:
 Escolaridad: Pasante: Titulado:
 Nombre de la Universidad:

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de preguntas, algunas-- de ellas requieren de una explicación más amplia y las otras-- sólo requieran señalar con una "X" su respuesta.

- 1.- El puesto que actualmente desempeña, que nivel jerárquico tiene?

Operativo	Funcionario	Ejecutivo
(Nivel 3	(Nivel 8	(Nivel 11
al 7)	a 1 10)	en adelante)

- 2.- De acuerdo a la estructura organizacional del Area de -- Recursos Humanos, señale aquellos puestos que sean su--- periores al que actualmente desempeña.

- 1.- Director General ()
- 2.- Director Corporativo ()
- 3.- Director Ejecutivo ()
- 4.- Director Divisional ()
- 5.- Subdirector ()
- 6.- Gerente ()

- 7.- Subgerente ()
- 8.- Ejecutivo ()
- 9.- Jefe de Departamento ()
- 10.- Comodines ()
- 11.- Funcionario ()
- 12.- Encargado ()
- 13.- Operadores ()
- 14.- Auxiliares ()

3.- Mencione cuál es la Subdirección y la Gerencia que ocupaba, hasta antes de la restructuración del Area de --- Recursos Humanos?

4.- Mencione cuantas veces más que el salario mínimo actual (\$402,000.00) corresponde aproximadamente a su salario?

5.- El puesto es:

De confianza () Sindicalizado ()

6.- Las personas que desempeñan el mismo puesto que usted, - con que escolaridad cuentan?

7.- Señale el puesto de las personas con las que tiene contactos permanentes.

- 1.- Director General ()
- 2.- Director Corporativo ()
- 3.- Director Ejecutivo ()
- 4.- Director Divisional ()
- 5.- Subdirector ()
- 6.- Gerente ()
- 7.- Subgerente ()
- 8.- Ejecutivo ()
- 9.- Jefe de Departamento ()
- 10.- Comodines ()
- 11.- Funcionario ()
- 12.- Encargado ()
- 13.- Operador ()
- 14.- Auxiliar ()

8.- Cuál es la escolaridad de las personas con las que tiene contacto permanentes.

9.- Cuál es su antigüedad dentro de la Banca Múltiple?

10.- Qué tiempo tiene el puesto?

11.- Requiere de alguna experiencia previa para desempeñar --
dicho puesto?

Si () No ()

12.- En caso de ejercer como psicólogo señale en qué activi--
dades ha participado?

- 1.- Análisis de puesto ()
- 2.- Estudio del ambiente laboral ()
- 3.- Estudio del rendimiento humano ()
- 4.- Sistema de incentivos ()
- 5.- Valoración de tareas ()
- 6.- Selección de Personal ()
- 7.- Adiestramiento de Personal ()
- 8.- Reglutamiento de Personal ()
- 9.- Análisis de sueldos ()
- 10.- Otras () cuales: ()

13.- A lo largo de su trayectoria laboral dentro de la Banca
Múltiple, en el Area de Recursos Humanos, se ha desarro-
llado como psicólogo?

Si () No ()

14.- Si su respuesta es afirmativa, mencione que puestos ha desempeñado en orden cronológico, desde su inicio en la Institución hasta el actual, de los enumerados en la pregunta "2" y a su vez anote la (s) gerencia (s) --- respectiva (s).

15.- Si su respuesta es negativa, qué limitaciones ha encontrado para desarrollarse como psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos en la Banca Múltiple?

16.- Cree que en el futuro con base a su preparación y/o experiencia podría obtener un desarrollo favorable como -- psicólogo dentro de la Banca Múltiple?

Por qué: Si () No ()

17.- Durante su ejercicio como psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, ha requerido capacitarse con cursos adicionales a su formación profesional?
Si () No ()

19.- En caso de ser positivo la respuesta señale de la siguiente lista, aquellos cursos que haya tomado.

- 1.- Actualización y Efectividad Gerencial ()
- 2.- Administración del Tiempo ()
- 3.- Administración General ()
- 4.- Comunicación ()
- 5.- Crédito ()
- 6.- Manejo de Conflictos ()
- 7.- Comportamiento Humano y Productividad ()
- 8.- Oratoria ()
- 9.- Relaciones Humanas ()
- 10.- Servicios Bancarios ()
- 11.- Servicios Efectivo ()
- 12.- Supervisión ()
- 13.- Toma de Decisiones ()
- 14.- Ventas ()
- 15.- Integración de Equipos de trabajo ()

20.- En su formación académica, con que especialidad salio?

- 1.- Area Clínica ()
- 2.- Area Experimental ()
- 3.- Area Social ()
- 4.- Area Infantil ()
- 5.- Area Laboral ()

21.- Esa especialidad ha respondido a la demanda del psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos de la Banca --
Múltiple?

Si () No ()

A N E X O 2

2.- De acuerdo a la estructura organizacional del Area de -- Recursos Humanos, señale aquellos puestos que sean superiores jerárquicamente al que actualmente desempeña.

- 1.- Director General ()
- 2.- Director Corporativo ()
- 3.- Director Ejecutivo ()
- 4.- Director Divisional ()
- 5.- Subdirector ()
- 6.- Gerente ()
- 7.- Ejecutivo ()
- 8.- Subgerente ()
- 9.- Jefe de Departamento ()
- 10.- Comodines ()
- 11.- Funcionario ()
- 12.- Encargado ()
- 13.- Operadores ()
- 14.- Auxiliares ()

3.- Mencione cuál es la Subdirección y la Gerencia que actualmente ocupada .

4.- El puesto es:

De confianza () Sindicalizado ()

5.- Cuál es su antigüedad dentro de la Banca Múltiple?

6.- Qué tiempo tiene en el puesto que actualmente desempeña?

7.- Requiere de alguna experiencia para desempeñar dicho ---
puesto?

Si () No ()

8.- Si su respuesta fue afirmativa, menciona qué tipo de --
experiencia requiere?

9.- A lo largo de su trayectoria laboral dentro de la Banca-
Múltiple, en el Area de Recursos Humanos, se ha desarro-
llado como psicólogo?

Si () No ()

10.- Si su respuesta es positiva; en la siguiente lista de--
puestos anote dentro del paréntesis, en orden cronoló--
gico, un número del 1 al 14, indicando con el número --
1 el que inicialmente ocupó y así sucesivamente. Poste-
riormente en las líneas que se encuentran a la derecha,
anote la gerencia del puesto y su antigüedad en el ----
mismo.

PUESTO	ORDEN	GERENCIA	ANTIGUEDAD
a) Director General	()	_____	_____
b) Director-Corporativo	()	_____	_____
c) Director Ejecutivo	()	_____	_____
d) Director Divisional	()	_____	_____
e) Subdirector-	()	_____	_____
f) Gerente	()	_____	_____
g) Ejecutivo	()	_____	_____
h) Subgerente	()	_____	_____
i) Jefe de Departamento	()	_____	_____
j) Comodines	()	_____	_____
k) Funcionario	()	_____	_____
l) Encargado	()	_____	_____
m) Operadores	()	_____	_____
n) Auxiliares	()	_____	_____

11.- Si su respuesta es negativa, qué limitaciones ha encontrado para desarrollarse como psicólogo dentro del Area de Recursos Humanos en la Banca Múltiple?

12.- En caso de ejercer como psicólogo señale en que actividad ha participado?

- a) Análisis de puesto ()
- b) Estudio del ambiente laboral ()
- c) Estudios del rendimiento humano ()
- d) Sistema de incentivos ()
- e) Valoración de tareas ()
- f) Selección de Personal ()
- g) Capacitación de Personal ()
- h) Reclutamiento de Personal ()
- i) Análisis de sueldos ()
- j) Evaluación de Personal ()
- k) Otras () cuáles: _____

13.- Considera que en base a su preparación y/o experiencia -
 podría obtener un desarrollo favorable como psicólogo -
 dentro de la Banca Múltiple.

Si () No ()

Por qué?

14.- Qué tipo de experiencia requiere par obtener un desarrollo favorable como psicólogo?

15.- Durante su ejercicio como psicólogo dentro del Arera de Recursos Humanos de la Banca Múltiple, ha requerido --- capacitarse con cursos adicionales a su formación profesional?

Si () No ()

16.- En caso de ser positiva la respuesta señale de la siguiente lista, aquellos cursos de haya tomado.

a) Actualización y Efectividad Gerencial ()

b) Administración del Tiempo ()

c) Administración General ()

d) Comunicación ()

- e) Crédito ()
 - f) Manejo de Conflictos ()
 - g) Comportamiento Humano y Productividad ()
 - h) Oratoria ()
 - i) Relaciones Humanas ()
 - j) Servicios Bancarios ()
 - k) Supervisión ()
 - l) Toma de Decisiones ()
 - m) Ventas ()
 - n) Integración de Equipos de trabajo ()
 - ñ) Otros: ()
-

17.- En su formación académica, con que especialidad salio?

- a) Area Clínica ()
- b) Area Experimental ()
- c) Area Social ()
- d) Area Educativa ()
- e) Area Laboral ()
- f) Area Fisiológica ()

18.- Esa especialidad ha respondido a la demanda del psicólogo dentro del Areal de Recursos Humanos de la Banca ---
Múltiple?

Si () No ()

Por qué: _____

19.- Qué escolaridad tienen las personas que desempeñan el mismo puesto que usted?

20.- Señale el puesto de las personas con las que tienen contacto permanente.

- | | | | |
|-------------------------|-----|----------------|-----|
| a) Director General | () | j) Comodían | () |
| b) Director Corporativo | () | k) Funcionario | () |
| c) Director Ejecutivo | () | l) Encargado | () |
| d) Director Divisional | () | m) Operadores | () |
| e) Subdirector | () | n) Auxiliares | () |
| f) Gerente | () | | |
| g) Ejecutivo | () | | |
| h) Subgerente | () | | |
| i) Jefe de Departamento | () | | |

21.- Cuál es la escolaridad de las personas con las que tienen contacto permanente?

Muchas Gracias por su participación.