

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICE-RECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POST-GRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
DE RECURSOS HUMANOS PARA UNA EMPRESA DEL RAMO DE SEGUROS

POR

ING. RAÚL MARTÍNEZ CALDERÓN

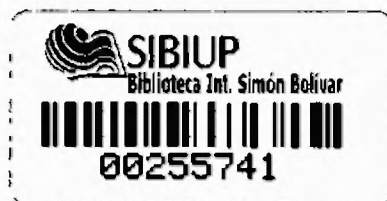
TESIS PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS
PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

1999

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICE-RECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POST-GRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS



AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
DE RECURSOS HUMANOS PARA UNA EMPRESA DEL RAMO DE SEGUROS

POR

ING. RAÚL MARTÍNEZ CALDERÓN

1999

APROBADO POR:

Director de Tesis

[Handwritten Signature]

Miembro del Jurado

[Handwritten Signature]

Miembro del Jurado

[Handwritten Signature]

Representante de la Vicerrectoría de Investigación y

Postgrado

[Handwritten Signature]

Fecha

20/07/19

DEDICATORIA

De manera muy especial dedico este trabajo de Graduación a dos mujeres que han sido, son y serán mi inspiración, hacia mi superación personal y profesional, mi querida madre **MARÍA CALDERÓN**, y mi amada esposa **DELIA VILLARRUÉ**.

A mi padre **Rufino Martínez**, a mis hermanos **Betty, Martha Isabel, María Elena, Luis Alberto, Miguel, Teresita** y a mis hijos, **Ricardo, Raúl, Luis Miguel y María Teresa**, quienes significan inyección de fuerza y fe para conseguir los objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

A la Doctora Gladys Román de Ríos por su orientación, colaboración, dedicación y que con su eficiente dirección, contribuyó a la culminación de este trabajo de Graduación.

A todo el personal administrativo del Centro de Comercio Internacional, quienes en todo momento me ofrecieron información y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
Resumen en Español.....	1
Resumen en Inglés.....	3

CAPÍTULO PRIMERO INTRODUCCIÓN

A. Justificación.....	5
1. Descripción del proyecto.....	5
2. Planteamiento del problema.....	5
3. Objetivos generales.....	6
4. Objetivos específicos.....	6
5. Aspectos metodológicos.....	7
B. Reclutamiento.....	8
1. Definición.....	8
2. Fuentes de Reclutamiento.....	8
3. Proceso de Reclutamiento.....	9
4. Medios de Reclutamiento.....	10
- Reclutamiento Interno.....	10
- Ventajas.....	11
- Desventajas.....	13
- Reclutamiento Externo.....	14
- Ventajas.....	17
- Desventajas.....	17
C. Selección.....	19
1. Definición.....	19

	Pag.
2. La selección como un proceso de comparación.....	19
3. La selección como proceso de decisión.....	19
4. Recolección de información a cerca del cargo.....	20
5. Técnicas de selección.....	21
- Formularios de solicitud.....	22
- Las entrevistas.....	22
- Pruebas formales.....	24
6. Toma de decisiones.....	27
C. Bases de Datos y sistemas de información.....	29
1. Introducción.....	29
2. Concepto de datos e información.....	31
3. Bases de datos en recursos humanos.....	33
4. Sistema de información de recursos humanos.....	34
- Definición.....	35
- Generalidades.....	35
- Requerimientos.....	36
- Planificación de un sistema de información de recursos humanos	36

CAPÍTULO SEGUNDO
EL SEGURO, DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA EXISTENTE Y
PROPUESTA

A. El Seguro.....	38
1. Definición.....	38
2. Las compañías de seguro en Panamá.....	38
3. Las compañías de Corretaje de Seguro.....	39

	Pag.
B. Sistema existente	44
1. Descripción del sistema actual.....	44
2. Objetivos generales.....	46
3. Identificación de usuarios.....	47
4. Identificación de entradas y salidas.....	47
5. Funciones, Limitaciones y Restricciones.....	48
a. Funciones.....	48
b. Limitaciones.....	49
c. Restricciones.....	49
6. Diagrama de flujo de datos.....	50
7. Personal que participa en la descripción del sistema existente.....	50
8. Organigrama actual de la empresa Grupo Delta, S.A.....	51
C. Sistema Propuesto	52
1. Descripción del sistema propuesto.....	52
2. Definición de los objetivos.....	54
3. Identificación de la comunidad de usuarios.....	55
4. Identificación de entradas y salidas.....	56
5. Funciones.....	56
6. Limitaciones.....	57
7. Restricciones.....	58
8. Desarrollo de niveles de diagramas de flujo de datos.....	59
9. Diagrama general.....	60
a. Reclutamiento y selección de recursos humanos.....	60
b. Control de asistencia y puntualidad.....	61
10. Diagrama de detalle.....	62
a. Reclutamiento y selección de recursos humanos.....	62

	Pag.
b. Control de asistencia y puntualidad.....	64
11. Diagrama de estructura de datos.....	65
12. Diagrama organizacional propuesto.....	67
13. Definición de la calidad de software.....	68
14. Software seleccionado.....	69
15. Personal que participa.....	70
16. Alternativas.....	71
17. Modalidad.....	73
18. Impacto en la comunidad de usuarios.....	74
19. Costos y beneficios estimados.....	74
20. Formularios propuestos.....	77
a. Solicitud de empleo.....	77
b. Formulario de evaluación.....	77
c. Formulario de Contrato de Trabajo.....	78
D. Sistema proyectado.....	78
1. Descripción.....	79
2. Características y beneficios.....	81
3. Organigrama del sistema de recursos humanos proyectado.....	82

CAPÍTULO III

LA ENCUESTA

	Pag.
A. La encuesta sobre la automatización de los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos.....	83
1. Sujeto de la investigación.....	83
2. Determinación de la muestra.....	83

	Pag.
3. Hipótesis de trabajo.....	84
4. Aspectos que se analizaran en la encuesta.....	85
B. Aplicación de la encuesta.....	88
1. Diseño y redacción de la encuesta.....	88
2. Recolección de datos.....	89
C. Análisis de la encuesta.....	92
1. Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta.....	92
2. Concentración de resultados.....	94
D. Análisis de las variables.....	96
1. Sistemas.....	96
2. Procesos.....	97
3. Reclutamiento.....	98
4. Selección.....	99
5. Personal.....	100
6. Administración.....	101
7. Control.....	102
8. Profesionalización.....	103
9. Trabajo.....	104
10. Planificación.....	105
11. Afirmación suelta.....	106
12. Análisis global.....	107
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS	
1. Ley 59.....	116

	Pag.
2. Definición de archivos.....	123
3. Formularios propuestos.....	130
a. Solicitud de empleo.....	130
b. Formulario de evaluación.....	132
c. Formulario de contrato de trabajo.....	133
4. Reglamento Interno.....	136
5. Convención Colectiva.....	143
6. Encuestas.....	148

Resumen en español

El recurso humano es una materia prima difícil de transformar, pero no imposible, debido a que es un ser pensante con características individuales propias, por lo que se debe tener mucho tacto para manejar el recurso humano y llevarlo hacia su perfeccionamiento, de forma que este contribuya al logro de los objetivos y metas trazadas por la organización.

Para planificar los recursos humanos, tenemos en primer lugar que establecer nuestros objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo; una vez establecidos estos, debemos realizar un inventario de los recursos humanos que poseemos, determinando en dicho inventario sus capacidades, aptitudes, destrezas, habilidades y sus puntos débiles.

Los inventarios realizados nos permitirán saber si los recursos humanos que tenemos se ajustan a nuestros objetivos y metas, así como saber que aspectos se habrán de reforzar para que estos recursos se ajusten a nuestros lineamientos y también que recursos humanos serán necesarios para buscarlos externamente y cumplir con los cometidos propuestos.

Lo anterior nos lleva a tomar en cuenta los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos, motivo de nuestro Trabajo de Graduación, estos

procesos son la base primordial de todo sistema de información de recursos humanos. Siendo la computadora uno de los mejores inventos del siglo que esta por terminar, según mi modesta opinión, se hace necesario que la misma sea utilizada sino en su totalidad, en un porcentaje muy alto, uno de estos usos son la creación de aplicaciones de sistemas de información de recursos humanos, contribuyendo de esta manera en el aligeramiento de la carga de trabajo de los departamentos que resulten beneficiados.

Nuestro objetivo principal en la investigación que nos ocupa es determinar la necesidad que tienen la empresas de contar con procesos automatizados de reclutamiento y selección de recursos humanos, como un inicio hacia la constitución de un sistema de información de recursos humanos, que en un momento determinado les permita realizar un inventario de los recursos humanos con que cuenta la organización y establecer su fortaleza, oportunidad, debilidad y amenazas, para enfrentar los nuevos retos de este mundo tan cambiante.

Esperamos que este Trabajo de Graduación sirva de guía y referencia para que se puedan establecer las bases de un sistema de información de recursos humanos.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Resumen en Inglés

Human resource administrative it's a very difficult matter to change, but not impossible, because it's a human being, with its own and individual characteristics; that's why we must be very careful dealing with and try to carry on the human being looking forward to its goals and perfectionism as a benefit to the organization.

In order to plan human resources, we must establish, first of all, our own goals and objectives in a short, middle and long term system. Once we have this, we may determine an inventory of the human resources that we possess, establishing their capacities, aptitudes, abilities and weaknesses.

Inventories will allow us to know if human resources that we have fits to our goals, so that we may know also which aspects needs to be reinforced, in order to make adjustments and also which outer human resources will be needed so that all purpose can be done.

The above mentioned, leads us to think and count with selecting human resources, wich is the main and principal motive of our Graduate Presentation; these process are the base of all the information system of human resources. As a matter of fact, we may mention the computer as one of the most principal ways of

this ending century, that we may use as an instrument, by creating information systems, contributing and improving the work that is taking place.

Our main and principal goal in this investigation is to determine the needs that companies are confronting, so that they may count with technologies of selecting their human resources, as a beginning of an information system establishment, that in a special way allows them to make an inventory of their human resources and to find out their opportunities, weaknesses and strength in order to look forward to a better way of living, in this changing world.

We hope that this graduate investigation, may guide and help as a reference, so that a human resource system can be established.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

A. JUSTIFICACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto se centrará en el análisis para la automatización de los procesos de Reclutamiento y selección de Recursos Humanos, para una empresa del ramo de Seguros, ubicada en la ciudad de Panamá, el cual pretende ser la base para la realización de un Sistema de Información de Recursos Humanos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La falta de un proceso de reclutamiento y selección de personal, incide en el desenvolvimiento de la empresa desde el momento en que se da la necesidad de contratar personal, con los consiguientes retrasos y trastornos en las actividades que ejecuta la organización, hecho que puede ser solucionado con la automatización de dichos procesos, teniendo en cuenta que la organización cuenta con un software de gestión de base de datos y un sistema de computadoras, elementos importantes en un sistema de información.

3. OBJETIVOS GENERALES:

Proporcionar una guía para la automatización de los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos para una empresa del ramo de seguros con la finalidad de agilizar dichos procesos y sentar las bases para un Sistema de Información de Recursos Humanos.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprobar si los procesos de automatización son aplicables al reclutamiento y selección de recursos humanos y su importancia en dichos procesos.

- Señalar, analizar y evaluar los mecanismos empleados en el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos y su eficiencia, en una empresa del ramo de seguros.

- Formular un modelo automatizado para los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos.

- Planificar una Base de Datos de todo el personal pasado, presente y futuro para una empresa en el ramo de seguros.

5. Aspectos Metodológicos

La metodología será explorativa, ya que la empresa en la cual se realiza la investigación no cuenta con procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos automatizados, por lo que la investigación se apoyará en la encuesta, la cual será desarrollada y analizada en el capítulo tercero.

Es descriptiva y analítica, porque se espera presentar las razones que identifiquen la necesidad de automatizar los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos; luego se analizarán y presentarán los resultados, con las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

B. RECLUTAMIENTO

El primer paso en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, es conseguir las personas que van a trabajar en ella, constituyéndose este paso en el más crítico en el establecimiento y crecimiento de la organización, razón por la cual el reclutamiento y selección de personal está íntimamente ligado con todo el sistema de recursos humanos.

1. Definición

El reclutamiento es un sistema de información que ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo y a la organización la oportunidad de llenar puestos vacantes, dicho sistema esta compuesto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

2. Fuentes de Reclutamiento

Consiste en ubicar dentro del mercado de recursos humanos, el sector que le interesa a una determinada organización, para concentrar en él, sus esfuerzos de reclutamiento. Una de las fases más importantes del reclutamiento, la constituyen la identificación, selección y mantenimiento de las fuentes que puedan utilizarse adecuadamente, para hallar candidatos que tienen probabilidades de cumplir con

los requisitos preestablecidos por la organización, que incide en: elevar el rendimiento del proceso de reclutamiento (aumento de candidatos), disminuye el tiempo del proceso de reclutamiento, reduce los costos de operaciones de reclutamiento, mediante la economía en la aplicación de sus técnicas.

Para identificar las fuentes de reclutamiento se necesita de la investigación externa e interna.

a) Investigación Externa

Es una investigación del mercado de recursos humanos, orientada a segmentarlo para facilitar su análisis. El mercado de recursos humanos debe dividirse de acuerdo con los intereses de la organización.

b) Investigación interna

Es una investigación a cerca de las necesidades de la organización, referente a recursos humanos y que políticas pretende adoptar con respecto a su personal.

3. Proceso de Reclutamiento

El proceso de reclutamiento varia según la organización, este se debe iniciar con la petición de personal de la dependencia que tiene la vacante por llenar, y se

oficializa mediante la solicitud de empleado, documento que debe llenarse y entregarse por la persona que quiere llenar una vacante en su departamento o sección. Una vez recibida la solicitud en el departamento de recursos humanos, se debe verificar en archivos si esta disponible algún candidato adecuado, si no, debe reclutarlos a través de las técnicas de reclutamiento.

4. Medios de Reclutamiento

El mercado de recursos humanos esta conformado por el conjunto de candidatos que están empleados o disponibles. Los candidatos empleados o disponibles pueden ser a su vez reales (buscan trabajo o pretenden cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo). Los candidatos sean reales o potenciales, están trabajando en alguna empresa, lo que indica dos medios de reclutamiento, el interno y el externo.

a) Reclutamiento Interno

Consiste en llenar una vacante de la empresa, mediante la reubicación de sus empleados, dicha reubicación puede ser mediante un ascenso (movimiento vertical), transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promoción (movimiento diagonal).

Para realizar el reclutamiento interno se necesita conocer:

- Resultados de la prueba de selección a que se sometió el candidato para su ingreso a la empresa.
- Resultados de las evaluaciones del desempeño del candidato interno.
- Resultados de los programas de entrenamiento y de perfeccionamiento en que participó el candidato interno.
- Análisis y descripción del cargo actual y del cargo que está considerándose, para evaluar la diferencia entre los dos y otros requisitos que resulten necesarios.
- Planes de carrera o planificación de los movimientos del personal, para verificar la trayectoria más adecuada del ocupante del cargo considerado.
- Condiciones de ascenso del candidato interno (está a punto de ser ascendido) y de sustitución (si ya tiene listo un sustituto).

a.1 Ventajas

- Es más económico para la empresa, se evita gastos de aviso, u honorarios a

empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración de nuevos empleados.

- Es más rápido, ya que se obtiene en forma inmediata al empleado, con esto se evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo, como la publicación de avisos, espera de candidatos, si el candidato trabaja, habrá que esperar el preaviso a su actual empleo y la demora natural del proceso de admisión.
- Da un índice de mayor seguridad y validez, porque se conoce al candidato, el cual fue evaluado en cierto periodo de tiempo, conoce la organización, no necesita ser integrado o educado.
- Es una fuente de motivación para los empleados, ya que estos perciben las oportunidades que brinda al empresa y los estímulos para aprovechar las oportunidades de perfeccionamiento, de manera que sean considerados como futuros candidatos a puestos de selección.
- Aprovecha la inversiones de la empresa en entrenamiento de personal, las ganancias para la empresa se ven, cuando el empleado ocupa cargos más elevados.

- Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, ofreciendo oportunidades a los empleados que demuestren condiciones para merecerlos.

a.2 Desventajas

- Exige que los empleados nuevos tengan condiciones de potencial de desarrollo para poder ascender. Si la empresa no ofrece oportunidades de progreso a sus empleados se corre el riesgo de perderlos o que estos demuestren poco interés o cariño por la labor que desempeñan en la empresa.
- Tiende a crear actitud negativa de aquellos que no quieren progresar dentro de la empresa y de los supervisores que sabedores de su falta de capacidad para el progreso, evitan que sus subalternos en un futuro los sobrepasen.
- Una mala administración, en el afán de premiar a sus empleados, puede llevar a los que demuestren competencia en algún cargo, a niveles donde en realidad no son competentes y en esta situación tal vez la empresa no tenga como regresarlo a la posición anterior.

- Cuando el reclutamiento interno se realiza continuamente, corta la creatividad y la aptitud de innovación del empleado, debido a que estos piensan casi exclusivamente dentro de los patrones de la cultura organizacional.

- El reclutamiento interno dentro de la organización no se puede realizar en términos globales (todo el mundo va a ser promovido o ascendido), esta se debe realizar cuando el candidato interno a una sustitución tenga condiciones de igualar a corto plazo al antiguo ocupante al cargo.

b) Reclutamiento externo

El reclutamiento externo se da cuando una organización tiene una vacante y desea llenarla con personas externas a la organización.

b.1 Técnicas de reclutamiento externo

b.1.1 Consulta de los archivos de documentos. Los candidatos que se presentan de manera espontánea o que no se consideraron en reclutamientos anteriores han de tener un curriculum o un formulario de empleo debidamente archivado en la dependencia de reclutamiento.

b.1.2 Presentación de los candidatos por parte de los funcionarios de la empresa. Es un sistema de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo. De bajo costo porque la organización no hace gastos de publicidad; de alto rendimiento porque la empresa obtiene un perfil del candidato a través del funcionario y a la vez el candidato se informa de la organización por el funcionario, teniendo la organización la posibilidad de obtener candidatos con bastante potencial; y finalmente bajo índice de tiempo porque se eliminan muchas demoras en el proceso de reclutamiento.

b.1.3 Carteles o anuncios en la puerta de la empresa. Es un sistema de bajo costo, su rendimiento y rapidez dependen de varios factores, como: la localización de la organización, proximidad a las fuentes de reclutamiento, visualización fácil de carteles y anuncios, facilidad de acceso, es utilizado para cargos de bajo nivel.

b.1.4 Contactos con sindicatos y asociaciones gremiales. Tiene la ventaja de involucrar a otras organizaciones en el proceso de reclutamiento, sin que haya elevación de costos. Sirve como estrategia de apoyo.

b.1.5 Contactos con universidades y escuelas, agremiaciones estudiantiles, directorios académicos, centros de integración empresa-escuela, orientadas a divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa, conocidas en

nuestro medio universitario, como Bolsas de Trabajo.

b.1.6 Conferencias y charlas en universidades y escuelas, destinadas a promover la empresa y crear una actitud favorable, describiendo la organización, sus objetivos, su estructura y las oportunidades de trabajo que ofrece, a través de audiovisuales.

b.1.7 Contactos con otras empresas, que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.

b.1.8 Viajes de reclutamiento a otras localidades. Cuando el mercado local de recursos humanos ya está bastante explorado, el personal de reclutamiento viaja a otras localidades para efectuar el reclutamiento a través de la radio y prensa local.

b.1.9 Avisos en radios y revistas. Considerada una de las técnicas de reclutamiento más eficaces para atraer candidatos. Es más cuantitativo que cualitativo, ya que se dirige a un público en general.

b.1.10 Agencias de reclutamiento. Organizaciones especializadas en reclutamiento de personal, con el fin de atender a pequeños, medianos y grandes empresas. Pueden dedicarse a personas de distintos niveles. Es uno de los más

costosos, compensado con factores de tiempo y rendimiento.

b.2 Ventajas

b.2.1 Trae sangre nueva y nuevas experiencias a la organización.

Origina una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización y casi siempre, una revisión de la manera como se conducen los asuntos dentro de la organización, a la vez que se actualiza con respecto al ambiente externo y a la par de lo que ocurre en otras organizaciones.

b.2.2 Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, cuando de recibe personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa.

b.2.3 Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal, efectuados por otras empresas o por los propios candidatos. Muchas organizaciones prefieren reclutar externamente y pagar salarios más elevados, para evitar gastos adicionales de entrenamiento y desarrollo, y obtener resultados de desempeño a corto plazo.

b.3 Desventajas

b.3.1 Tarda más que el reclutamiento interno, por todos los pasos que conlleva, más aún cuando el nivel de cargo a suplir es más elevado.

b.3.2 Es más costoso (gastos de anuncios, de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, material de oficina, formularios, salarios y obligaciones sociales, de equipo de reclutamiento).

b.3.3 Es menos segura, porque no se conocen los candidatos externos con exactitud y no hay una garantía sobre el rendimiento esperado del candidato, por lo que se usan contratos con un período de prueba.

b.3.4 Afecta al personal interno, ya que esta puede percibir el reclutamiento externo como una deslealtad de la organización hacia su personal y un truncamiento en cuanto a sus aspiraciones de superación personal y profesional.

b.3.5 Afecta la política salarial de la empresa al actuar sobre su régimen de salarios, sobre todo cuando la oferta y la demanda de recursos humanos esta en situación de desequilibrio.

C. SELECCIÓN

1. Definición

La selección consiste en elegir a los candidatos más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la organización, tratando de mantener o aumentar la eficacia y el rendimiento del personal.

2. La selección como un proceso de comparación

La selección es un proceso de comparación porque en ella se realiza la comparación de las exigencias del puesto a cubrir y las características de los candidatos, como resultado de esta comparación se obtienen resultados que indicaran si el candidato no es apto para el puesto, cumple las exigencias con ciertas tolerancias establecidas, o el candidato tiene más condiciones que las exigidas para el puesto. Una vez realizado éste proceso, la decisión final la toma el organismo solicitante o la persona indicada.

3. La selección como proceso de decisión

El proceso de decisión implica tres modelos de comportamiento:

a) **Modelo de colocación:** No contempla el aspecto de rechazo, debido a que hay un solo candidato para un puesto vacante.

b) **Modelo de selección:** Hay varios candidatos para un puesto, de manera que solo un candidato será elegido y los demás rechazados.

c. **Modelo de clasificación:** En este modelo hay varios candidatos que aspiran a varios puestos, los cuales pueden ser aceptados o rechazados, los rechazados entran a concursar por los otros puestos hasta que estos se agoten.

4. Recolección de información a cerca del cargo

Para recolectar información a cerca del cargo que se quiere suplir, se pueden realizar lo siguiente:

a) Análisis de cargo

Consiste en la información de los requisitos y las características que debe poseer el aspirante al puesto a suplir, de manera que el proceso de selección se oriente en la búsqueda del aspirante que cumpla con dichas exigencias.

b) Aplicación de la técnica de los incidentes críticos

Consiste en anotar sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamientos buenos o malos de los candidatos, para identificar sus características:

c) Análisis de la solicitud del empleado

Consiste en verificar los datos consignados en la solicitud. Si la empresa no tiene un sistema de análisis de cargo, la solicitud de empleado deberá poseer

campos en los cuales el jefe inmediato pueda especificar esos requisitos y esas características.

d) Análisis de cargo en el mercado

Consiste en examinar en otras organizaciones, los contenidos, los requisitos y las características de un cargo a crearse en la organización.

e) Hipótesis de trabajo

Es una predicción del contenido del puesto a suplir y las exigencias que debe cumplir el candidato.

5. Técnicas de selección

Los procesos de selección son más que todo de tipo predictivo, donde basados en ciertas estimaciones se trata de elegir él o los solicitantes más aptos para un puesto determinado. Para el logro de esta función es necesario conocer el empleo o puesto a suplir y a los candidatos.

Para llevar a cabo la selección existen instrumentos, algunos de los cuales mencionaremos a continuación:

a) Formularios de solicitud

Medio tradicional donde se registra información tales como: nombre completo,

número de cédula, número de seguro social, edad, estado civil, número de personas dependientes, educación (materias, grados, calificaciones), adiestramiento, experiencia previa de trabajo, deberes o funciones, sueldos, tiempo de permanencia en el empleo, motivos para haberlo dejado, afiliaciones, propiedades, actividades de su tiempo libre e historial de salud. Toda esta información aunque sujeta a mentiras es verificable. En estos formularios también se pueden considerar preguntas sobre las metas e intereses del solicitante.

Los formularios de solicitud de empleo se utilizan para diferentes fines, indica la capacidad del candidato para escribir, sirve como prueba de inteligencia o educación, ayuda al entrevistador como punto de partida para la entrevista formal y suministran datos a la organización, para el registro del empleado en la futura base de datos. A través del análisis del formulario se podrá observar el progreso del candidato en su educación y experiencia ocupacional o profesional.

b) Las entrevistas

Permiten observar al individuo en su totalidad y juzgar su comportamiento directamente. La entrevista le da al entrevistador la oportunidad de enterarse de los antecedentes, intereses y valores del candidato, descubrir originalmente claves para entender la motivación del candidato, actitudes con respecto a si mismo y a las situaciones que encuentran difíciles o satisfactorias para su nivel de

aspiraciones, su capacidad para hacer frente a situaciones interpersonales y su disposición para tomar la iniciativa en la conversación y en el trato con extraños.

La entrevista es un instrumento flexible que se puede usar para distintos tipos de empleos y de personas, para subrayar las calidades formales del solicitante o tratar de sondear las profundidades de su personalidad, pero a su vez pueden surgir apreciaciones subjetivas de los entrevistadores, ya que no es una técnica precisa y es difícil de llevar a cabo.

En términos generales, la validez de las entrevistas es mayor cuando estas son estructuradas y cuando el entrevistador busca elementos específicos en los antecedentes del solicitante.

b.1 Tipos de entrevistas

b.1.1 Entrevista dirigida

Es cuando el entrevistador sigue un patrón establecido, que le sirve como lista de verificación, usando un formulario que sigue el orden de la solicitud de empleo, con ítems por verificar y espacio para las observaciones que tenga a bien registrar el entrevistador. El proceso es sencillo, fácil y rápido porque exige hacer anotaciones mínimas, permitiéndole al entrevistador concentrarse en el sujeto y no en las anotaciones.

b.1.2 Entrevista no dirigida o libre

Es cuando no hay un patrón preestablecido, se sigue el curso de las preguntas-respuestas-preguntas. El entrevistador sigue la línea de menor resistencia o la extensión de temas, no se preocupa por la secuencia, sino por el nivel de profundidad que la entrevista puede permitir.

Al final de cada entrevista, el entrevistador debe evaluar al candidato, tomando nota para no olvidar ningún detalle, si se utilizó una hoja de evaluación, esta debe ser chequeada y completada, tomando la decisión final de rechazado o aceptado.

c) Pruebas formales

Las pruebas formales se desarrollan para encontrar medios más objetivos que midan las cualidades de los aspirantes a empleo, y a la vez usarlas con empleados que son candidatos a traslados o promociones. Una de sus principales ventajas es que pueden descubrir cualidades y talentos que no revelan las entrevistas ni las listas de experiencia educativa y de trabajo.

Las pruebas buscan eliminar alguna subjetividad, parcialidad o prejuicio del entrevistador que influya en una decisión de selección.

Dentro de las pruebas que se aplican tenemos:

c.1 Pruebas de conocimiento

Tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridos mediante estudio, la práctica o el ejercicio.

c.1.1 Según la manera como las pruebas se apliquen, pueden ser:

- **Orales:** Preguntas y respuestas verbales.
- **Escritas:** Preguntas y respuestas escritas.

Estas pueden ser:

- Tradicionales o subjetivas que abarcan pocos ítems, poseen pocas preguntas, formuladas en el momento del examen y exigen respuestas largas. Sus principales deficiencias son la poca extensión del campo que examinan y la subjetividad de la calificación.
- **Objetivas:** Poseen mayor número de preguntas, abarcan un área grande del conocimiento y exigen respuestas breves y precisas, bien definidas en su forma y contenido.
- **Mixtas:** Constan por lo general de una parte objetiva en forma de tests y otra en forma de preguntas disertivas.

c.1.2 Según el **área de conocimiento**, las pruebas pueden ser generales, cuando tienen que ver con nociones de cultura o conocimientos generales; específicas, cuando indagan conocimientos técnicos directamente relacionados con el cargo de referencia.

c.2 Pruebas de rendimiento

Consiste en otorgar al candidato, una muestra del trabajo que debe hacer y solicitarle que demuestre su habilidad para ejecutarlo. Estas pruebas se utilizan para empleos en los cuales es necesario demostrar velocidad, fuerza y destreza.

c.3 Pruebas de inteligencia

Miden la habilidad central del individuo para natural del individuo para aprender cualquier oficio. Dichas pruebas incluyen, comprensión verbal, aptitud matemática, razonamiento intuitivo, y pura memoria, variando la importancia de estos, de empleo a empleo.

c.4 Prueba de aptitud

Mide la capacidad total de aprender del candidato.

c.5 Prueba de interés

Miden los intereses de los solicitantes, también ayudan a determinar la idoneidad del individuo para oficios específicos y predicen si estos se van a sentir contentos en esas ocupaciones.

c.6 Prueba de personalidad

Determinan el comportamiento del candidato en situaciones de tensión interpersonal, tratando de evaluar su motivación, adaptación a las tensiones de la vida cotidiana, capacidad para el trato interpersonal y su auto-imagen.

6. Toma de decisiones

Después de haber aplicado los distintos instrumentos de selección se tiene que tomar una decisión en cuanto al personal examinado, para lo cual existen dos tipos de decisiones, las clínicas y las mecánicas.

a) Decisión clínica

La realiza el gerente de recursos humanos o la persona encargada de tomar la decisión (gerente de línea, supervisor, etc.), estudiando los formularios de solicitud, resultados de las pruebas, resúmenes de las entrevistas y de otros hechos que tengan a mano.

b) Decisión mecánica

Se realiza mediante la cuantificación de datos recogidos en las entrevistas, formularios de solicitud, resultados de las pruebas y sometidos a un complicado análisis por computadora, para determinar las más altas correlaciones posibles entre los predictores y el criterio de medida del rendimiento. Al final se asigna ponderaciones a cada uno de los renglones predictores.

C. BASES DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1. Introducción.

En el mundo moderno en que vivimos, las organizaciones tienen que hacer uso de herramientas que las haga competitivas, dentro de las funciones de la administración, el recurso humano es un factor importante para toda empresa, motivo por el cual una buena administración y control de dicho recurso es de vital importancia para el buen funcionamiento de las empresas.

Una de las herramientas principales que hoy en día se utilizan en todas las áreas del que hacer humano es la computadora, herramienta importante en el desarrollo de sistemas, la cual debe su expansión en los últimos años a factores como:

- a. Disminución de los costos de software y hardware,
- b. Integración de los sistemas de computación y comunicación.

Estos factores inciden en demandas de desarrollo de sistemas de toda índole, empleando gran cantidad de recursos financieros y humanos.

Dentro de esta gran demanda vemos el empleo de las computadoras como una herramienta poderosa para el desarrollo de Sistemas de Administración y Control de Recursos Humanos.

Toda organización debe estar dotada de un Sistema de Administración y Control del Recurso Humano, si la empresa es grande y posee una estructura descentralizada, necesitará de un buen control de sus recursos humanos, lo cual podrá ser satisfecho con un sistema automatizado de administración y control de Recursos Humanos.

En lo referente a controles, sus usos en las empresas se realizan bajo los siguientes términos ¹:

- a. Estandarizar el desempeño por medio de la inspección, supervisión, procedimientos escritos o programas de producción.
- b. Proteger de robos, desperdicios y abusos de los bienes de la empresa, mediante exigencia de registros escritos, procedimientos de auditoría y división de responsabilidades.
- c. Estandarizar la calidad de productos o servicios que ofrece al empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- d. Limitar la autoridad que está siendo ejercida por las diferentes instancias de la

¹ Administración de Recursos Humanos, Chiavenato, pag.471

empresa, mediante la descripción de cargos, directrices y políticas, reglas y reglamentos y sistemas de auditoría.

e. Medir y dirigir el desempeño de los empleados utilizando sistemas de evaluación de desempeño de personal, supervisión directa, vigilancia y registro, incluida la información sobre producción.

El control es una actividad necesaria en toda administración de recursos humanos, está se manifiesta universalmente a través de la determinación de si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos trazados, para esto se necesita un sistema integrado de recolección, procesamiento, almacenamiento y suministro de información importante de recursos humanos, lo que se puede lograr con la existencia dentro de la organización de una base de datos de sus recursos humanos, capaz de proporcionar información sobre el personal de la empresa, así como un sistema de auditoría que pueda regular su funcionamiento.

2. Concepto de datos y de información

Dato es sólo un índice, una manifestación objetiva, posible de ser analizada subjetivamente, individualmente cada dato tiene poco valor. Los datos son significativos si son clasificados, almacenados, relacionados entre sí, y procesados,

para que la información que brinden sea beneficiosa y cumpla los objetivos deseados.

El término procesamiento de datos se refiere a la actividad de acumular, agrupar y cruzar datos transformándolos en información útil.

El procesamiento de datos puede ser:

a. Manual: cuando se efectúa manualmente, utilizando fichas, talonarios, mapas, etc., con o sin la ayuda de máquinas de escribir o de calculadoras.

b. Semiautomático: cuando presenta características del procesamiento manual unidas a las características del procesamiento automático.

c. Automático: Cuando la máquina, programada para realizar determinado número de operaciones, desarrolla toda la secuencia sin que haya necesidad de intervención humana entre un ciclo y los siguientes. El proceso automático de datos se realiza generalmente por computadoras.

Para una mejor comprensión sobre los conceptos relacionados con la informática, pasaremos a describir cada uno de ellos a partir de su más mínima expresión.

3. Bases de Datos en Recursos Humanos

a. Definición de Bases de Datos

Base de datos es un conjunto de archivos relacionados lógicamente, organizados de manera que mejora y facilita el acceso a los datos, eliminando la redundancia.

b. Funciones

La base de datos colabora en la eficiencia de la información, reduciendo el tamaño de los archivos; la relación lógica de los datos permite la actualización, el procesamiento integrado y simultáneo. Es muy común que existan varias bases de datos relacionadas lógicamente entre sí por medio de un programa que realiza las funciones de crear y actualizar archivos, recuperar datos y generar informes.

En el área de recursos humanos, las bases de datos pueden obtener y almacenar datos de diferentes niveles como:

b.1) Datos personales de cada empleado, que conforman un registro de personal.

b.2) Datos de los ocupantes de cada cargo, que conforman un registro de cargos.

b.3) Datos de los empleados de cada sección, departamento o división, que constituye un registro de secciones.

b.4) Datos de los salarios e incentivos salariales, que constituyen un registro de remuneración.

b.5) Datos de los beneficios y servicios sociales, que conforman un registro de beneficios.

b.6) Datos de los candidatos, de cursos y actividades de entrenamiento.

4. Sistema de información de recursos humanos

EL sistema de información de recursos humanos obtiene datos e información de los empleados, del ambiente empresarial, el ambiente externo. Este flujo de trabajo experimenta un trabajo de recolección, procesamiento y utilización. Algunos datos se recolectan para evaluar y diagnosticar la fuerza de trabajo, haciendo objetivas las decisiones. Otros datos se almacenan en la base de datos para recuperarlos

después, procesarlos y utilizarlos en la descripción.

a. Definición

El sistema de información de recursos humanos es un conjunto de elementos interdependientes, lógicamente asociados, para que a partir de su interacción se genere información necesaria para la toma de decisiones.

El punto de partida para la elaboración de un sistema de información de recursos humanos es la base de datos. El objetivo final de un sistema de información es suministrar a las jefaturas información a cerca del personal.

b. Generalidades

El sistema de información obtiene datos, los procesa y transforma en información, de manera esquematizada y ordenada, para que sirva en el proceso de toma de decisiones. El sistema de información recibe entradas, que son procesadas y transformadas en salidas, bajo la forma de informes, documentos, índices, listados, medidas estadísticas de posición o de tendencias. Los datos por si mismos, no permiten obtener un significado más amplio, en tanto que la información obtenida a través del tratamiento, el procesamiento y la combinación

de datos comporta un significado más amplio y definido.

c. Requerimientos

El montaje de un sistema de información de recursos humanos requiere de observación sistemática y análisis y evaluación de la empresa, o de sus subsistemas, y de sus respectivas necesidades de información. Un sistema de información debe identificar y agrupar todas las redes de flujos de información para ser proyectada hacia cada grupo de decisiones. El énfasis debe hacerse en la necesidad de información y no sólo en el uso de información.

d. Planificación de un sistema de información de recursos humanos

Un sistema de información de recursos humanos utiliza como fuente de datos elementos proporcionados por:

- Base de datos de recursos humanos
- Reclutamiento y selección de personal
- Entrenamiento y desarrollo de personal
- Evaluación del desempeño
- Administración de salarios
- Registro y control de personal

- Estadística de personal
- Higiene y seguridad

CAPÍTULO II

SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

CAPÍTULO SEGUNDO
SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y DESCRIPCIÓN GENERAL
DEL SISTEMA

A. EL SEGURO

1. Definición:

El seguro es la institución económica, a través de la cual los riesgos personales y patrimoniales, se traspasan de un particular a un grupo; dicho traspaso del riesgo conlleva como contra prestación, el pago de una suma, denominada prima, a cambio de la cual el grupo emite un contrato en el cual se manifiesta la cobertura del riesgo llamado póliza.

2. Las compañías de seguros en Panamá

La actividad aseguradora nació en Panamá por los años 1910, con la creación de la primera compañía aseguradora, Internacional de Seguros, S.A., esta compañía es de capital panameño y aún se encuentra en actividad, seguidamente fueron apareciendo otras aseguradoras en el país.

3. Las compañías de Corretaje de Seguros.

El corredor de seguros es, ante todo, asesor y consejero de su cliente, para la mejor protección y cobertura de su persona, bienes y responsabilidades. Son profesionales, mediadores en el seguro. Deberá conocer ampliamente el Mercado del Seguro, para que de forma libre e independiente esté en condiciones de escoger las Aseguradoras y las modalidades de protección y cobertura más adecuada en cada caso. Informará oportunamente al cliente de las Aseguradoras seleccionadas para la cobertura del riesgo.

En calidad de mandatario representa al cliente, en defensa de sus intereses.

Las compañías de corretaje de seguros contribuyen con la economía del país, generando fuentes de empleo.

Sus principales funciones son:

- a. Promover la previsión y seguridad.

- b. Asesorar a los asegurados para la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos personales y patrimoniales.
- c. Facilitar a las aseguradoras la información precisa para que la estimación, tarificación y asunción de los riesgos se realice correctamente.
- d. Colaborar en caso de siniestro con las Aseguradoras y Peritos para una rápida tramitación y justa liquidación, asistiendo con tal motivo a los asegurados y beneficiarios.

En Panamá, el mercado asegurador es muy dinámico y los cambios a nivel internacional se reflejan rápidamente, razón por la cual se hace necesario mejorar el soporte administrativo y de servicio, de las compañías de corretaje de seguro, dotándolas de tecnología y equipo, y de entrenamiento para el personal. Cada día los clientes se interesan más y más por conocer las coberturas, lo que implica una mayor demanda de servicios. Así como es notoria la tendencia del asegurado de elegir a la compañía de corretaje de seguros que tenga una organización con capacidad de respuesta y le ofrezca el respaldo apropiado en la tramitación de sus necesidades.

El corredor de seguros está obligado a una Educación Continua según la Ley 59 (ver anexo 1) que regula la actividad aseguradora, elevando así el profesionalismo del corredor.

Es el corredor de seguros quien gozando de una total confianza, asesora y recomienda al asegurado sobre los diversos contratos de seguros y la mejor forma de proteger su vida y su patrimonio. Es por eso que justamente, que el corredor de seguros, al igual que cualquier persona que ejerza una profesión liberal (médico, abogado, dentista, ingeniero, etc.) debe continuar actualizándose y educándose; ya que esta en juego la protección y la seguridad de personas y empresas.

La educación continua profesionaliza la actividad, estandarizando conocimientos, promueve buenas prácticas en los negocios y sobre todo, y lo más importante, protege al consumidor.

El corredor de seguros es el único profesional en Panamá a quién la Ley exige estudios continuos para poder ejercer y mantener su idoneidad profesional², de lo contrario se corre el riesgo de ver suspendida su licencia en primer lugar, luego la cancelación de ser

² Ley 59 (del 29 de Julio de 1996) , Artículo 96 (Ver anexo1, página 116).

reincidente.

Todo lo anterior contribuye a que las compañías de corretaje de seguro tengan la necesidad de preparar adecuadamente a sus recursos humanos y que los futuros integrantes de la compañía posean ciertas características, para el logro de los objetivos de la compañía.

Los Corredores de seguros están agrupados en asociaciones como el Colegio Nacional de Productores de Seguros (CONALPROSE) y la Cámara Panameña de Empresas de Corretaje de Seguros (CAPECOSE), miembros activos y que representan al país en la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (CONAPROSE).

3.1 Administración de Recursos Humanos en una empresa de Corretaje de Seguros

Los recursos humanos son parte importante en toda organización, puesto que es la fuerza que hace mover a la empresa hacia el logro de los objetivos. La administración de recursos humanos es el área de la administración que se

relaciona con todo lo que es personal de una organización, como reclutamiento, selección y dirección.

Los recursos humanos de una empresa de Corretaje de Seguros, tienen que estar preparados para poder realizar cualquier puesto, ya que en ausencia de una unidad, esta debe ser reemplazada con la misma eficacia de desempeño, para poder responder a los requerimientos de los clientes.

B. SISTEMA EXISTENTE

1. Descripción del sistema existente

La empresa de corretaje de seguros, Grupo Delta, S.A., se inicia en el año de 1973. Grupo Delta, S.A., está consciente que el éxito de este negocio, es la satisfacción de sus clientes, por lo cual motiva y concientiza a su personal para que redoble sus esfuerzos en la atención de sus clientes, tiene un sistema computarizado para la administración y control de su cartera seguros, ya que posee clientes personales y corporativos tanto del sector comercial como industrial, brindándole a cada uno las coberturas adecuadas.

Adicionalmente a Grupo Delta, S.A., existen otras dos empresas dedicadas a la misma actividad, que operan dentro de las instalaciones de Grupo Delta, S.A., estas son: Corporación de Seguros Delta, S.A. y Corredores Integrados, S.A., quienes utilizan el sistema computarizado de Grupo Delta, S.A., para la administración de su cartera de clientes, ya que el sistema es multicompañía y lo hacen desde sus propias terminales.

El sistema actual sobre el proceso de reclutamiento y selección de Recursos Humanos se realiza en forma manual e informal, sin ningún tipo de apego a instrucciones para la realización de dicho proceso.

Cuando surge la necesidad de personal, éste se solicita a través del gerente, quien es el que determina si esta necesidad se debe suplir o no.

El Gerente inicia el proceso de reclutamiento a través de conversaciones personales con colegas del ramo, aseguradoras o conocidos, o preguntando a empleados de la empresa si conocen a alguien que pueda ocupar cierta posición, y a veces utilizando medios de comunicación, como periódicos de la localidad.

Una vez que la necesidad es corroborada, llegan las personas con curriculum en mano, las cuales son entrevistadas por el Gerente, quién no es una persona especializada en Recursos Humanos, y que utiliza en la entrevista su criterio personal para seleccionar la persona capaz de ocupar un puesto determinado o cubrir la vacante existente.

Después de la entrevista, el gerente le dice al entrevistado (a) que posteriormente se le comunicará la decisión, el expediente es enviado al

departamento de archivo, en el cual, la persona encargada lo codifica y guarda en el lugar correspondiente, cabe mencionar que estos curriculum no son tomados en cuentas para posteriores necesidades, ni son revisados para sacarlos del archivo y evitar acopio de curriculum innecesarios.

Cuando el gerente toma la decisión de seleccionar a una persona, esta es llamada a la empresa, en donde se le comunica su selección, se le explican sus funciones, salario y desde cuando comienza a laborar en la empresa.

En todo el proceso de reclutamiento y selección de Recursos Humanos, el Gerente que es quien realiza todas estas funciones, no usa un formulario de solicitud de empleo, porque no hay y cuando la persona es contratada no se le hace firmar un contrato de trabajo, el trato o arreglo es verbal, aún cuando se le diga al nuevo empleado que su contrato es indefinido.

2. Objetivos Generales

- Dotar a la empresa de personal idóneo que pueda realizar funciones que cumplan con los objetivos de la empresa.

3. Identificación de Usuario

La identificación de usuarios se realiza con la finalidad de indicar quienes utilizan dentro de la organización la información de los recursos humanos y son estas personas, las fuentes de datos más importantes para el estudio, ya que ellos nos dirán sus reales necesidades de información. Podemos identificar los siguientes usuarios:

- Gerencia
- Contabilidad
- Archivo
- Recepción

4. Identificaciones de Entradas y Salidas

En este punto se señalan las principales fuentes de entradas, internas y externas del sistema y las salidas que son producidas.

Se distingue quién genera o colecta estas entradas, quién procesa o transcribe y con qué frecuencia, y cuál es el medio de entrada.

Entrada

Información de Entrada	Colecta o genera	Procesa o transcribe	Frecuencia	Medio de entrada
Solicitud de Empleo	Gerente	Secretaria	Eventual	Curriculum
Fondo de Cesantía	Contabilidad	Encargada	Mensual	Formulario
Solicitud de pólizas	Producción	Cómputo	Diaria	Formulario de solicitud
Renovaciones de pólizas	Producción	Cómputo	Mensual	Formulario de solicitud
Modificaciones de póliza	Producción	Cómputo	Diaria	Carta
Suministros	Secretaria	Secretaria	Mensual	Orden de compra
Asistencia	Cada empleado	Contabilidad	Quincenal	Tarjeta

Salidas

Se distingue el destino de la salida, qué uso tiene y con qué frecuencia es requerida.

Salida	Destino	Uso	Frecuencia
Curriculum	Archivo	Contabilidad/Archivo	Eventual
Póliza	Archivo	Ad. De Riesgo	Diario
Solicitudes	Producción	Control de Póliza	Diario
Informe	Contabilidad	Control de Asistencia	Quincenal

5. Funciones, limitaciones y restricciones

a. Funciones

El proceso actual mediante el cual se realiza el reclutamiento y selección de Recursos Humanos es informal, no observamos un sistema propiamente dicho, motivo por el cual no visualizamos funciones básicas que se realizan en el proceso,

pero podemos acotar que se persigue la obtención de personal que tenga conocimientos de seguros y que pueda contribuir al normal desenvolvimiento de la empresa..

b. Limitaciones

No se ha determinado el personal que pueda realizar la función de administración de Recursos Humanos.

La actividad de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos es realizada por el gerente, desviando así la atención de éste, de actividades que realmente le competen y beneficien a la empresa.

El archivo de curriculum no se depura y no se toma en cuenta para posteriores selecciones.

c. Restricciones

Una sola persona es quien toma las decisiones

No hay reglamento interno

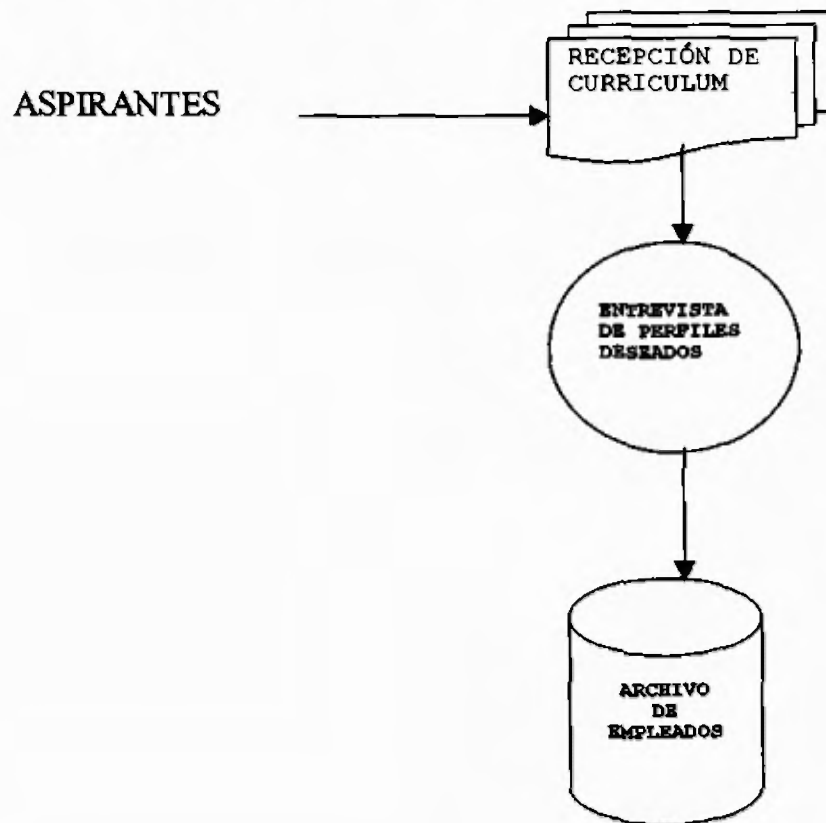
No existen formularios de solicitudes de empleo.

No existen formularios de contrato de trabajo

El equipo computacional está subutilizado

No se cuenta con personal necesario y adecuado para la administración.

6. Diagrama de Flujo de Datos (DFD)



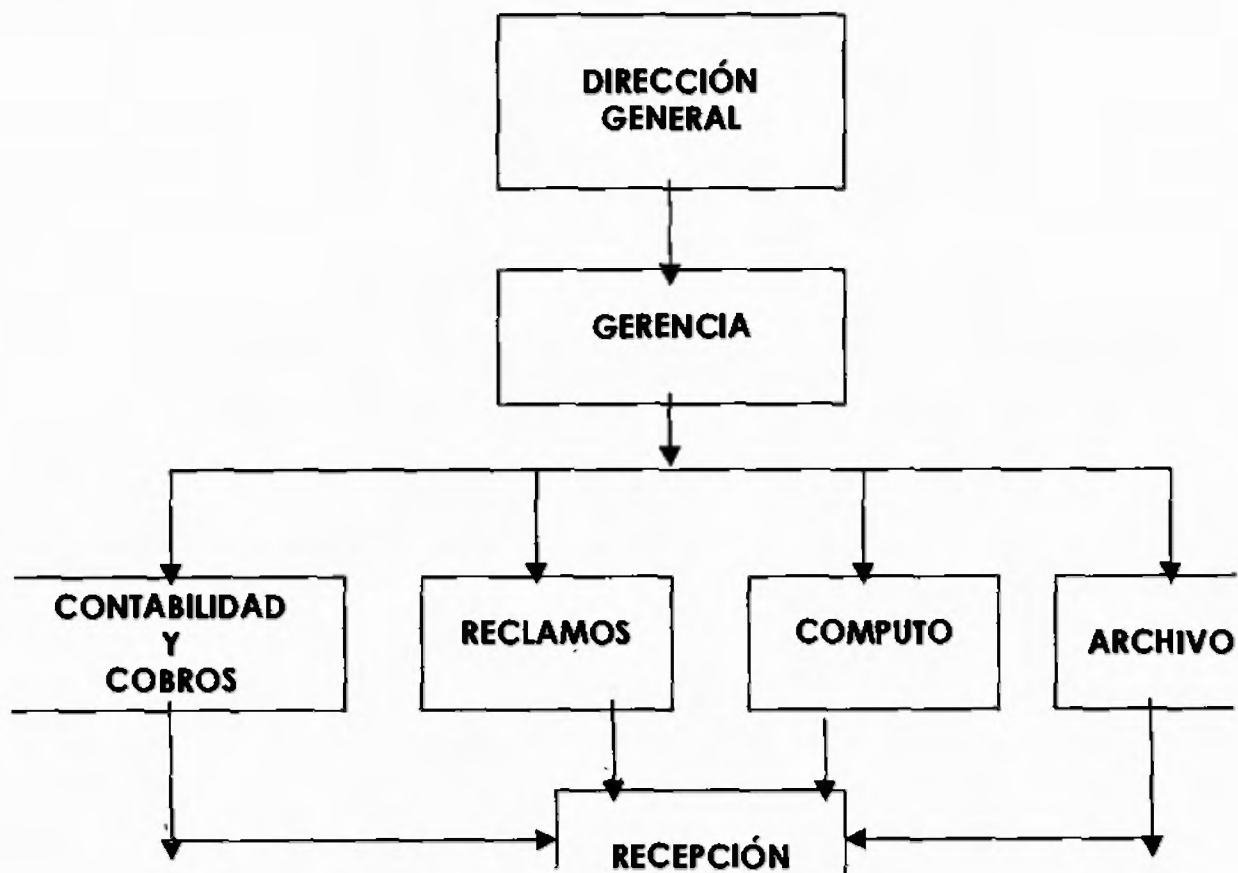
7. Personal que participa en la descripción del sistema existente

Gerente

Contabilidad

Usuarios

8. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA GRUPO DELTA, S.A.



C. SISTEMA PROPUESTO

1. Descripción del sistema propuesto

El sistema propuesto pretende ser un subsistema dentro del sistema del productor de seguros, mediante el cual se puede dar inicio a la creación de un sistema de administración de Recursos Humanos.

Inicialmente el sistema contempla los procesos de reclutamiento y selección de Recursos Humanos, dichos procesos serán automatizados facilitando la labor de la persona encargada de realizar el reclutamiento y selección.

Se crearán formularios de solicitudes de empleo que se ajustan a las necesidades y objetivos de una empresa que se desenvuelve en la industria del seguro, en este caso el corretaje de seguros.

A cada persona que solicite o sea requerida, para ocupar una plaza en la empresa, se le entregará un formulario de solicitud de empleo, el cual llenará y adjuntará a su curriculum.

La persona encargada de la entrevista, al llevar a cabo la misma, tendrá el formulario de solicitud y el curriculum a mano, para poder realizar cualquier pregunta referente a estos documentos, y hacer anotaciones en el formulario de solicitud si así lo dispone.

Luego de terminada la entrevista, el entrevistador hará las anotaciones correspondientes en la solicitud, y en un formulario diseñado para esta actividad (ver anexo 3, formularios propuestos, página 132), plasmando su decisión sobre el entrevistado.

El o los formularios de solicitud y los de evaluaciones, son enviados al departamento de cómputo para su procesamiento, el cual a la vez emitirá un documento de salida como resultado de la o las evaluaciones del entrevistador.

El documento de salida del departamento de cómputo de todos los entrevistados es enviado al entrevistador y al Gerente para el análisis de los resultados y selección del nuevo empleado de la empresa.

Finalmente los formularios de solicitud, de evaluación y curriculum, de los aspirantes y seleccionados son enviados al departamento de archivos.

El o los aspirantes seleccionados serán enviados al encargado del departamento de Recursos Humanos para que firmen su contrato de trabajo correspondiente. Posteriormente el o los contratos de trabajo son enviados al departamento de archivo para que se abra un expediente que contendrá toda la información del empleado, mientras este permanezca en la empresa.

2. Definición de objetivos:

- Agilizar los proceso reclutamiento y selección de Recursos Humanos
- Automatizar los procesos de reclutamiento y selección de Recursos Humanos para que sean más confiables y seguros.
- Sentar las bases para un futuro sistema de administración de Recursos Humanos
- Aprovechar el hardware y software existente en la empresa
- Creación de una base de datos con información del Recurso Humano de la empresa.

- Contribuir en el proceso de control de asistencia del recurso humano de la empresa.

3. Identificación de la comunidad de usuarios

- Contabilidad: Establecer controles sobre los ingresos y egresos que tiene la empresa y que son procesados por el sistema.
- Supervisor de personal: Realiza informes quincenales sobre la asistencia de los empleados y de acuerdo a esto procede con las acciones correspondientes.
- Gerencia: Planificación de las metas y objetivos de la empresa
- Secretaria: Recepción, control y administración de toda la información que entra y sale de la empresa.
- Cómputo: Procesamiento y almacenamiento de la información en un dispositivo magnético.
- Archivo: Administración y almacenamiento de la información que ingresa a la empresa.

4. Identificación de Entradas y Salidas

Información de Entrada	Colecto o Genera	Procesa o Transcribe	Frecuencia	Medio de entrada
Solicitud de Empleo	Secretaria	Personal	Eventual	Formulario de Solicitud y curriculum
Puntualidad de Empleado	Personal	Personal	Quincenal	Tarjeta
Control de asistencia	Personal	Computo	Quincenal	Tarjeta
Empleado Nuevo	Personal	Cómputo	Eventual	Formulario de Solicitud, de evaluación y curriculum

Salidas

Salida	Destino	Uso	Frecuencia
Formulario de Solicitud	Archivo	Actualización de Recursos Humanos	Eventual
Contrato de trabajo	Archivo	Actualización de Recursos Humanos	Eventual
Informe de asistencia	Personal	Descuento de Salario	Quincenal

5. Funciones

- Generar archivo de aspirantes.
- Contribuir en el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos, procesando información contenida en las solicitudes de empleo y en el formulario de evaluación.

- Generar archivo de empleados.
- Administración de Recursos Humanos, mediante la automatización de los procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos, para cumplir con los objetivos de la empresa.
- Generar hoja de vida de empleados donde se pueda administrar toda la información del empleado, desde que entra hasta que sale de la empresa.

6. Limitaciones

- Reacciones al cambio: En la observación y entrevistas, se observan ciertas negativa hacia los cambios que se pretenden introducir.
- Designación de al menos una persona encargada de supervisar los recursos humanos, lo cual genera cierta incomodidad en la administración al tener que pensar en contratar alguna persona para la posición creada, originando así un gasto adicional.
- Inicialmente el sistema contemplará los procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos que son motivo principal del presente trabajo de

graduación.

7. Restricciones

- La administración no tiene en cuenta los cambios que se están generando externamente en lo referente a la administración de empresa a través de la informática (innovación).
- Se requiere delegar funciones que puedan llevar a una mejor administración del recurso humano.

8. Desarrollo de niveles de diagrama de flujo de datos

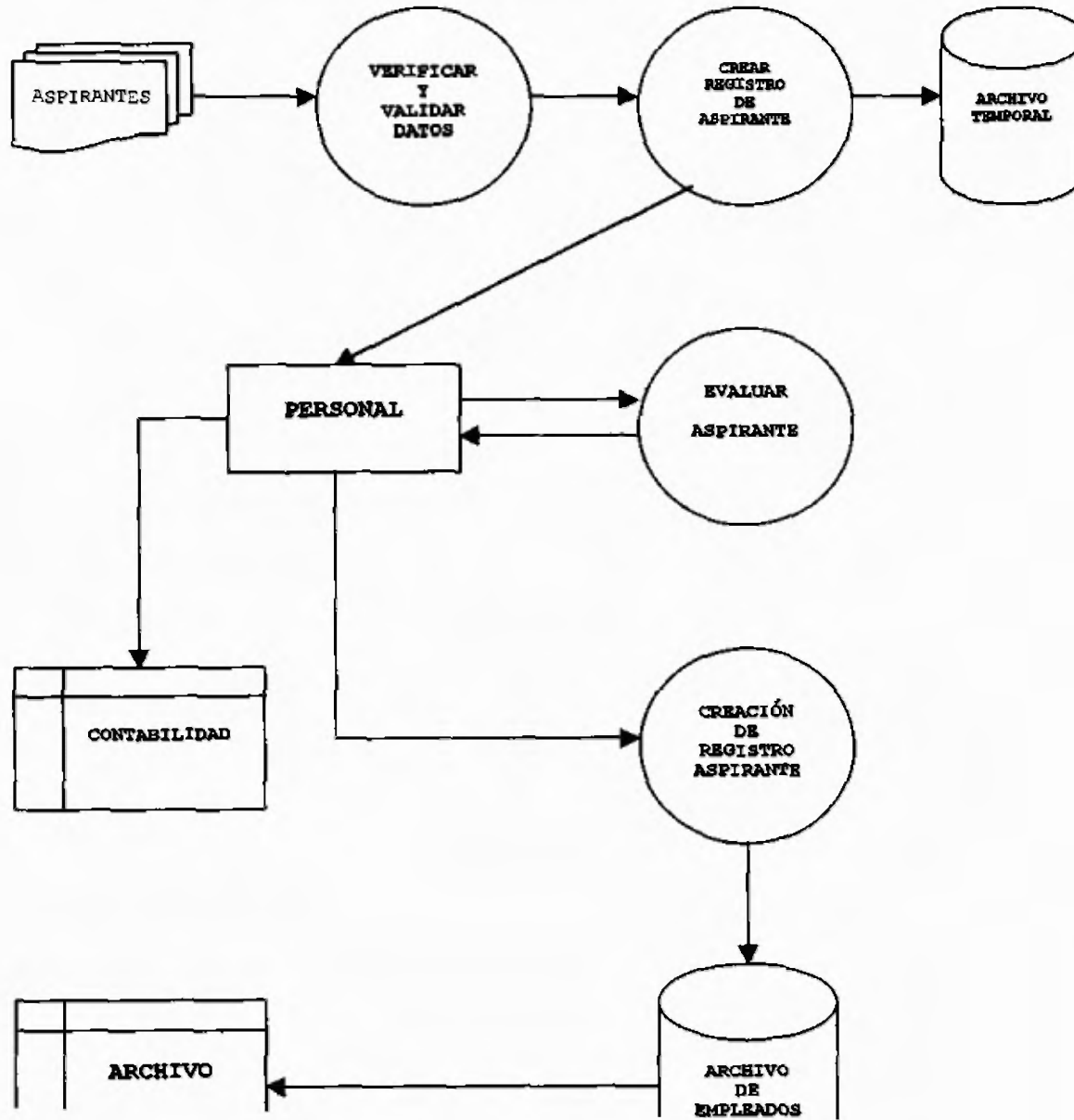
Diagrama de contexto

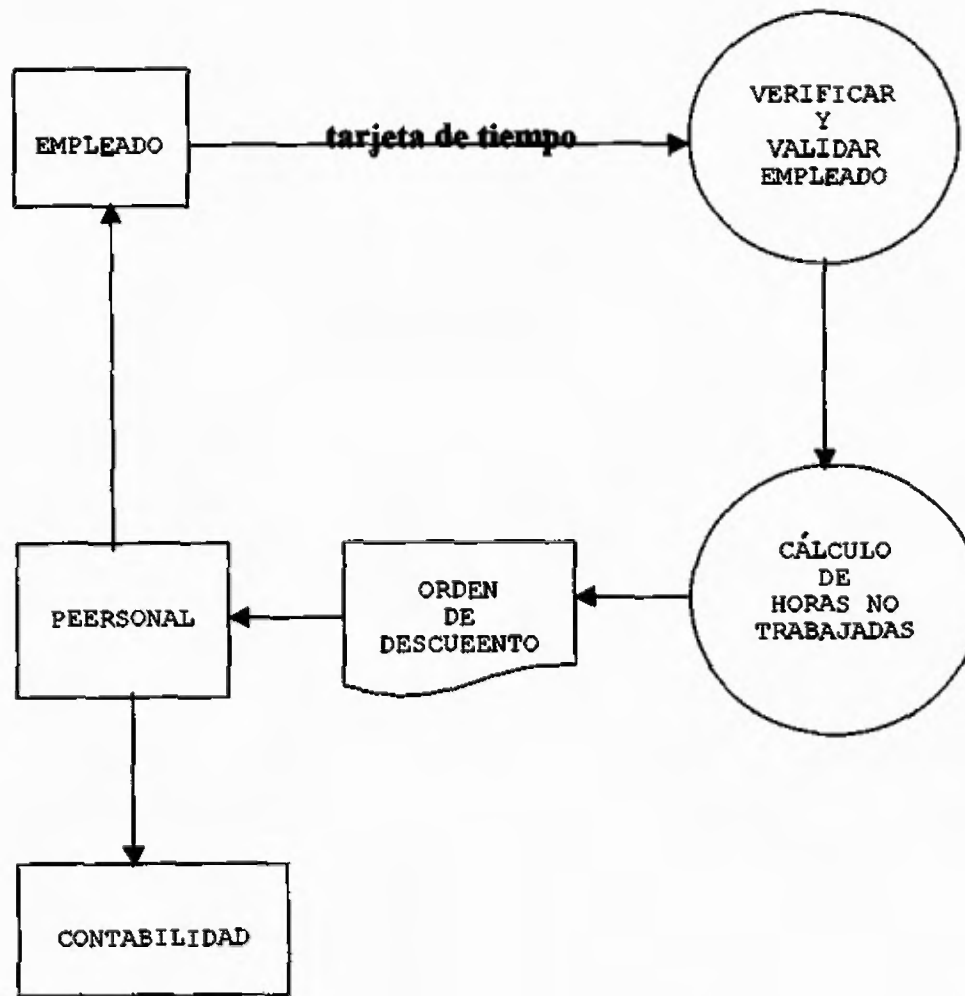
El diagrama de contexto es un diagrama que representa las funciones generales del sistema e identifica las principales fuentes y salidas externas del sistema.



9. Diagrama general

a) Reclutamiento y selección de recursos humanos



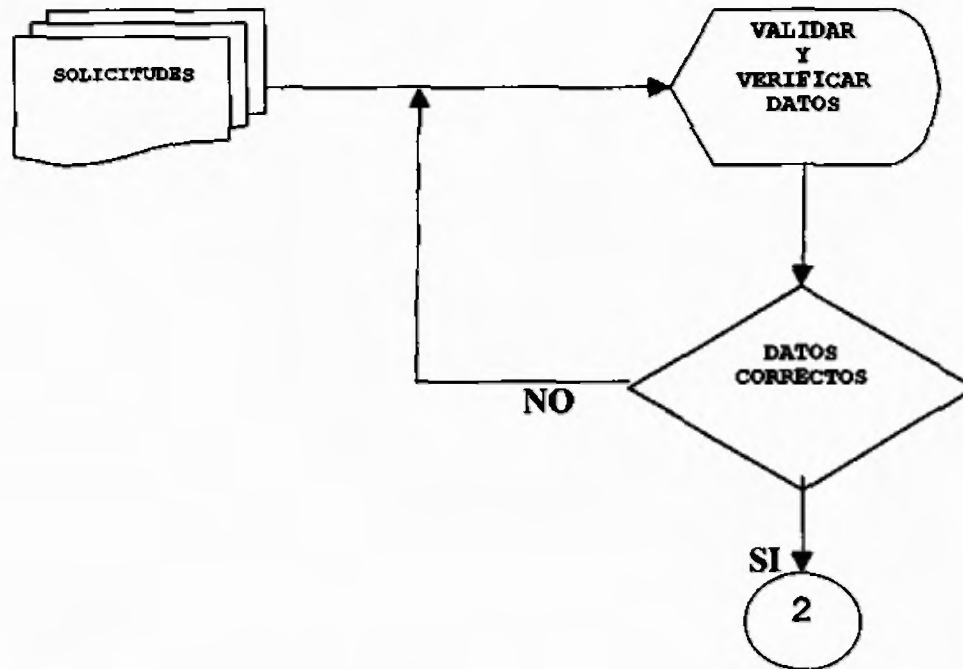
b) Control de asistencia y puntualidad

10. Diagrama de detalle

a. Reclutamiento y selección de recursos humanos

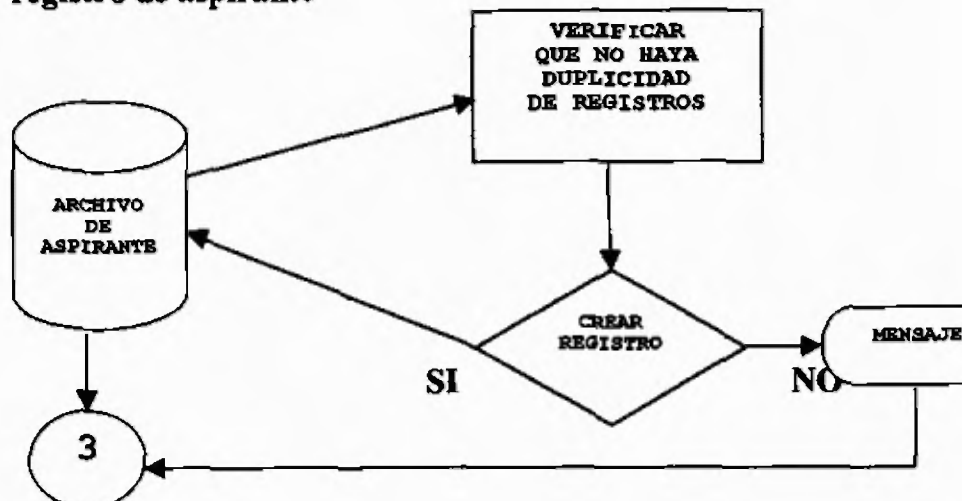
Proceso 1

Verificar y Validar Datos



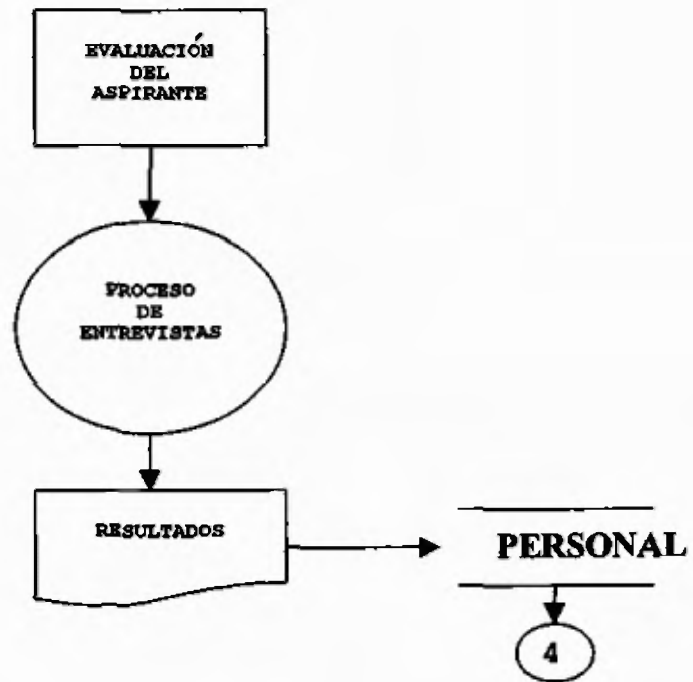
Proceso 2

Crear registro de aspirante



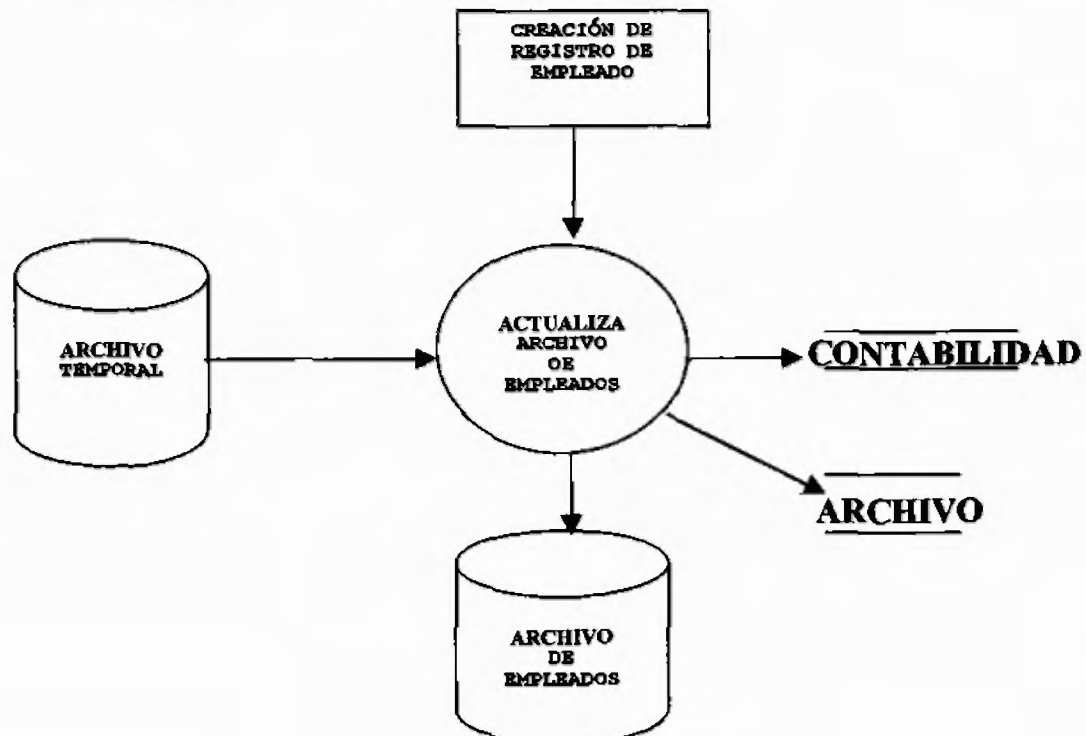
Proceso 3

Evaluación del aspirante:



Proceso 4

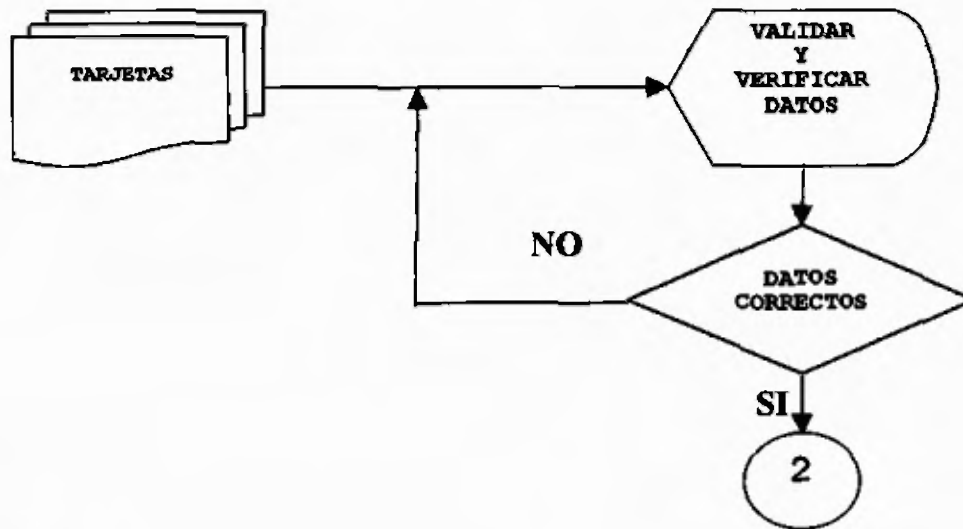
Creación de Registro de empleado



b. Control de asistencia y puntualidad

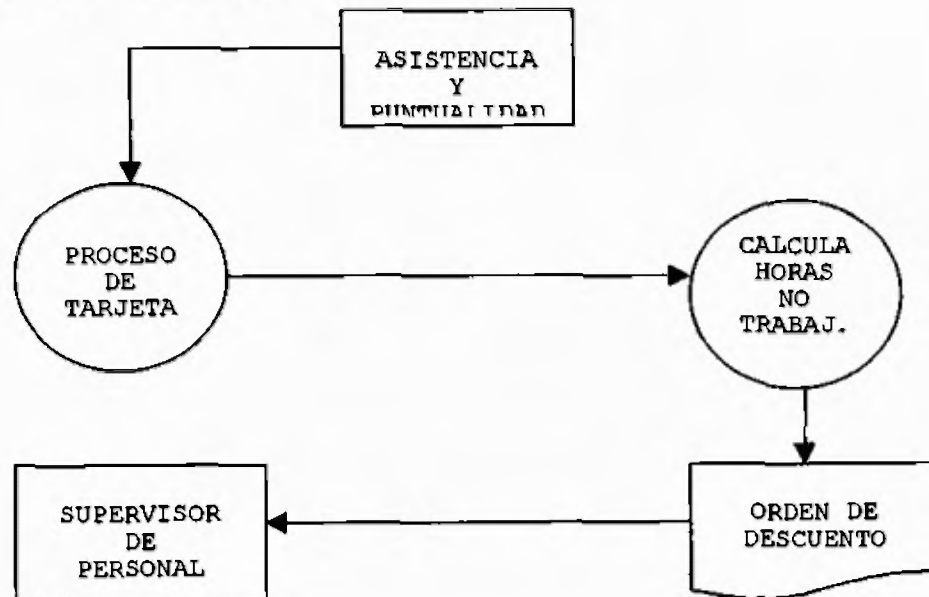
Proceso 1

Verificar y validar datos del empleado

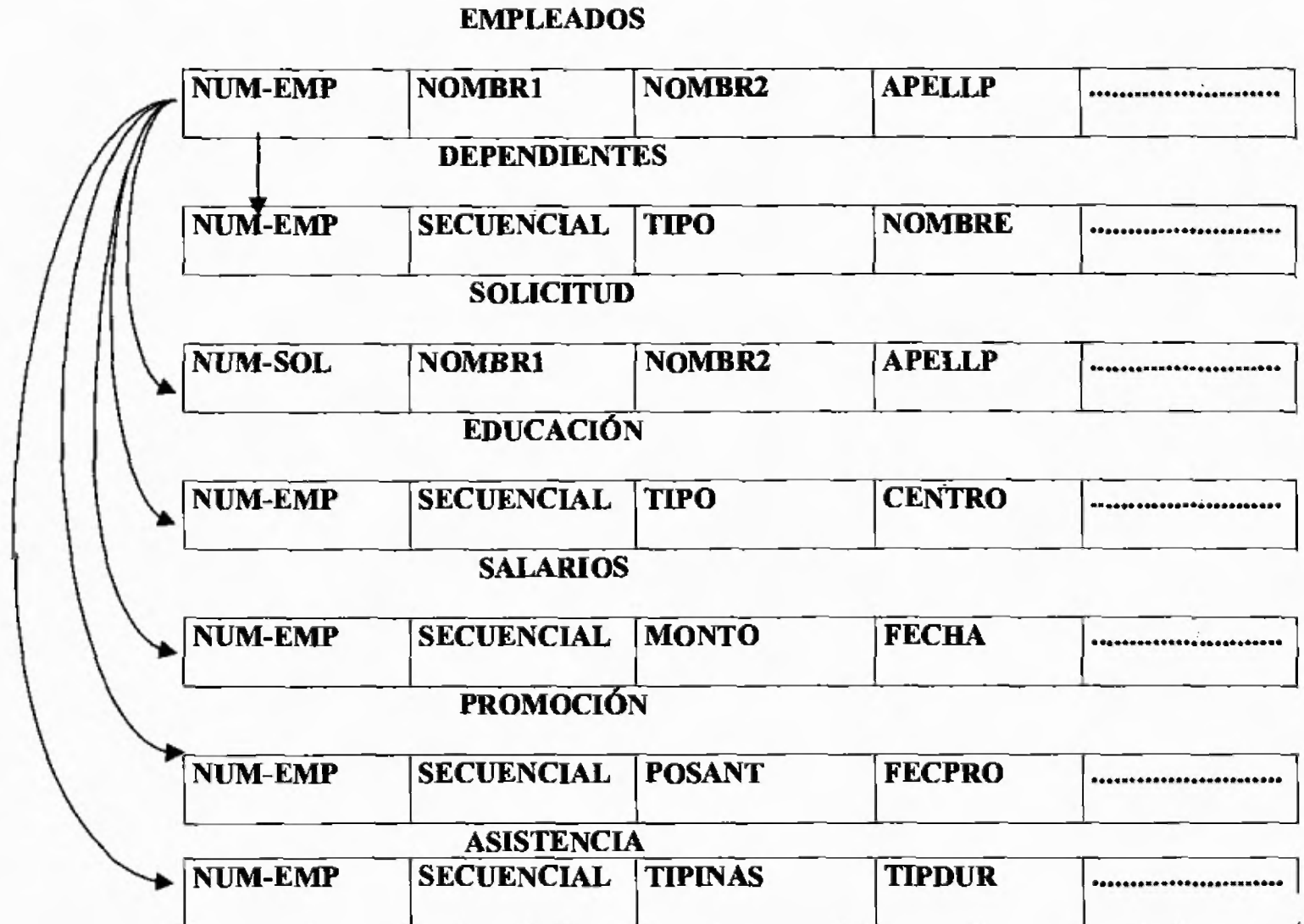


Proceso 2

Cálculo de horas no laboradas



11. Diagrama de estructura de Datos (Ver anexo 2, definición de archivos, página 123)



POSICIONES

COD-POS	DESCRIPCIÓN	FUNCIONES	SALARIO MI
----------------	--------------------	------------------	-------------------	-------

CURSOS O SEMINARIOS

NUM-EMP	SECUENCIAL	NOMB-CURSO
----------------	-------------------	-------------------

TIPO EDUCACIÓN

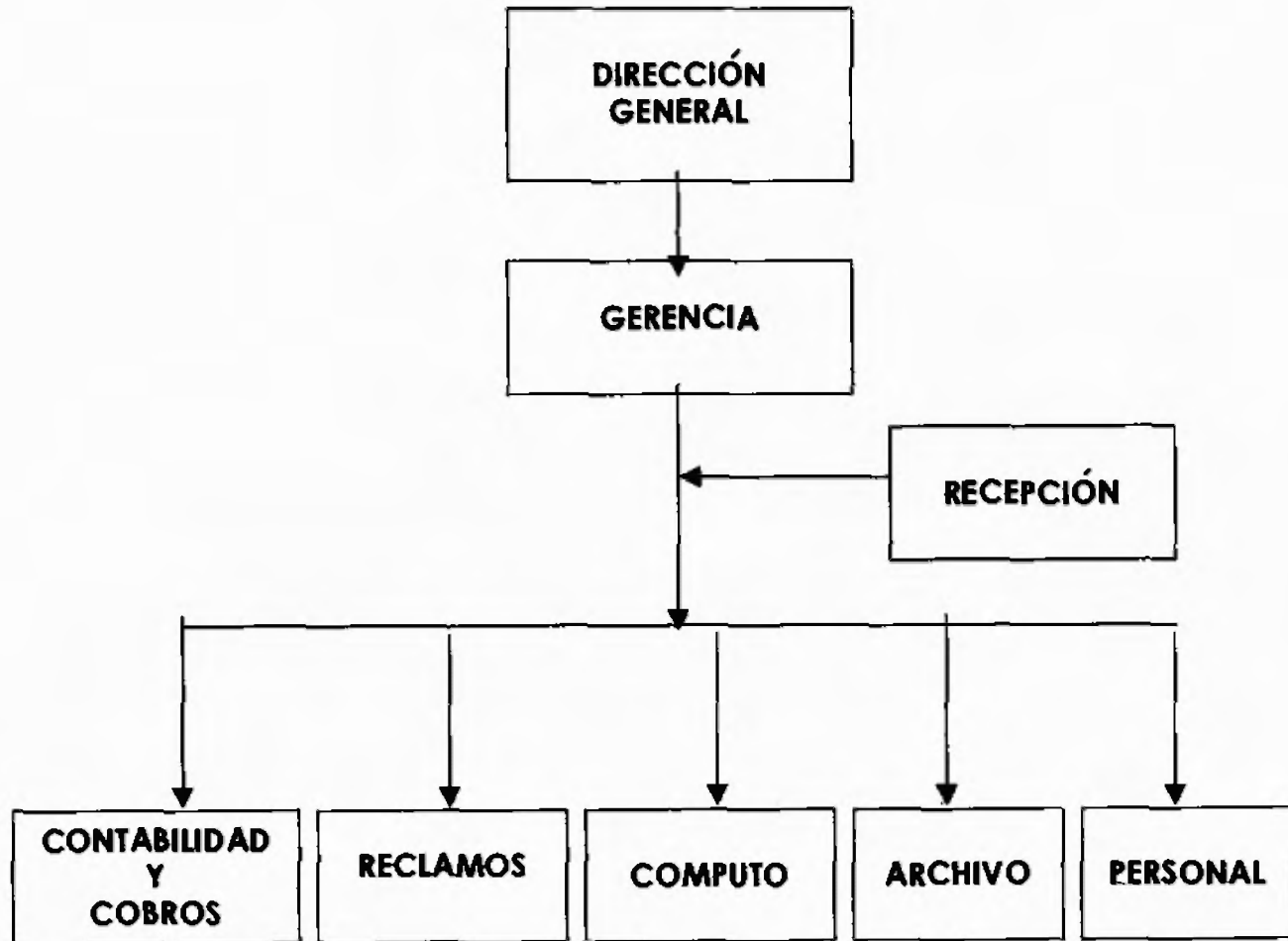
COD-TIPO	DESCRIPCIÓN
-----------------	--------------------

TIPO DURACIÓN

COD-TIPO	DESCRIPCIÓN
-----------------	--------------------

BAJAS

NUM-EMP	MOTIVO	FECHA-SALIDA
----------------	---------------	---------------------

12. DIAGRAMA ORGANIZACIONAL PROPUESTO

13. Definición de la calidad de software

Existen muchas definiciones de calidad en lo referente al software lo cual es una tarea difícil, ya que a veces la definición es subjetiva. La calidad es definida como un conjunto de propiedades satisfechas en mayor o menor grado destinado a tornar adecuada la implementación del sistema.

Debemos anotar que en las definiciones encontradas hay dos detalles que se destacan:

- La selección en determinado grado y
- La idea de un conjunto de propiedades o atributos

La existencia de graduación crea directamente la necesidad de medición y la idea de un conjunto de atributos indica que la calidad incorpora todos los aspectos del software, siendo por lo tanto, altamente dependiente de la naturaleza de la aplicación.

14. Software seleccionado

El mundo de la programación ha sufrido en los últimos años numerosas modificaciones, uno de esos cambios ha venido determinado por los entornos de programación visuales, que han hecho a los lenguajes mucho más asequibles para el programador. Visual Fox Pro incorpora la programación orientada a objeto, que es considerada una de las técnicas de programación más reconocidas, olvidándose de la vieja programación estructurada. La cada vez mayor implantación de entornos Windows también exige que el lenguaje, además de funcionar sobre éste, permita realizar aplicaciones con su estilo particular.

Por otra parte, son muchas las empresas que van dejando a un lado los mainframes y se están reconvirtiendo al mundo de la computadora personal, cada vez más rápida y potente. Pero no es suficiente con que el hardware sea competitivo, sino que el software debe serlo también. Y Visual Fox Pro pasa por ser el más rápido del mercado en acceso a datos, por lo que es el complemento ideal. Precisamente, está es la razón por la que tiene más aceptación en grandes corporaciones que al nivel de programador "casero".

Debido a las urgencias del usuario final, bien sean del cliente o del jefe de departamento, y a las trabas que pone el lenguaje, se tienda buscar a lenguajes que

faciliten el trabajo, no que lo compliquen. De ahí ha surgido en los últimos tiempos un término para definir a estos lenguajes que permiten realizar aplicaciones en poco tiempo, son los R.A.D. (Rapid Application Development) y Visual Fox Pro lo es.

15. Personal que participa

a. Gerencia de la empresa

La Gerencia de la empresa será la encargada de proporcionar los recursos necesarios para la realización del proyecto, efectuando las revisiones al proyecto. Es la que entiende el flujo general del sistema, en particular los procesos y tomará decisiones claves.

b. Usuarios

Los usuarios ayudarán a describir el sistema existente, reclutan datos y participan en el análisis de los mismos. Son los que están familiarizados con las entradas, las salidas y la lógica de los procesos; contribuirán enormemente en el diseño del nuevo sistema.

Los usuarios son miembros de las diferentes secciones de la empresa que van a ser afectadas por el sistema.

c. Grupo de Desarrollo

El grupo de desarrollo estará por formado por analistas de sistemas y programadores, quienes realizan el análisis, recolectan datos, documentan el sistema, componen alternativas de solución y alternativas para la implementación de la solución.

16. Alternativas

- a. No hacer nada: significa quedar como está actualmente, realizando los procesos de reclutamiento y selección en forma manual, sin un orden y sin eficiencia, que pueda colaborar en la selección de personal óptimo para cumplir con los objetivos de la empresa.
- b. Desarrollo de un Sistema Nuevo: Esta alternativa sugiere la realización de la automatización de los procesos de reclutamiento y selección de Recursos Humanos, sustentamos esta alternativa por los siguientes motivos:

- Es conocido por la administración de la empresa de la necesidad de poseer un sistema de administración de Recursos Humanos.
- Recientemente se implantó el sistema de marcado de tarjeta para todos los empleados, resultando el contéo de horas laboradas de todos los empleados en una labor muy tediosa para la persona encargada, así como la generación de los informes a los departamentos correspondientes, ya que todo el proceso es manual; si se automatiza también este proceso, sería de muy buena utilidad.
- La empresa cuenta con un sistema computacional, organizado en una red de acceso local, motivo por el cual no se generan gastos en este rubro.
- La empresa se encuentra actualmente actualizando su sistema en cuanto a software, para la cual adquirió el software de Base de Datos Visual Fox Pro, para ambiente windows, y el grupo de desarrollo de la empresa se encuentra abocado al cambio de toda la base de datos, con la nueva programación; lo cual evita también otro gasto en este aspecto.
- Una vez implementados los procesos de reclutamiento y selección de

recursos humanos automatizados, se puede extender el servicio de estos procesos a otras empresas que conforman el grupo, como Vallas e Impresiones Gigantes, S.A., Mediequip, S.A., Publitres, S.A.; o de lo contrario, migrar las aplicaciones a los respectivos sistemas de las empresas mencionadas en líneas anteriores, con las respectivas modificaciones.

Por todo lo expuesto, resumimos que existiendo la necesidad y contando la empresa con el hardware, software y grupo humano capaz de desarrollar el nuevo sistema, se debe aprobar esta alternativa.

17. Modalidad

De acuerdo al tamaño de la empresa, los volúmenes de información y el tipo de aplicaciones a desarrollar, las operaciones dentro del nuevo sistema se realizarán en línea (on-line); lo que significa que tan pronto la información es introducida por las terminales, los archivos son modificados y pueden ser consultados.

18. Impacto en la comunidad de usuarios

En cuanto a lo observado y consultado en la investigación que nos ocupa, podemos decir que es muy natural la resistencia al cambio del sistema, que suelen mostrar las personas, por lo cual tenemos destinadas charlas para los usuarios, mostrándoles las bondades del nuevo sistema, para así mitigar o reducir al mínimo malas reacciones o falsas expectativas del personal con relación al nuevo sistema y poder exitosamente implantar el sistema.

19. Costo y Beneficios Estimados

Costos

- **Software:** En este rubro no habría gasto alguno, debido a que la empresa ya realizó el mismo, al comprar recientemente el software Visual Fox Pro, porque actualmente el grupo de desarrollo de sistema está mejorando toda la programación del sistema de producción de seguro a la nueva base de datos y posteriormente todo el sistema estará funcionando en ambiente windows.
- **Hardware:** En este rubro tampoco habría gasto alguno, debido a que la empresa posee computadoras, las cuales están integradas en una red de acceso local y casi todos los departamentos tienen una computadora para acceder al sistema de producción de seguros.

- **Personal:** Actualmente el grupo de desarrollo de la empresa esta formado por un analista, que es el que se encarga de realizar todas las operaciones o actividades informáticas en la organización (mantenimiento y actualización de archivos y programas; mejoras al sistema, evaluación de software, asistencia a la gerencia, asistencia al personal de la empresa en materia de informática, entrenamiento del personal). Por tal motivo en este rubro si habrá un gasto adicional ya que proponemos la contratación de un programador y un capturador de datos.
- **Programador:** esta unidad será contratada indefinidamente para laborar en la empresa, con un salario inicial de \$400.00 a \$500.00.
- **Captador de Datos:** Será contratado por el tiempo que dure el desarrollo de las aplicaciones de reclutamiento y selección de recursos humanos, con un salario de \$250.00.

Beneficios:

- Rapidez en el proceso de reclutamiento y selección de Recursos Humanos.

- Información de respaldo en el proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos.
- Identificación del empleado durante el período que dura la relación laboral con la empresa.
- Presentar información útil para la toma de decisiones en el proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos.
- Rápido acceso a los datos de información.
- Mayor planificación y organización de los Recursos Humanos.
- Facilidad de poder integrar otros módulos que posteriormente se puedan desarrollar en Recursos Humanos.
- Facilitar las modificaciones de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Proveer al usuario de todas los reportes concernientes al recurso humano de la empresa.

20. Formularios propuestos

En vista de que la empresa motivo de nuestra investigación, adolece de formularios que puedan contribuir a la captura de información necesaria para la creación de nuestra base de datos y para los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos, hemos diseñado varios formularios, dentro de los que tenemos:

a. Solicitud de empleo

Este formulario es de vital importancia, para poder crear nuestro archivo de aspirantes, así como el de los empleados existentes en la actualidad, ya que el formulario recoge información de los datos generales del aspirante, información de su grado de educación y aptitudes, así como de su experiencia laboral, el formulario se puede apreciar en el anexo de formularios, página N° 130.

b. Formulario de evaluación

El formulario de evaluación será utilizado por el entrevistador, después de finalizada una entrevista, inmediatamente el entrevistador para no perder ningún detalle de la misma, deberá llenar el formulario de evaluación, en la cual se tocan aspectos como la apariencia personal, control emocional, personalidad, facilidad

de palabra, antecedentes de trabajo, experiencias anteriores, experiencia en el puesto a cubrir. El formulario puede ser observado en el anexo de formularios, página N° 132.

c. Formulario de contrato de trabajo

Cuando la empresa motivo de nuestra investigación contrata personal nuevo, hace un arreglo verbal, aún cuando a la persona contratada se le comunique que su contrato es de tiempo indefinido, no se firma un contrato de trabajo, lo cual es un requisito en las relaciones laborales, contemplado en el Código de Trabajo, artículo 67, en base a esta obligación del empleador se diseñó un formulario de contrato de trabajo, el cual se puede apreciar en el anexo de formularios, página 133.

D. SISTEMA PROYECTADO

El sistema de Administración de Recursos Humanos permitirá generar, modificar, crear, identificar, evaluar, analizar y controlar, en general, todos los aspectos relacionados con el eje central, responsable del movimiento de una Empresa, su Recurso Humano.

Estos aspectos serán llevados tanto al nivel económico, como al educativo, buscando con esto el beneficio de tener excelentes resultados en el desenvolvimiento operacional de la Empresa.

Será diseñado y programado para un ambiente de Base de Datos Visual Fox Pro y gracias a experiencias con múltiples usuarios.

Aprovechando las características de este Software, el Sistema está en un ambiente de Computadora Personal, reflejando eficiencia y confiabilidad en este ambiente.

1. Descripción

El Sistema de Administración de Recursos Humanos estará compuesto por los siguientes módulos:

- MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS
- MANTENIMIENTO DE TABLAS
- INFORMACIÓN DE CONTROL DE NOMINAS
- CONSULTAS VARIAS
- PROCESOS OPERATIVOS

Estará diseñado de forma tal, que el usuario necesitará muy poca intervención de un analista o programador en caso de que requiera adicionar nuevos tipos de Nóminas, cambios de codificaciones o políticas de la empresa.

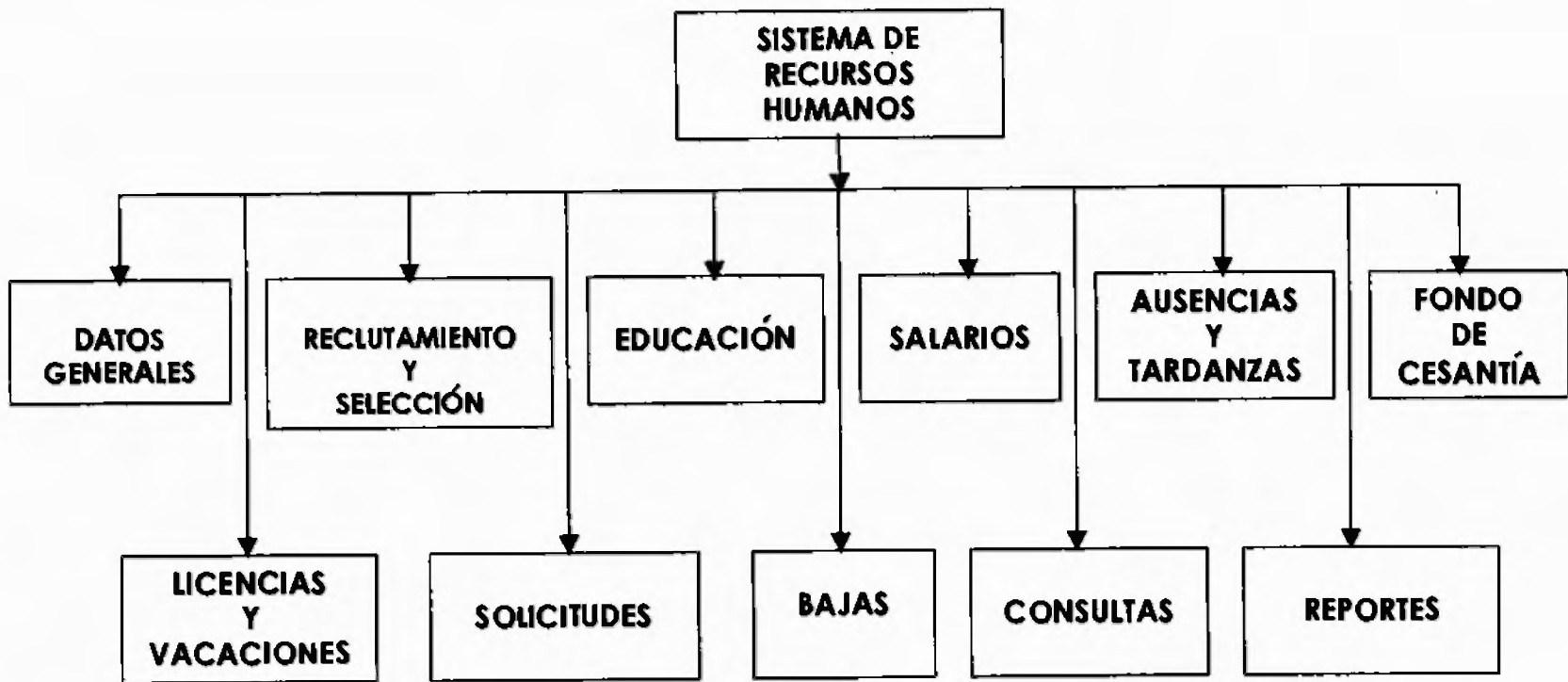
El manejo de las pantallas y procesos serán de fácil uso, permitiendo que sea manejado por un personal no especializado.

Tendrá una documentación interactiva de usuario que permita realizar en cualquier momento, una consulta sobre una pantalla en particular. Además contará con ayudas a campos con las cuales se selecciona el valor deseado, siendo éste colocado en la pantalla.

2. Características y beneficios

CARACTERÍSTICAS	BENEFICIOS
NOMINA Trabaja con Número Unico	Identifica al empleado durante el periodo que dure la relación laboral con la empresa
Permite Multi – Compañías	Permite llevar las diferentes Nóminas de las compañías, simultáneamente.
Permite Sistema Unico de Tablas (parametrización)	Facilita las modificaciones a codificaciones y políticas de la empresa.
Mantiene Documentación en Línea (interactiva)	Agiliza la consulta de una duda sobre el Sistema.
Ofrece Ayudas con Selección o en Línea (windows)	Evita al usuario tener que consultar la documentación de codificaciones.
Calcula Automáticamente las Vacaciones	Libera al personal encargado de estar revisando el expediente para determinar cuando le toca vacaciones al personal
Controla las Inasistencias de Empleados	Permite llevar un control de las ausencias del personal.
Ofrece Seguridad a Nivel de Programas	Protege el acceso de determinados programas del Sistema.
Genera Informes Básicos (nóminas, descuentos, informes varios)	Provee al usuario de todos los reportes básicos del Sistema.
Consulta los Estados de las Nóminas por Compañía	Determina el avance de las Nóminas en su ciclo normal de trabajo.
Permite Proceso de Cálculo y Actualizaciones en Fase por Compañía	Evita que los archivos del Sistema se graben con errores.
Mantiene Archivo de Listados	Permite generar cualquier informe de períodos anteriores, cuando sea necesario.
Registra en Todos los Archivos el Ultimo Usuario que los Afectó	Identifica a la última persona que actuó sobre un registro, modificándolo.
RECURSOS HUMANOS Ofrece Preparación Académica del Personal	Evalúa el nivel académico del personal y la eficiencia del mismo con respecto a sus funciones.
Genera Informes Básicos (expediente del personal, Informe por ocupación del personal)	Provee al usuario de todos los reportes concernientes al personal de la empresa.

3. Organigrama del Sistema de Recursos Humanos proyectado



CAPÍTULO III
LA ENCUESTA

A. La encuesta sobre la automatización de los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos

1. Sujeto de la investigación

Los sujetos de esta investigación fueron los gerentes o gerentes de Recursos Humanos de distintas empresas que se dedican al Corretaje de Seguros, los cuales suman sesenta y seis empresas con personería jurídica, ubicadas en Panamá capital, dato éste obtenido del directorio anual de la Cámara Panameña de Empresas de Corretaje de Seguros (CAPECOSE). Las sesenta y seis empresas fueron encuestadas, pero lamentablemente sólo 21 de ellas respondieron la encuesta.

2. Determinación de la muestra

Para determinar como las mencionadas variables afectan las evaluaciones, se realizó una encuesta a todas las empresas de corretaje de seguros que aparecen en el directorio anual de CAPECOSE, como *empresas con personería jurídica*, lamentablemente solo el 32% del total de las empresas contestaron la encuesta.

La población (N) esta representada por 66 empresas y el 32% representa unas 66(n) empresas.

Determinación de la muestra

$n/N \times 100 = \% \text{ evaluado}$
$21/66 \times 100 = 32\%$

Cuadro N° 1

Esta muestra es aleatoria y se considera a la vez representativa porque recoge al 32% de la población.

3. Hipótesis de trabajo

Se desea saber como las variables: sistemas, procesos, reclutamiento, selección, personal, automatización, control, profesionalización, trabajo y planificación, han afectado las evaluaciones realizadas a las empresas de Corretaje que se desenvuelven en la industria del seguro en lo que al proceso de automatización de reclutamiento y selección de Recursos Humanos se refiere.

4. Aspectos que se analizarán en la encuesta.

Las variables que se analizarán en la encuesta son la base sobre la cual se edificarán las recomendaciones. El análisis de esta encuesta evaluará información necesaria para identificar la necesidad de contar con procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos automatizados.

A continuación se presentan las definiciones de cada una de las variables.

- a. **Sistema:** Es un conjunto de partes coordinadas que buscan alcanzar un objetivo común.
- b. **Procesos:** Conjunto de acciones sucesivas realizadas con la intención de conseguir un resultado.
- c. **Reclutamiento:** Es un sistema de información que ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo y a la organización la oportunidad de llenar puestos vacantes
- d. **Selección:** Consiste en elegir a los candidatos más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la organización, tratando de mantener o aumentar la eficacia y el reclutamiento del personal.
- e. **Personal:** Conjunto de trabajadores de una empresa, organización, etc.
- f. **Automatización:** Realizar funciones de mando, regulación, control, etc., que sin necesidad de que intervenga agentes externos.

- g. Control:** Comprobación de personas cuyo conocimiento interesa.
- h. Profesionalización:** Hacer profesional una actividad o a la persona que la practica.
- i. Trabajo:** Actividad que exige un esfuerzo físico intelectual.
- j. Planificación:** Acción para trazar un determinado plan, especialmente un plan preciso y organizado, con un objetivo.

En el cuadro 2, se muestran las variables e indicadores que se evaluarán en la encuesta. El propósito de la encuesta que se elaborará, seguidamente y que se presenta en cuadro 3, es el de determinar la necesidad de poder contar con procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos automatizados.

Variables e indicadores

Variables	Indicadores
1. Sistema	01. Necesidad 11. Beneficios
2. Procesos	02. Lentos 12. Rápidos
3. Reclutamiento	03. Banco de Datos 13. Búsqueda
4. Selección	04. Desmejorar 14. Elevar el nivel
5. Personal	05. Mejores herramientas 15. Evaluación
6. Automatización	06. Toma de decisión 16. Extensión
7. Control	07. Comprobación 17. Eficiencia
8. Profesionalización	08. Importancia 18. Experiencia
9. Trabajo	09. Actividad 19. Producto
10. Planificación	10. Objetivos 20. Facilidades

Cuadro N° 2

Fuente: confeccionado por el autor de este trabajo de investigación

B. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

1. Diseño y Redacción de la Encuesta:

Las afirmaciones se elaboraron tomando en cuenta las variables que se desean medir, a fin de facilitar el análisis, la recolección y la precisión de los datos. En la redacción de las afirmaciones, la forma en que se plantea la misma, es importante, ya que al realizar afirmaciones claras y exactas se podrán obtener respuestas que se ajustan al tema investigado, llevando así al encuestado a una clara percepción de lo afirmado.

En la elaboración de la encuesta se utilizaron afirmaciones, ya que este sistema presenta una mayor facilidad, para el registro y tabulación de datos. Además, el encuestado solo tiene que seleccionar una opción, con sólo escribir una (X) en el círculo de la columna correspondiente y no extenderse en las respuestas. En el cuadro N° 3 se podrá apreciar la encuesta aplicada.

Para la aplicación de la encuesta se coordinó una visita con los distintos gerentes o gerentes de Recursos Humanos de las empresas de corretajes de seguros, y se les entregó la encuesta, previa explicación de la misma, posteriormente se paso a retirar la encuesta, para no entorpecer la labor de los gerentes.

Cabe resaltar la excelente cooperación prestada por los distintos gerentes encuestados, lamentablemente no todos contestaron las encuestas, esgrimiendo sus múltiples ocupaciones, razón por la cual no se pudo obtener la totalidad de las encuestas, pero aún así, pensamos que el porcentaje logrado del 32% es bien representativo, para los fines que se persiguen.

2. Recolección de Datos:

La encuesta está dirigida hacia los gerentes o jefes de Recursos Humanos de las Empresas de Corretaje de Seguros y se presenta una guía para facilitar la respuesta, realizando las aclaraciones pertinentes de manera que se pueda desarrollar la encuesta sin ningún problema. Se les menciona a los señores encuestados, que sus respuestas serían manejados confidencialmente y sólo para efectos de la presente evaluación.

Cuadro 3
DISEÑO DEL FORMULARIO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilice una pluma de color negro o azul. ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta. ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla: <ul style="list-style-type: none"> Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está Totalmente en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad. Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad. Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está indeciso con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma. Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad. Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está Totalmente de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

C. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

1. Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta

Se realizará una revisión de los datos, antes de iniciar la tabulación, para asegurar la exactitud e integridad de las respuestas obtenidas, con el propósito de que cada encuestado, haya seguido las instrucciones dadas.

Al recopilar la información obtenida en la encuesta, estas son agrupadas en el cuadro 4, denominado hoja de tabulación, el cual recoge los resultados obtenidos por cada afirmación efectuada, permitiendo un rápido análisis e interpretación de los datos.

Con el propósito de establecer valores a los diferentes grados de aprobación, con que se respondió la encuesta, por parte de las personas encuestadas, se estableció una escala de valores dividida de la siguiente manera:

Grados de Aprobación	Pregunta	Grado de intensidad
Totalmente en desacuerdo	1	El encuestado no se considera
En Desacuerdo	2	de acuerdo con la afirmación.
Indeciso	3	Indeciso
De Acuerdo	4	El encuestado se considera
Totalmente de acuerdo	5	Satisfecho con la afirmación.

Obteniendo una tendencia de las respuestas: 1-2 desacuerdo, 3 indeciso, 4-5 de acuerdo.

En el cuadro 4, Hoja de tabulación se muestran las afirmaciones de la encuesta y en ella se recopila las respuestas obtenidas por cada afirmación, y lo mismos son totalizados y anotados a la derecha, con base en estos resultados se procederá a la preparación del cuadro 5 Concentración de Resultados.

HOJA DE TABULACIÓN

Pregunta Nº	PUNTAJES TOTALES		
	1-2	3	4-5
	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
1	0	0	21
2	0	1	20
3	1	2	18
4	5	1	15
5	0	0	21
6	0	1	20
7	0	2	19
8	0	0	21
9	0	1	20
10	0	0	21
11	0	2	19
12	0	0	21
13	2	3	16
14	1	3	17
15	2	3	16
16	0	2	19
17	1	4	16
18	0	2	19
19	0	2	19
20	0	2	19
21	3	2	16
	15	33	393

Cuadro N° 4

Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

2. Concentración de Resultados

En los datos recopilados se recoge la opinión de los diferentes gerentes de las Empresas encuestadas, sobre la necesidad de automatizar los procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos. En el cuadro 5 se presenta la concentración de los resultados, el cual recoge la totalidad de las respuestas recibidas, por cada variable considerada y las mismas son presentadas en forma de porcentaje lo que permite analizar gráficamente cada una de dicha variables, con sus respectivos indicadores.

CUADRO N° 5
CONCENTRACIÓN DE RESULTADOS

Variable	Pregunta N°	Respuesta por Pregunta			TOTAL DE RESPUESTAS	PORCENTAJES		
		Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo		Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
1. Sistema	1	0	0	21	21	0%	5%	95%
	11	0	2	19				
	TOTAL	0	2	40				
2. Proceso	2	0	1	20	21	0%	2%	98%
	12	0	0	21				
	TOTAL		1	41				
3. Reclutamiento	3	1	2	18	21	7%	12%	81%
	13	2	3	16				
	TOTAL	3	5	34				
4. Selección	4	5	1	15	21	14%	10%	76%
	14	1	3	17				
	TOTAL	6	4	32				
5. Autoevaluación	5	0	1	20	21	0%	7%	93%
	15	0	2	19				
	TOTAL	0	3	39				
6. Profesionalización	6	0	0	21	21	0%	5%	95%
	16	0	2	19				
	TOTAL	0	2	40				
7. Trabajo	7	0	1	20	21	0%	7%	93%
	17	0	2	19				
	TOTAL	0	3	39				

D. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

A continuación se presenta un análisis gráfico de los resultados obtenidos en cada variable consultada, también encontrarán comentarios relacionados con los resultados obtenidos. Las mismas son analizadas de forma individual.

1. Sistema

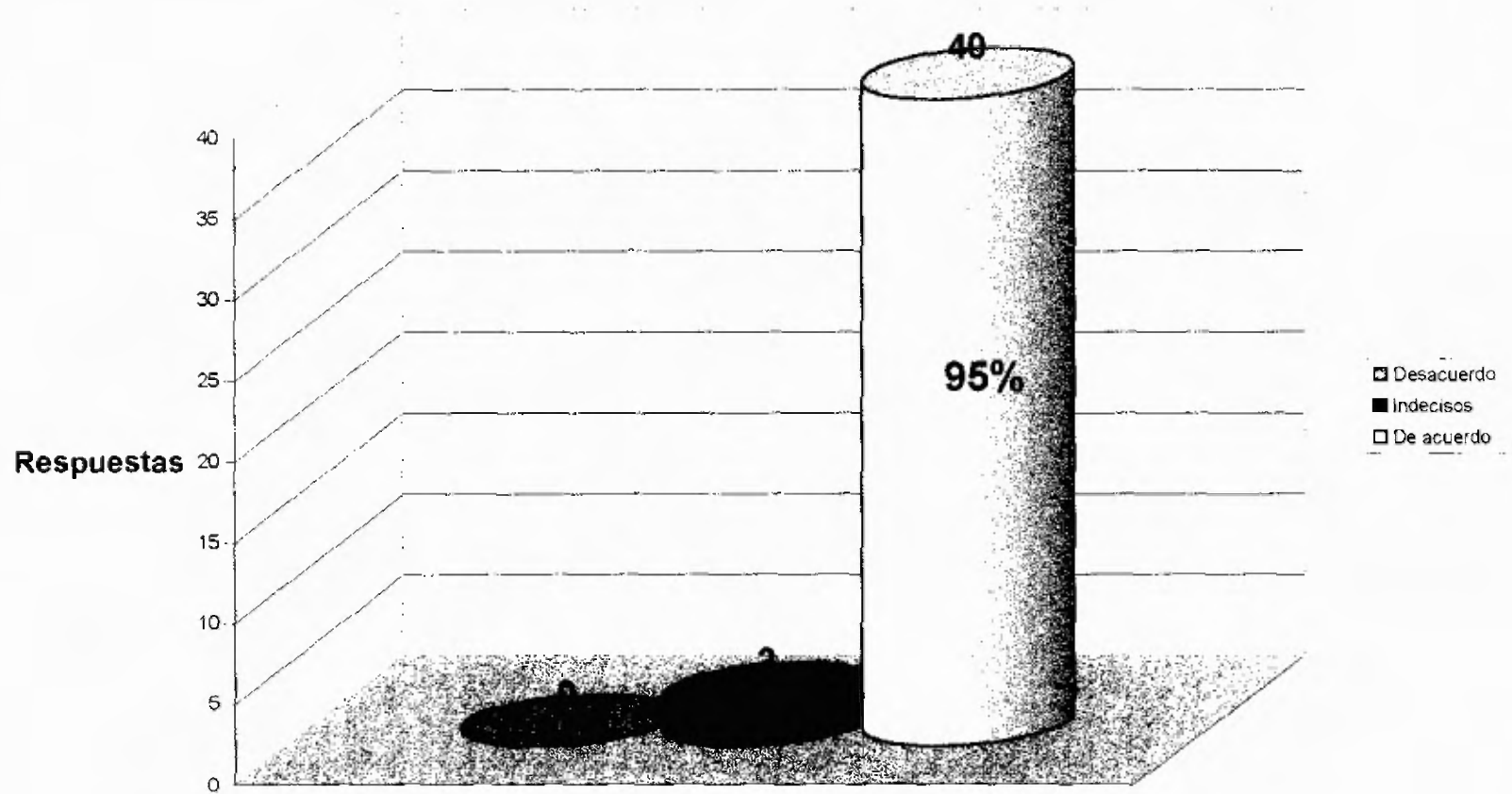
Cuadro N° 6

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad • Beneficios 	Desacuerdo	0%
	Indeciso	5%
	De acuerdo	95%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

En la afirmación N° 1 y 11 (ver cuadro3), se consulto sobre la necesidad y los beneficios de poseer un sistema automatizado, dicha consulta arrojó los siguientes resultados: 0% en desacuerdo, 5% de indecisos y 95% de acuerdo, estos resultados son plasmados en la gráfica N° 1, y a la vez nos indica que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con la necesidad y los beneficios que brindan los sistemas automatizados.

Gráfica de la Variable N° 1, Sistema



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

2. Procesos

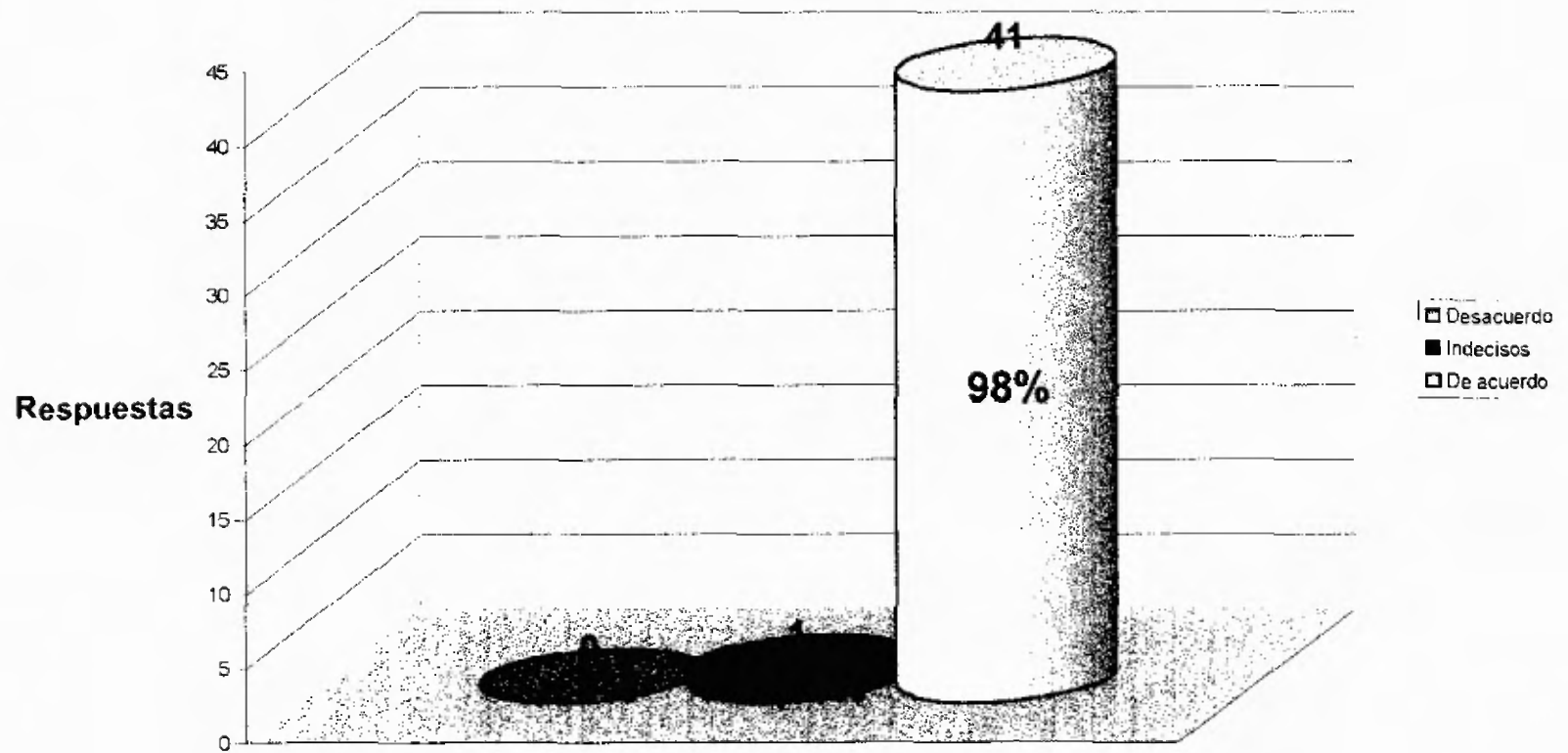
Cuadro N° 7

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Lento • Rápido 	Desacuerdo	0%
	Indeciso	2%
	De acuerdo	98%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 2 y 12 (ver cuadro3), consultan sobre la lentitud y rapidez de los procesos manuales y mecánicos respectivamente, aunque esto es obvio, es importante establecer la necesidad de los procesos automatizados, los resultados fueron: 0% en desacuerdo, 2% de indecisos y 98% de acuerdo, estos resultados se observan en la gráfica N° 2, como podemos ver la mayoría de los consultados estuvo de acuerdo con estas afirmaciones.

Gráfica de la variable N° 2, Procesos



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

3. Reclutamiento

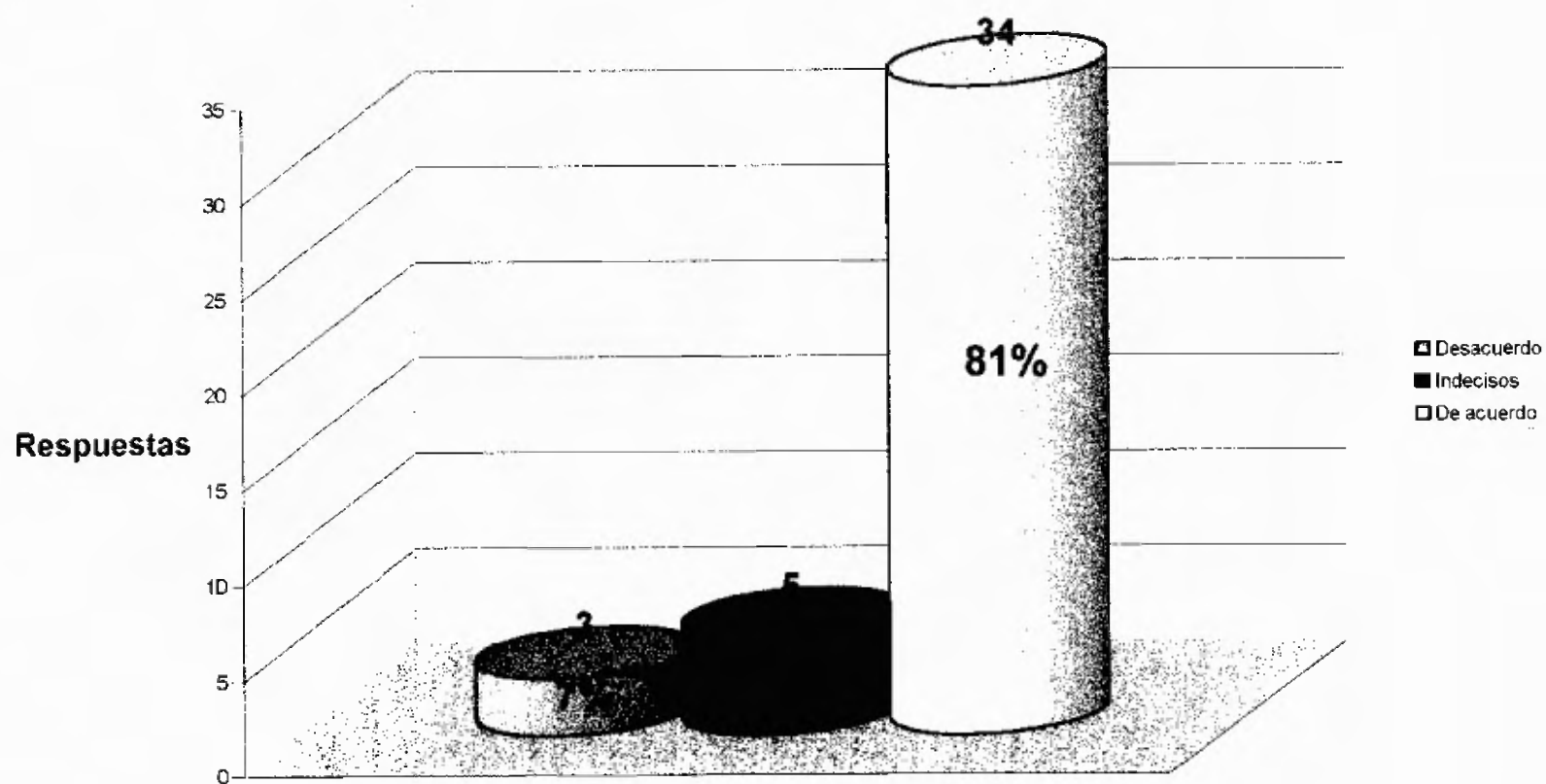
Cuadro N° 8

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Banco de Datos • Búsqueda 	Desacuerdo	7%
	Indeciso	12%
	De acuerdo	81%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 3 y 13 (ver cuadro3), consultan sobre un Banco de Datos y la búsqueda de aspirantes en la actividad del reclutamiento, los resultados fueron: 7% en desacuerdo, 12% de indecisos y 81% de acuerdo, estos resultados se observan en la gráfica N° 3, observamos un leve aumento en los desacuerdos y un poco más de indecisos en estas afirmaciones, pero muchos de acuerdo.

Gráfica de la variable N° 3, Reclutamiento



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

4. Selección

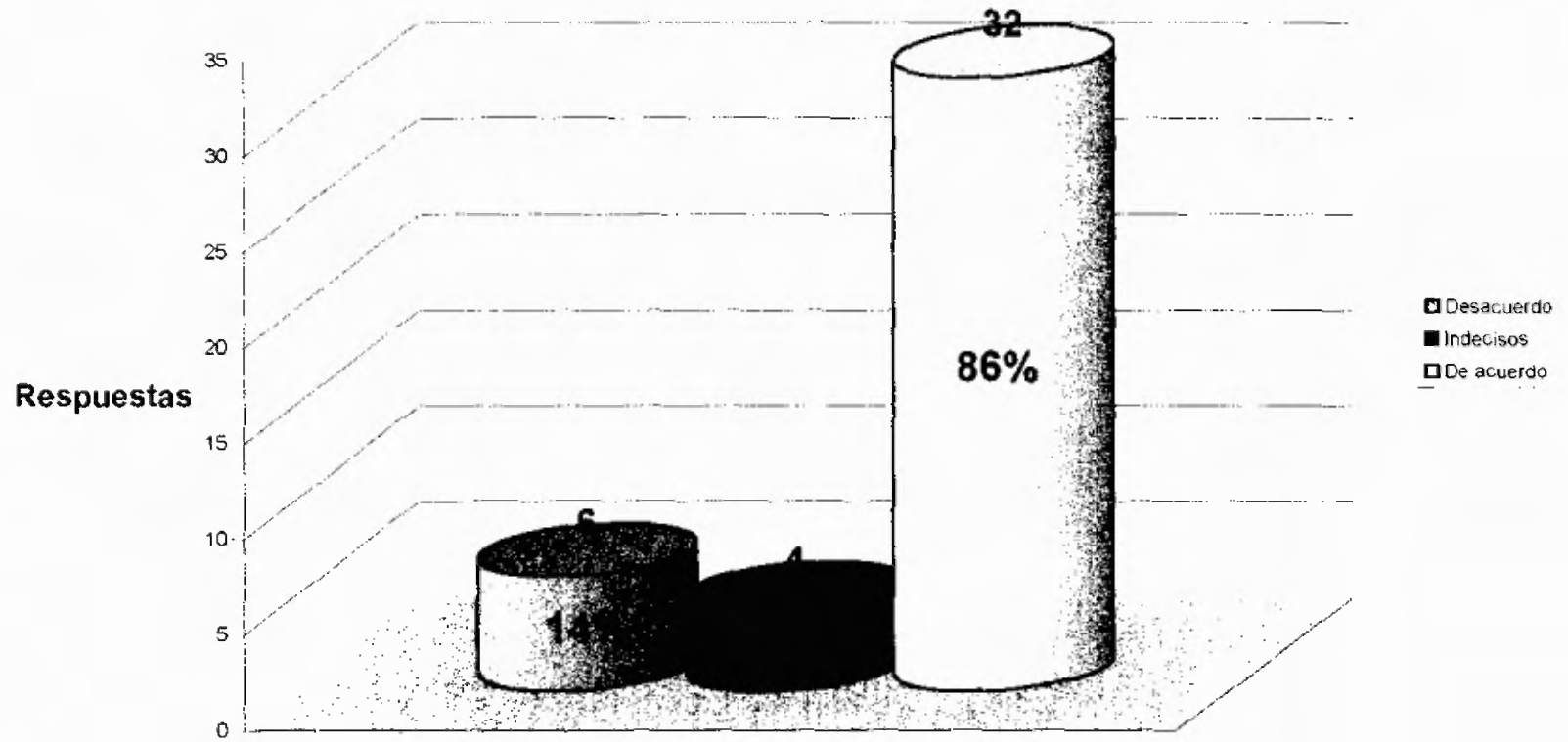
Cuadro N° 9

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Desmejorar • Elevar el nivel 	Desacuerdo	14%
	Indeciso	10%
	De acuerdo	76%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 4 y 14 (ver cuadro3), consultan sobre el desmejoramiento de la selección de aspirantes, ya que a veces se torna subjetivo; y elevar el nivel del mismo a través de procesos automatizados, los resultados fueron: 14% en desacuerdo, 10% de indecisos y 76% de acuerdo, estos resultados se observan en la gráfica N° 4, los porcentajes obtenidos en estas afirmaciones son los más altos para el desacuerdo en toda la encuesta y los más bajos para los que están de acuerdo.

Gráfica de la variable N° 4, Selección



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

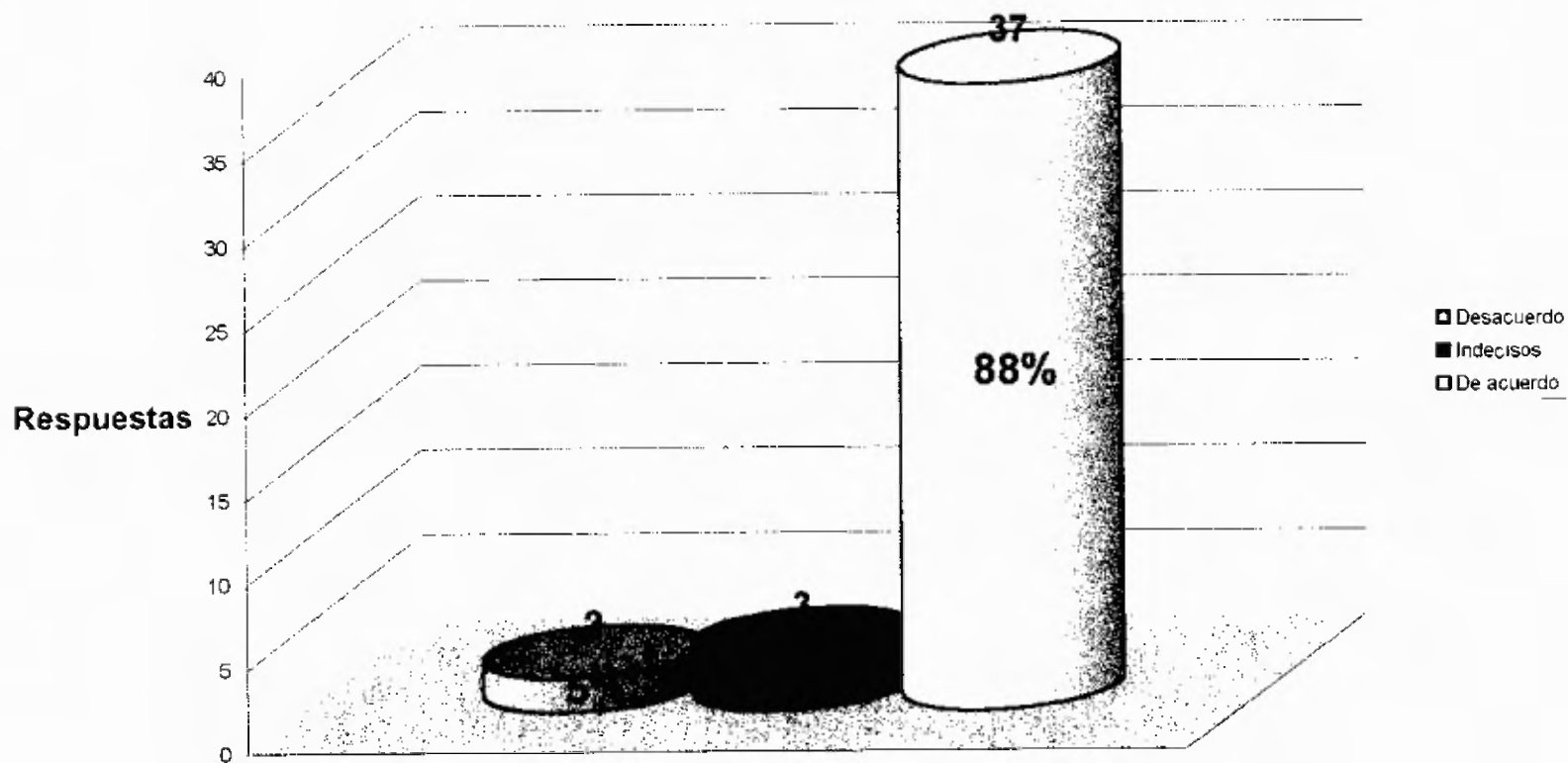
5. Personal**Cuadro N° 10**

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
● Mejores herramientas ● Evaluación	Desacuerdo	5%
	Indeciso	7%
	De acuerdo	81%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 5 y 15 (ver cuadro3), consultan sobre el uso de mejores herramientas para la administración del personal y la evaluación de estos, por medio de procesos automatizados que brinden veracidad y confiabilidad a los recursos humanos. Los resultados fueron: 5% en desacuerdo, 7% de indecisos y 88% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 5.

Gráfica de la variable N° 5, Personal



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

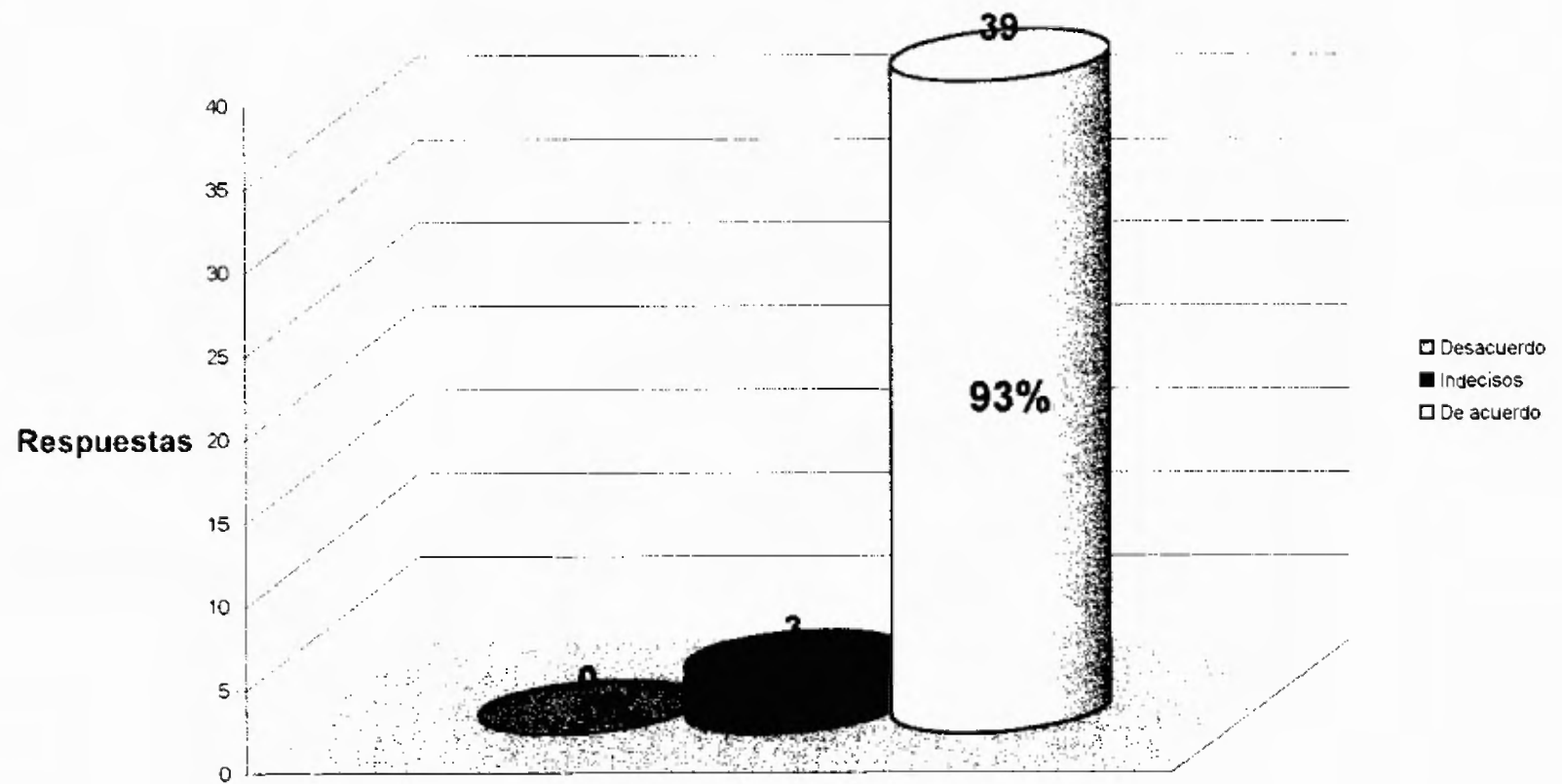
6. Automatización**Cuadro N° 11**

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
● Toma de decisión ● Extensión	Desacuerdo	0%
	Indeciso	7%
	De acuerdo	93%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 6 y 16 (ver cuadro3), consultan sobre la toma de decisiones, al contar con información procesada en forma automatizada, y sobre la extensión de la automatización de los procesos a otras áreas de recursos humanos. Los resultados fueron: 0% en desacuerdo, 7% de indecisos y 93% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 6.

Gráfica de la variable N° 6, Automatización



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

7. Control

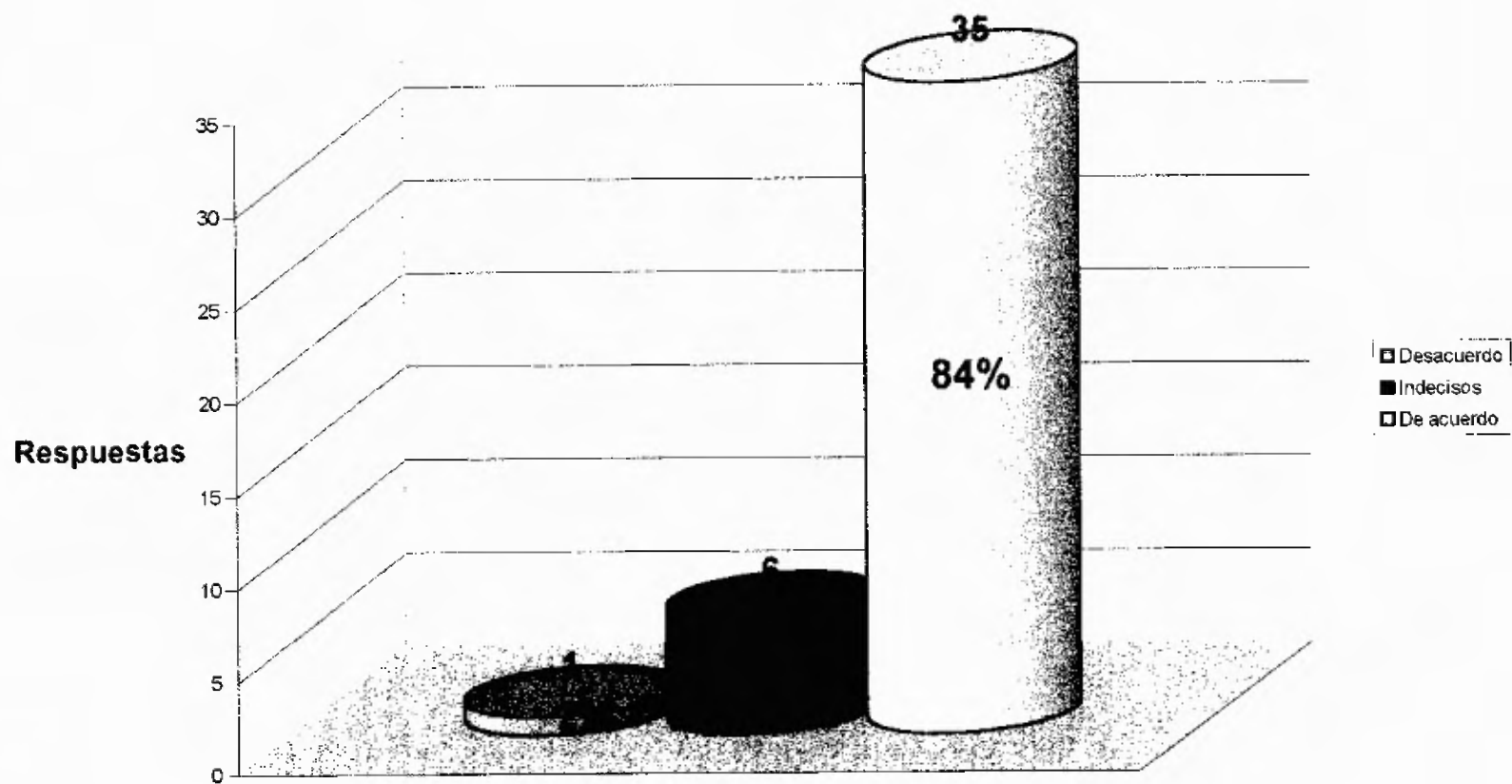
Cuadro N° 12

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación • Eficiencia 	Desacuerdo	2%
	Indeciso	14%
	De acuerdo	84%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 7 y 17 (ver cuadro3), consultan sobre el establecimiento de controles a los recursos humanos, como medio de comprobación de los objetivos establecidos y sobre la eficiencia que se puede obtener al establecer controles a través de procesos automatizados. Los resultados fueron: 2% en desacuerdo, 14% de indecisos y 84% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 7. En estas afirmaciones se observó el porcentaje de indecisos más alto de toda la encuesta.

Gráfica de la variable N° 7, Control



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

8. Profesionalización

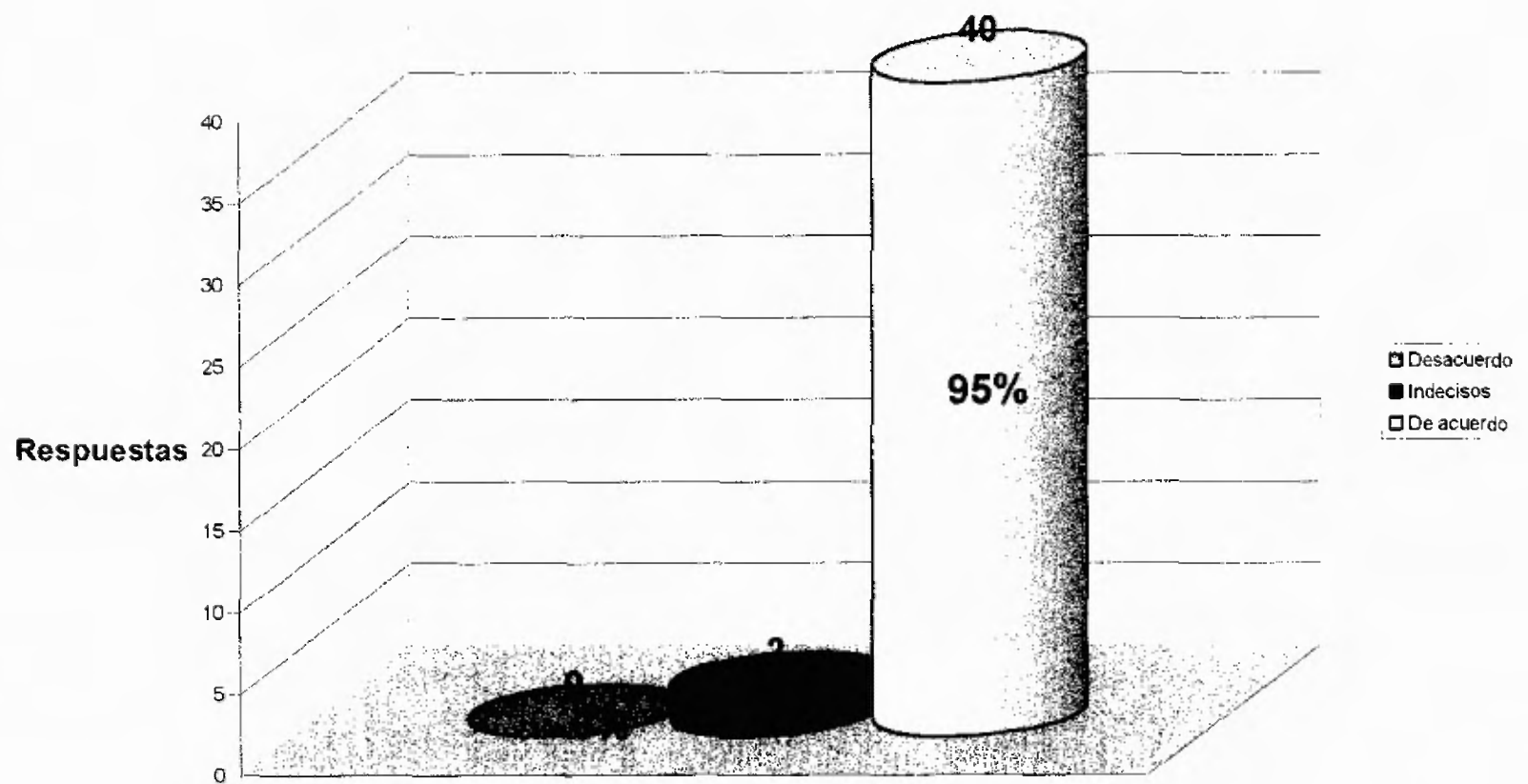
Cuadro N° 12

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> ● Importancia ● Experiencia 	Desacuerdo	0%
	Indeciso	5%
	De acuerdo	95%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 8 y 18 (ver cuadro3), consultan sobre la importancia de la profesionalización con que debe contar el recurso humano en la industria del seguro y la experiencia profesional que se obtendrá con la automatización de los procesos. Los resultados fueron: 0% en desacuerdo, 5% de indecisos y 95% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 8. El aspecto consultado es de vital importancia para las empresas y sus recursos humanos que laboran en la familia aseguradora, ya que por ley tienen que tener una educación continua (Ver anexo N° 1, Ley 59, artículo 96, página 119).

Gráfica de la variable N° 8, Profesionalización



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

9. Trabajo

Cuadro N° 13

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Producto 	Desacuerdo	0%
	Indeciso	7%
	De acuerdo	93%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

Las afirmaciones N° 9 y 19 (ver cuadro3), consultan sobre el trabajo, que es una actividad que debe ser realizada bajo las mejores condiciones posibles y con los adelantos técnicos de la época, así como el producto obtenido a través de un sistema automatizado. Los resultados fueron: 0% en desacuerdo, 7% de indecisos y 93% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 9.

10. Planificación

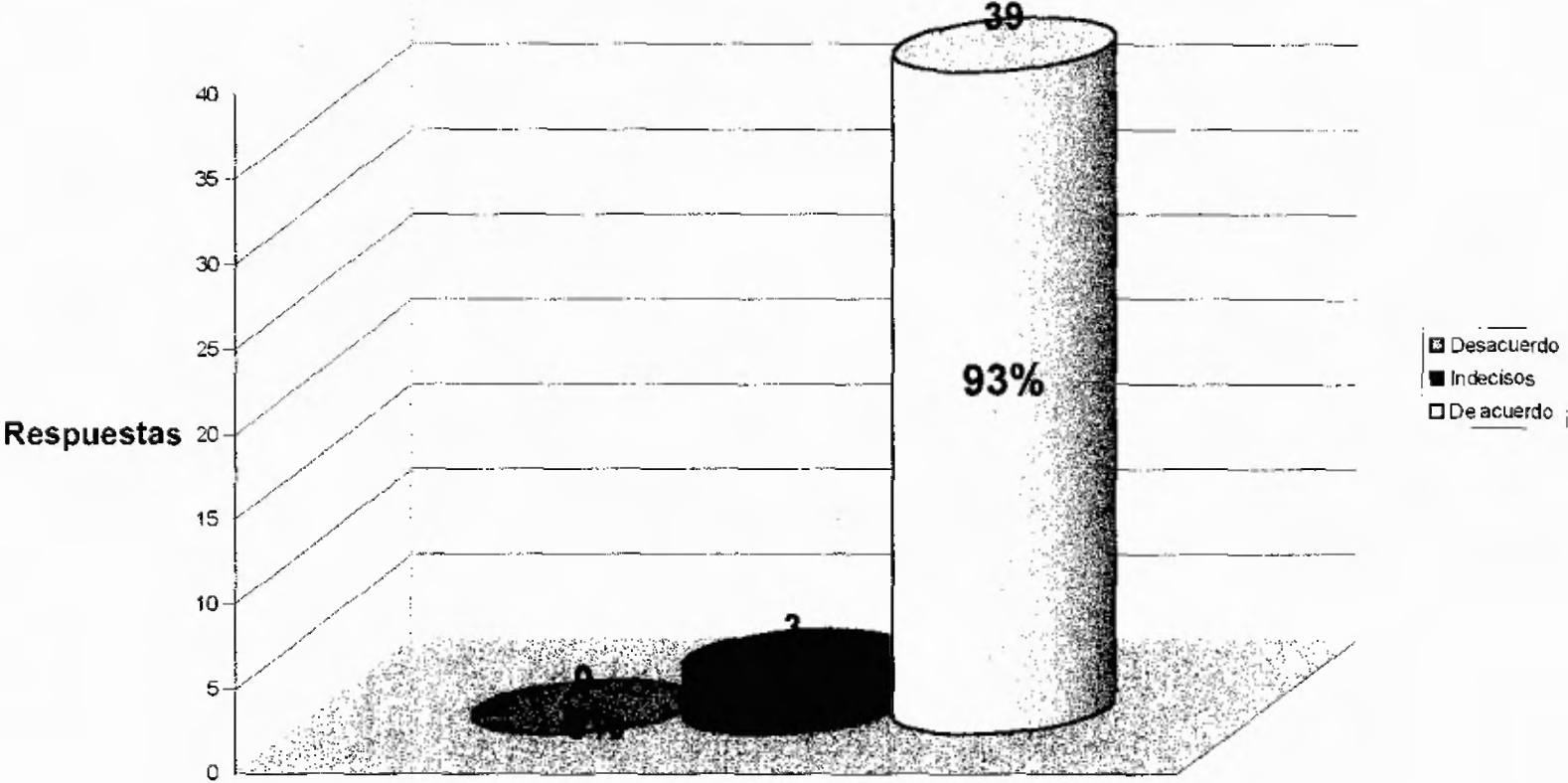
Cuadro N° 14

Sub-áreas	Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Facilidades 	Desacuerdo	0%
	Indeciso	5%
	De acuerdo	95%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

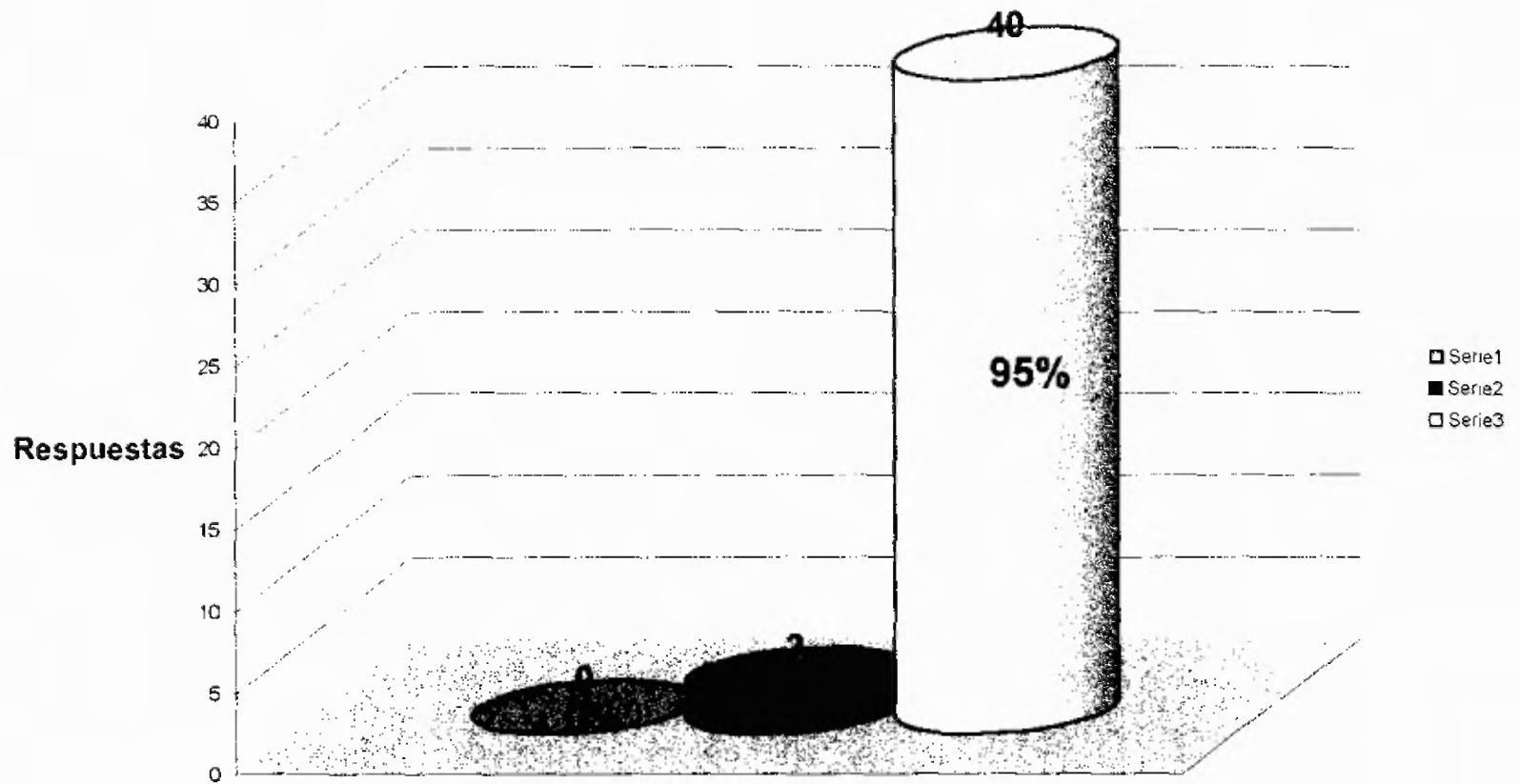
Las afirmaciones N° 10 y 20 (ver cuadro3), consultan sobre la planificación de los objetivos de la empresa, apoyados por un sistema de recursos humanos automatizados y la facilidad que deben poseer estos sistemas, para adecuarse al establecimiento de políticas en la planificación de recursos humanos. Los resultados fueron: 0% en desacuerdo, 5% de indecisos y 95% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 10.

Gráfica de la variable N° 9, Trabajo



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

Gráfica de la variable N° 10, Planificación



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

11. Afirmación suelta

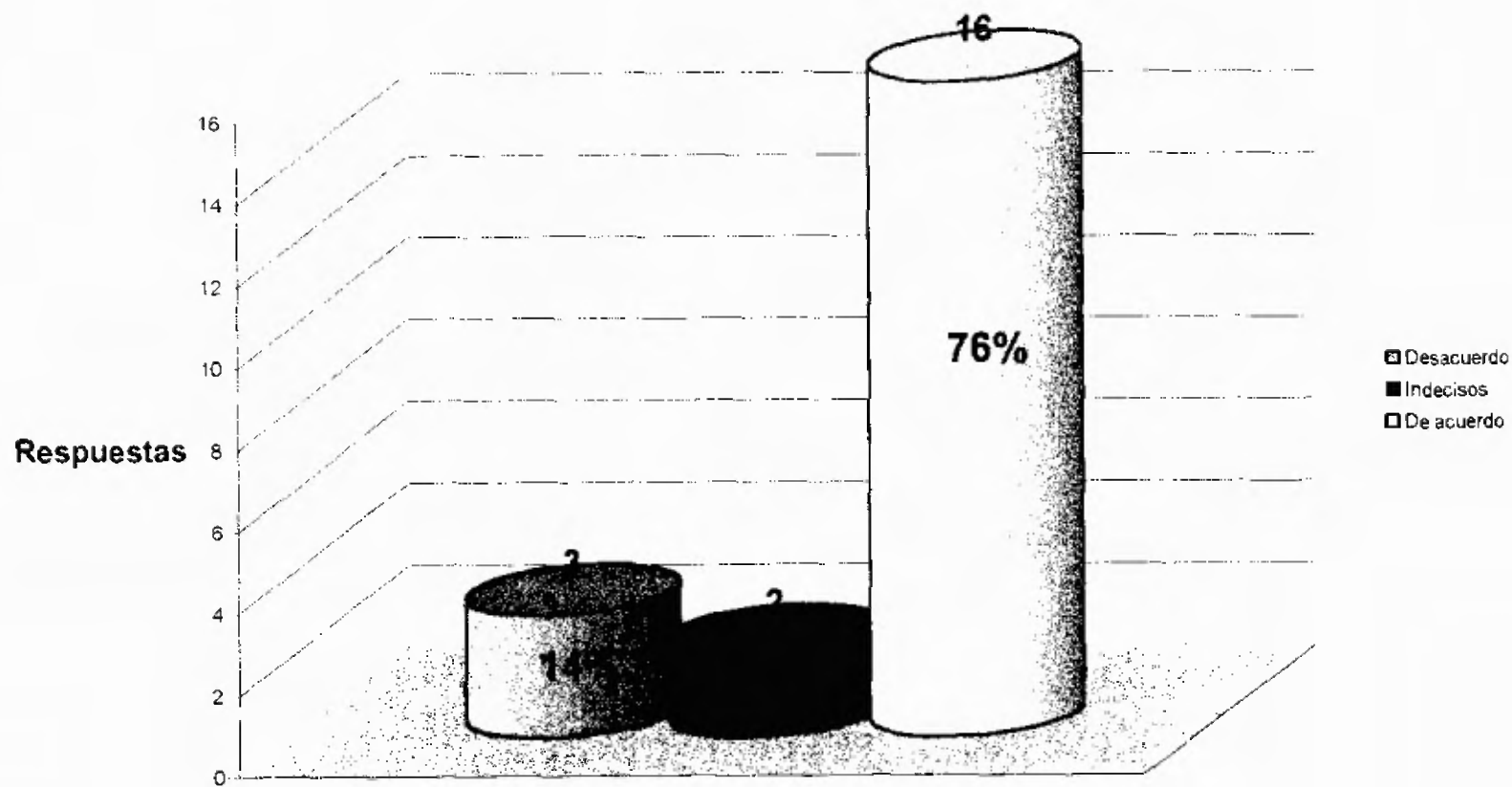
Cuadro N° 15

Tendencia de la Respuesta	Porcentajes %
Desacuerdo	14%
Indeciso	10%
De acuerdo	76%

Fuente: Cuadro N° 5, Concentración de resultados.

La afirmación N° 21 (ver cuadro3), se realizó con el objetivo de obtener información sobre la aceptación de las empresas que se dedican al corretaje de seguros, de contar con una Base de Datos administrada por la Cámara Panameña de Empresas de Corretaje de Seguros (CAPECOSE), que tenga información de todo el recurso humano que labora en el área de Corretaje de Seguros, y de futuros aspirantes que deseen integrarse a esta actividad, de manera que a la hora de contratar a un recurso humano se pueda obtener un perfil del mismo y evitar un retraso en el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos a aquellas empresas que no cuentan con un departamento de recursos humanos. Los resultados fueron: 14% en desacuerdo, 10% de indecisos y 76% de acuerdo, estos resultados se pueden observar en la gráfica N° 11.

Gráfica de la pregunta suelta N° 21



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

12. Análisis Global

La etapa final del proceso de análisis e interpretación de esta investigación, es proporcionar los resultados globales obtenidos de manera concentrada y así poder tener una mayor comprensión de los resultados.

Para tal fin se confecciono el cuadro N° 16, teniendo como base el cuadro N° 5 (Concentración de Resultados).

Cuadro N° 16

RESULTADOS TOTALES			
Variable	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
Sistema	0	2	40
Procesos	0	1	41
Reclutamiento	3	5	34
Selección	6	4	32
Personal	2	3	37
Automatización	0	3	39
Control	1	6	35
Profesionalización	0	2	40
Trabajo	0	3	39
Planificación	0	2	40
Totales	12	31	377

Si sumamos los totales de las afirmaciones realizadas en la encuesta, el resultado será de 420 respuestas, lo cual lo podemos confirmar al multiplicar el número de encuestas efectuadas por el número de afirmaciones, dando como

resultado 420 respuestas.

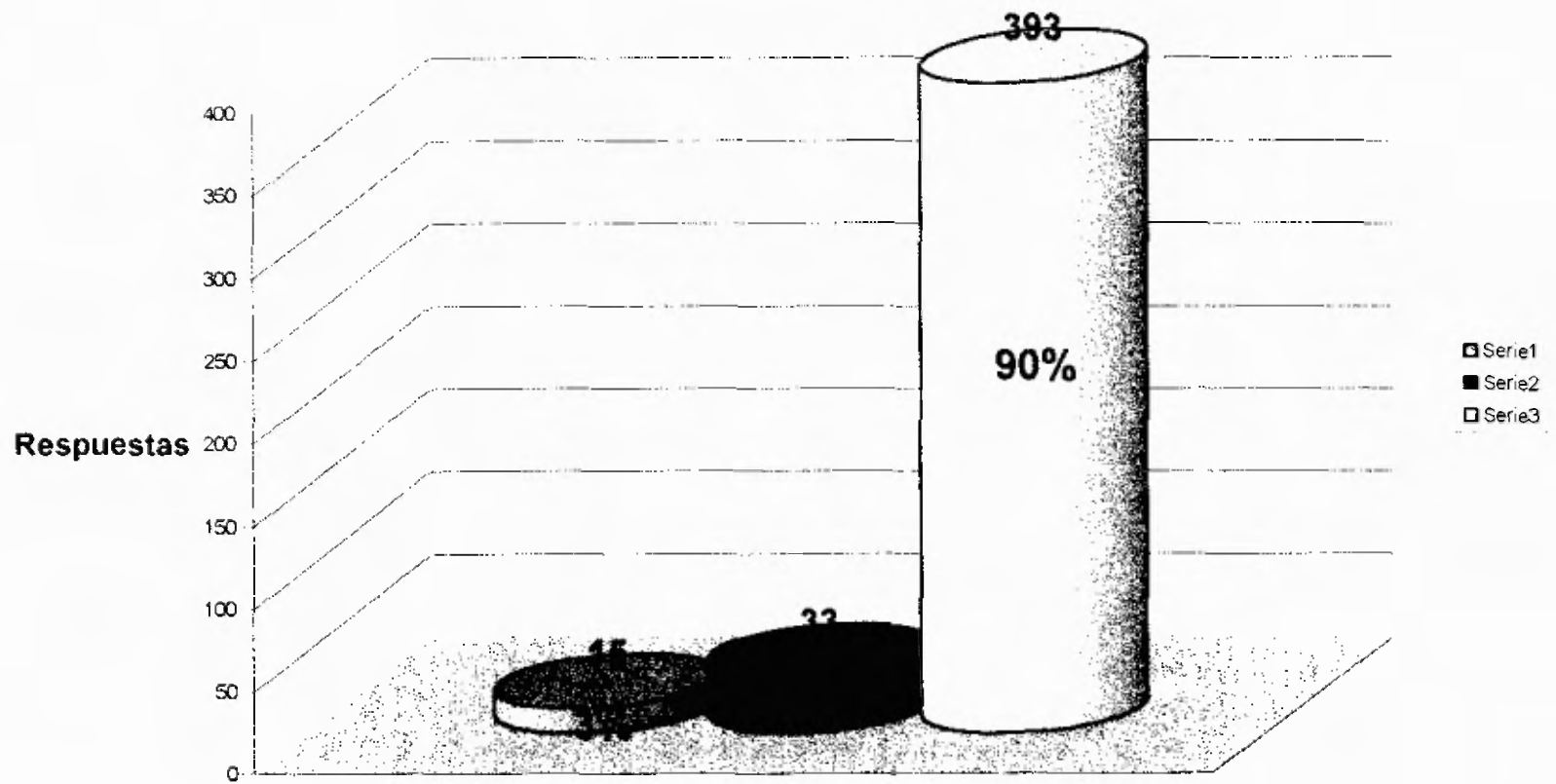
21 encuestas X 20 afirmaciones = 420 respuestas.

Basados en las 420 respuestas obtenidas y los totales según la tendencia de respuestas, obtenidos del cuadro N° 16, procedemos a confeccionar el cuadro N° 17, para sacar los porcentajes que servirán de base en la confección de la gráfica N° 12.

Tendencia de Respuestas	Respuestas	Porcentajes
Desacuerdo	12	3%
Indeciso	31	7%
De acuerdo	377	90%
Totales	420	100%

Como podemos ver en la gráfica N° 12, los resultados revelan que del total de cuatrocientas veinte respuestas, 3% estuvieron en desacuerdo, 7% de indecisos y 90% estuvieron de acuerdo.

Gráfica de las respuestas totales



Fuente: Por el autor de la investigación, en base a resultados de la encuesta.

CONCLUSIONES

1. Los recursos humanos constituyen la base fundamental de toda estructura empresarial, razón por la cual, la administración debe otorgarle la importancia debida, desde que este ingresa a la empresa, pasando por programas de adiestramiento y desarrollo, evaluación del rendimiento, sistemas de recompensa, hasta que el empleado sale de la empresa o se jubila.

2. Hemos observado que los controles del recurso humano son necesarios, que una vez impuestos, estos influyen de manera positiva en la casi mayoría de ellos, logrando con esto buenos hábitos de comportamiento del recurso humano.

3. Se hace necesaria la utilización de un formulario de solicitud de empleo, formulario de evaluación y de un formulario de contrato de trabajo, para tener una mejor administración de los recursos humanos, actualmente la empresa no cuenta con esos formularios (Ver anexo N° 3 de formularios, página 130)

4. El proceso de reclutamiento es una actividad continua, el cual debe proporcionar una cantidad de aspirantes, para una necesidad futura, recibiendo aspirantes espontáneos en cualquier momento, aunque no existan posiciones por cubrir, de manera que cuando surja la necesidad, el proceso de selección sea lo más breve posible.

5. Basados en los resultados obtenidos en la encuesta realizada, podemos afirmar la utilidad que brindan los procesos automatizados, ya que los resultados totales arrojaron un porcentaje del 90% de aprobación.

6. El análisis de nuestra investigación, nos lleva a concluir que el sistema de computo de la empresa en estudio esta subutilizada, pudiéndose implementar en dicho sistema la automatización de los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos, así como el control de la asistencia y puntualidad de los recursos humanos.

7. Todos hemos escuchado acerca de la globalización de los mercados y de acuerdos como el GATT (hoy OMC) han cambiado la forma de hacer negocios en el ámbito mundial, razón por la cual tendremos que saber competir a una mayor escala, invirtiendo grandes esfuerzos en mantenernos automatizados y al corriente de las últimas tecnologías y el área de Recursos Humanos no se escapa de esta realidad.

RECOMENDACIONES

1. Debido a que los recursos humanos constituyen la base fundamental de toda estructura empresarial, esta debe ser orientada hacia una buena calidad de servicio, proyectando una buena imagen en la comunidad, quien es la que finalmente califica nuestra labor, con la adquisición de nuestro servicio.
2. Cuando se requiera de la implantación de controles a los recursos humanos, estos se deben realizar de una forma muy razonable, evitando que el recurso humano se sienta amenazado y reaccione negativamente al cambio, tratando de resaltar los beneficios que obtendrán las partes involucradas
3. Recomendamos el uso de la solicitud de empleo diseñada (ver anexo 3, pag. 131), la cual se ajusta a las necesidades de recursos humanos de la empresa, ya que contempla capacidades necesarias para desempeñarse en una empresa de corretaje de seguros. Igualmente recomendamos el uso del formulario de evaluación, presentado en el anexo 3, para que se puedan tabular las apreciaciones de los entrevistadores de la forma más precisa posible, inmediatamente se haya realizado la entrevista, para no perder ningún detalle del mismo, y se pueda realizar una excelente evaluación del aspirante. Finalmente recomendamos el uso del formulario de contrato de trabajo presentado en el anexo 3, para cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo, TITULO II, CONTRATO DE TRABAJO, CAPITULO I, Formación

y Prueba, Artículo 67. Todos estos formularios contribuirán a una mejor administración del recurso humano.

4. Debido a que la empresa motivo de nuestra investigación adolece de un reglamento interno, recomendamos la implantación del reglamento interno redactado en el anexo 4, página N° 136.
5. Recomendamos que la empresa considere lo dispuesto en el Código de Trabajo, referente a las Convenciones Colectivas, para tal fin redactamos en el anexo 5, página N° 143, el Título III del Código de Trabajo, que regula las Convenciones Colectivas de Trabajo.
6. Para que los procesos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos tengan una labor continua y se obtengan respuestas lo más breve posible, recomendamos la implementación de la propuesta presentada en el presente trabajo de graduación, ya que siendo el recurso humano el elemento fundamental de toda empresa, es necesario que la empresa cuente con una herramienta que ayude a realizar una buena administración de dicho elemento, y ser justos al momento de realizar cualquier evaluación, promoción o despido. Esta recomendación también se fundamenta en que la empresa en la cual se realizó la investigación, tiene su sistema computarizado subutilizado y cuenta

con el software apropiado para tal fin. La encuesta realizada también corrobora la recomendación.

7. Estamos en la actualidad sin lugar a dudas en la era de la informática, motivo por el cual se hace necesario que la organización de corredores de seguros, cuente con una base de datos, que pueda brindar información de cada uno de los recursos humanos que laboran en las distintas empresas de corretaje de seguro, recomendando nuestra investigación como base para la instauración del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

ACKOFF, Rusell, 1990, *Planteamiento de la Empresa*. Editorial Limusa, México, 157 páginas

BEER, M., 1990, *Dirección de Recursos Humanos*, Editorial CECSA, México, 230 páginas

BEMEJO, Manuel y otros, 1995, *La Creación de la Empresa Propia*, Editorial MC Graw Hill, Colombia, 209 páginas

CHIAVENATO, Idalberto. 1994, *Administración de Recursos Humanos*. Editorial MC Graw Hill, México, 520 páginas

DAVIS, Keith, Newtron, John. 1993, *Comportamiento Humano en Trabajo*. Editorial MCGraw Hill, México, 734 páginas

DESSLER, Gary. 1991, *Administración de Personal*. Editorial Prentice Hall, México, 811 páginas

ELORDUY MOTA, Juan Ignacio. 1993, *Estrategias de Empresas y Recursos Humanos*. Editorial MC Graw Hill, México, 84 páginas

FLIPPO, Edwin. 1993, *Principios de Administración de Personal*. Editorial MC

Graw Hill, México, 500 páginas

KORTH, HENRY F./ABRAHAM SILBERSCHATZ, 1995, Fundamentos de Bases de datos, Editorial Mc. Graw Hill, 729 páginas.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. 1994, Administración. Editorial MC Graw Hill, México: 1994, 245 páginas

MARTIN, James, 1984, Organización de las Bases de Datos, Editorial Prentice Hall, México, 535 páginas.

MC.GREGOR, Douglas. 1995, *El lado Humano de las Organizaciones.* Editorial MC Graw Hill, México, 204 páginas

MURDIC, Robert G., 1988, Sistemas de Información Administrativa, Editorial Prentice Hall, México, 722 páginas.

PRESSMAN, Roger S., 1993, Ingeniería de Software, Mc. Graw Hill, México, 824 páginas.

SCOTT, George M., 1993, Principios de Sistemas de Información, Editorial Mc. Graw Hill, México, 646 páginas.

SENN, James A. 1992, *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*, Editorial Mc.Graw Hill, Segunda Edición, México, 942 páginas.

WERTHER, William B, Jr., and Keith Davis, 1996, *Administración de personal y Recursos Humanos*. Editorial MC Graw Hill, 4ta edición. México, 486 páginas.

ANEXOS

ANEXO I

LEY 59

LEY No. 59

(De 29 de julio de 1996)

**"POR LA CUAL SE REGLAMENTAN
LAS ENTIDADES ASEGURADORAS,
ADMINISTRADORAS
DE EMPRESAS Y CORREDORES O
AJUSTADORES DE SEGUROS;
Y LA PROFESIÓN DE CORREDOR O
PRODUCTOR DE SEGUROS"**

Título VI

De la Profesión del Corredor o Productor de Seguros

Capítulo I

Corredores o productores de seguros-persona natural

Sección Primera

Requisitos y obligaciones

Artículo 86. La profesión de corredor o productor de seguros, por sus implicaciones económicas y financieras, sólo podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas idóneas. La idoneidad será reconocida exclusivamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones de esta Ley, mediante la expedición de una licencia para ejercer la profesión.

El corredor de seguros es el mediador en la contratación del seguro entre el asegurado y la compañía de seguros. En el ejercicio de su profesión tendrá la obligación de proteger los intereses del asegurado. El beneficio económico que reciba por su actividad será considerado honorario profesional.

El corredor de seguros (persona natural o jurídica) por el hecho de servir de mediador entre el asegurado y las compañías de seguros no podrá:

1. Ofrecer o convenir condiciones o estipulaciones que no se encuentren consignadas expresamente en los contratos, ni ofrecer o cotizar productos sin contar con el respaldo previo y garantizado de una aseguradora.
2. Proporcionar información falsa, alterada o incompleta a la Superintendencia, compañías de seguros o asegurados.

3. Pretender ser considerado como empleado o reputarse empleado de las compañías de seguros salvo que, por colocar pólizas para una sola compañía de seguros y estar sujeto a horario de trabajo y a registros de asistencia, se configure la relación laboral de conformidad con lo establecido en el artículo 242 del Código de Trabajo.
4. Ser corredor de reaseguros, ni hacer gestiones de corretaje de reaseguros.

Artículo 87. Las compañías de seguros podrán, en todo momento, negociar libremente y de mutuo acuerdo los honorarios profesionales con los corredores, los cuales estarán incluidos en la prima. Las comisiones de los corredores, en los seguros del Estado se registrarán según lo establecido por el Órgano Ejecutivo.

Será responsabilidad de las compañías de seguros cargar a las primas los honorarios profesionales calculados para los corredores de seguros. No obstante, en ningún momento dichos honorarios podrán ser diferentes a los calculados técnicamente en las tarifas.

Artículo 88. Ninguna persona natural o jurídica podrá actuar en la República de Panamá como corredor de seguros en ningún acto, transacción o actividad relacionada con el negocio de seguros, sin poseer previamente la licencia a que se refiere esta Ley. Las personas jurídicas que se dediquen al corretaje de seguros sólo podrán actuar por intermedio de personas naturales que tengan licencia de corredor de seguros. Estas persona jurídicas deberán remitir los honorarios que le correspondan a los corredores de seguros-persona natural, en un plazo no mayor de diez días, a partir de la fecha en que los recibieron de la empresa aseguradora.

El corredor de seguros (persona natural o jurídica) tiene derecho al cobro de los honorarios completos, de todo negocio que suscriba hasta el vencimiento de la vigencia contratada originalmente, siempre que se hayan pagado las primas correspondientes. En caso de que queden primas pendientes por pagar después del vencimiento de la póliza y éstas sean pagadas, los honorarios profesionales también tendrán que ser pagados al corredor de seguros original, siempre que no haya incurrido en los casos sancionados por el artículo 99 de la presente Ley.

Las compañías de seguros no reconocerán honorarios profesionales, a personas naturales o jurídicas que hayan perdido su licencia para el ejercicio de la profesión.

Artículo 89. Todo cambio de corredor de seguros en las pólizas de seguros de ramos generales y de fianzas, pólizas colectivas de vida, accidentes y salud, entrará a regir al término de la vigencia pactada en el contrato de seguros o de sus extensiones de vigencia. Los cambios de corredor de seguros de pólizas abiertas o de declaraciones mensuales serán efectivos a partir de su próxima fecha de renovación o de la fecha de su próximo aniversario. En caso de cancelación de la póliza por parte del asegurado, de pólizas que tengan aniversario, se aplicará la tabla de cancelación a corto plazo pactada en el contrato o que tenga en vigor la aseguradora, de acuerdo con el Código de Comercio.

Artículo 90. Los requisitos para optar por la licencia de corredor de seguros son los siguientes:

1. Solicitud de licencia de corredor de seguros en hoja de papel sellado o papel simple habilitado.
2. Dos fotografías tamaño carnet.
3. Ser ciudadano panameño domiciliado en la República de Panamá o extranjero que llene los requisitos del artículo 288 de la Constitución Política.
4. Copia debidamente autenticada de la cédula de identidad personal del solicitante expedida por el Registro Civil.
5. Dos certificaciones de buena conducta y honorabilidad expedida por empresas aseguradoras o por miembros de los gremios profesionales de corredores de seguros.
6. Dos cartas de recomendación expedidas por el gerente general de la empresa aseguradora y/o por el supervisor de agencia donde certifican que se ha concluido con el entrenamiento, por el término de un año, para ejercer la profesión de corredor de seguros y que durante este período, no ha violado el numeral 7 de este artículo y los artículos 99 y 100 de esta Ley.
7. Copia debidamente autenticada del diploma de estudios secundarios expedido por el Ministerio de Educación, y del certificado expedido por la

Superintendencia que acredita que ha aprobado los exámenes de que trata esta Ley.

8. Presentar la garantía de que trata el artículo 95 de la presente Ley.
9. No ser empleado de compañía de reaseguro, instituciones bancarias, fiduciarias, financieras, crediticias, y no ser ni ajustador ni inspector de averías. Los empleados administrativos de compañías de seguros no podrán optar por la licencia de corredor. En caso de haber obtenido dicha licencia con anterioridad al inicio de la mencionada relación laboral, esta será suspendida por la Superintendencia.

Artículo 91. Los exámenes que aplicará la Superintendencia serán escritos y versarán sobre lo siguiente:

1. Conocimiento básico de seguros en general y en la especialidad a la que desean dedicarse.
2. Conocimientos amplios de los contratos o pólizas de seguros, a saber:
 - a. Ramo de vida. Incluye vida individual, colectivo o de grupo, accidentes y salud.
 - b. Ramos generales. Incendio y líneas aliadas, transporte marítimo, terrestre y aéreo, casco marítimo y aéreo, automóvil, aviación, responsabilidad civil, robo, hurto, vidrio, ramos técnicos, riesgos diversos, seguros bancarios y fianzas en general.
3. Disposiciones legales vigentes en el ramo de seguros.

El Superintendente, o la persona en quien él delegue, practicará los exámenes cuando lo estime conveniente y, en todo caso, cuando haya recibido veinte o más solicitudes de aspirantes.

Se exceptúa de esta disposición a las personas que acrediten ante la Superintendencia títulos universitarios en la carrera de seguros, debidamente registrados en el Ministerio de Educación.

Artículo 92. El Consejo Técnico reglamentará los exámenes para corredores de seguros en cada uno de los ramos. El costo del examen será fijado por la Superintendencia.

Artículo 93. Los certificados se expedirán en dos ejemplares. Una copia se le entregará al aspirante a corredor y el original se archivará en la Superintendencia.

Los certificados deberán ser refrendados por el Ministro de Comercio e Industrias, o el funcionario que éste designe, y registrados en la Superintendencia, la que podrá expedir las copias que se le soliciten.

Artículo 94. La Superintendencia suministrará mensualmente a las compañías de seguros debidamente establecidas en el país, los nombres de los corredores de seguros debidamente autorizados para ejercer la profesión.

Artículo 95. Todos los corredores de seguros deberán constituir y mantener a favor del Tesoro Nacional una fianza de diez mil balboas (B/. 10,000), a efecto de responder por el importe de las pérdidas resultantes de actuación negligente o dolosa con los fondos que manejan, y para responder ante el Estado por las sanciones que se le impongan de conformidad con esta Ley. La fianza para los corredores de seguros de vida industrial será de mil balboas (B/. 1,000). Estas fianzas se podrán constituir en efectivo, en bonos o títulos del Estado o en fianzas de compañías de seguros.

Artículo 96. Además de las fianzas de que trata el artículo anterior, los corredores de seguros deberán presentar certificados de educación continua, según lo estipule periódicamente el Consejo Técnico en consulta con los diferentes gremios.

Artículo 97. Los corredores de seguros no podrán ofrecer descuentos ni compartir sus honorarios ni cualesquiera otras ventajas que obtengan por la colocación de pólizas o contratos de seguros, con las siguientes personas:

1. Con el asegurado, ya sea personal natural o jurídica.
2. Con persona que no posea licencia de corredor de seguros.
3. Con los empleados de las compañías de seguros o sus afiliadas, posean o no licencia de corredor de seguros.

Artículo 98. Las compañías de seguros debidamente establecidas en el país no podrán conceder descuentos ni pagar honorarios ni dar ninguna ventaja en la venta de seguro, a las siguientes personas:

1. A quienes no poseen licencia de corredor de seguros.
2. A sus propios empleados, que no poseen licencia de corredor de seguros.
3. A los empleados de cualquier compañía de seguros o de sus afiliadas posean o no licencia de corredor de seguros.

PARÁGRAFO. Los salarios e incentivos que se reconozcan por las aseguradoras a sus trabajadores, serán regulados por el Código del Trabajo.

Artículo 99. El Superintendente suspenderá, de oficio, la licencia, por treinta a noventa días, según la gravedad de la falta, a los corredores de seguros que violen cualquiera de las disposiciones de esta Ley, o que coloquen o que gestionen seguros no amparados en su licencia o para los cuales no se ha expedido la licencia correspondiente, o que obtuviesen negocios mediante coacción. En caso de reincidencia, la suspensión será de seis meses. Si persistiesen en reincidir se les cancelará la licencia, en cuyo caso deberán someterse nuevamente a todos los requisitos exigidos en el artículo 91 de la presente Ley, si desean obtener nuevamente su licencia.

Para los efectos de esta Ley, se entiende por coacción todo acto de fuerza o presión moral, física o económica, realizado por un corredor o un tercero, con conocimiento de aquél con objeto de obtener la colocación de pólizas o contratos de seguros.

Artículo 100. Previa notificación del interesado, dentro de los términos que señale la Superintendencia, ésta cancelará de oficio o a solicitud de parte interesada, la licencia de corredor de seguro a todo aquél que se le compruebe haberla obtenido fraudulentamente, o que se apropie o retenga el dinero correspondiente a primas cobradas por tiempo mayor del requerido ordinariamente por la compañía aseguradora del caso, o sea culpable de falsedad o delito semejante contra la fe pública en su conducta como corredor o productor de seguros.

Salvo pacto en contrario, se entiende por tiempo mayor del requerido los primeros diez días del mes siguiente. Se excluye para estos casos la aplicación del Decreto Ejecutivo 28 de 1974.

Artículo 101. Los corredores de seguros están obligados a llevar libros de contabilidad de sus actividades. Además, tendrán la obligación de remitir a la

compañía de seguros, dentro de los primeros diez días siguientes de cada mes, las primas cobradas en el mes anterior, salvo pacto en contrario.

Segunda Sección

Autorización para Ejercer la Profesión.

Artículo 102. La Superintendencia expedirá un permiso provisional por doce meses a las personas naturales que aprueben el examen de seguros de vida. Para tales efectos, deberán llenar los requisitos señalados en los numerales 1, 2, 3, 4, 7 y 8 del artículo 90 de la presente Ley, en un término no mayor de sesenta días calendario.

Este permiso provisional los faculta para ejercer la profesión de corredor de seguros de vida en todo el territorio nacional por dicho período.

El Superintendente podrá retirar, en cualquier momento, este permiso provisional y dejarlo sin efecto si se comprueba retención de primas o violación de algún artículo de la presente Ley con relación al ejercicio de la profesión.

Artículo 103. Para que el permiso provisional se convierta en licencia el interesado deberá cumplir con el numeral 6 del artículo 90 de la presente Ley. Las cartas respectivas deberán ser enviadas a la Superintendencia treinta días antes del vencimiento del permiso provisional.

Artículo 104. Para expedir las licencias de corredores de seguros en ramos generales y de fianzas, se deberá presentar previamente un certificado o diploma del curso de capacitación a nivel superior que dicten centros docentes reconocidos por el Ministerio de Educación y aprobados por la Superintendencia. Ésta someterá al Consejo Técnico los planes de estudios y la hoja de vida de los directivos y docentes de estos centros de estudios.

Capítulo II

Sociedades Corredoras de Seguros

Artículo 105. El Superintendente expedirá la licencia de corredor de seguros-persona jurídica, previa presentación de los siguientes documentos:

1. Poder y solicitud mediante apoderado legal.
2. Certificado expedido por la Dirección General de Registro Público, donde se haga constar su inscripción en la Sección de Personas Mercantil y el nombre de su representante legal, con su respectiva Junta Directiva.
3. Borrador del pacto social en el cual debe constar el nombre, objetivo, directores, dignatarios, representantes legales, domicilios, capital autorizado, emisión de las acciones nominativas, agente residente, suscriptores y demás elementos que describan las actividades a que se dedicará la empresa solicitante, en el caso de que se trate de sociedades que van a iniciar operaciones.
4. Certificación de que el representante legal de la sociedad es un corredor de seguros idóneo, que se ha dedicado en forma habitual, permanente e ininterrumpida a la profesión, por el término de un año.
5. Haber constituido y mantener vigente la fianza que señala el artículo 95 de esta Ley. Cuando el representante legal actúe indistintamente con las licencias de persona natural y de persona jurídica deberá mantener vigente ambas fianzas.
6. Certificación de los accionistas de la empresa, firmado por el Secretario o Tesorero de la sociedad. Los accionistas deberán poseer las licencias autorizadas en los ramos a los cuales se está autorizando la sociedad. Solamente las personas naturales con licencia de corredor de seguros podrán constituir sociedades para la prestación de los servicios propios de la profesión.
7. Hoja de vida de los directores de la sociedad.
8. Tres cartas de referencia personal de gerentes generales de compañías de seguros o de presidentes de gremios de corredores de seguros.

La Superintendencia podrá negar la autorización de la licencia de persona jurídica si se comprueba, antes o después de efectuado el registro de la sociedad, que alguno de sus accionistas, representantes legales o directores haya sido condenado por delitos que involucren fraude, narcotráfico, maquinaciones dolosas o delitos contra la fe pública dentro de los diez años anteriores a la solicitud de registro.

Artículo 106. En el caso de personas jurídicas que deseen dedicarse a la actividad de corredor de seguros, la Superintendencia, previa presentación del proyecto de pacto social y de los documentos que se enumeran en los numerales 4 y 6 del artículo anterior, expedirá un permiso temporal por un término de noventa días, con el único fin de que se pueda inscribir en el Registro Público la organización de la sociedad, utilizando la expresión de *corredor o productor de seguros* mientras se tramita la obtención de la respectiva licencia. Toda sociedad que se dedique al corretaje de seguros deberá reflejar, en su razón social, el término que indique que se trata de una empresa de corretaje de seguros.

Artículo 107. Dentro del término de noventa días indicado en el artículo anterior, el interesado deberá presentar la solicitud para ejercer el negocio de corredor de seguros, cumpliendo con los requisitos indicados en los numerales 3 y 5 del artículo 106.

Una vez vencido dicho término sin que se hubieren cumplido todos los requisitos para la expedición de la licencia, la Superintendencia notificará al Director General del Registro Público, para que se anote la marginal de que trata el artículo 4 de la presente Ley.

Artículo 108. Las acciones de las personas jurídicas con licencia de corredor deben ser nominativas y sus titulares deberán ser corredores de seguros, salvo el caso de las personas naturales que reciban dichas acciones vía sucesión hereditaria.

Las personas jurídicas que hubieren obtenido licencia de corredor notificarán a la Superintendencia cualquier cambio de dueño, socios o accionistas, o de las personas mencionadas en la solicitud de licencia, tan pronto ocurran dichos cambios con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de la presente Ley.

Ninguna compañía de seguros, banco privado o estatal, compañía fiduciaria, financiera o crediticia, así como ninguna filial o sucursal de dichas empresas ni ningún empleado, socio, accionista o director de éstas podrá ser dueño, socio o accionista de personas jurídicas con licencia de corredor de seguros.

Se exceptúan de lo anterior, las personas naturales o jurídicas que a la entrada en vigencia de la presente ley, tuviesen legalmente la condición de dueños, socios o accionistas de personas jurídicas con licencia de corredor de seguros.

Artículo 109. Las personas jurídicas con licencia de corredor enviarán a la Superintendencia, al final del año fiscal, con un período de gracia de dos meses, una lista que contenga los nombres de sus corredores de seguros que hayan recibido honorarios profesionales o cualesquiera otra ventajas por la venta de seguros por ramo autorizado, así como el número de pólizas vendidas por cada corredor. Igualmente, remitirán las informaciones estadísticas que, a solicitud de la Superintendencia, les sean requeridas, dentro de los primeros quince días de cada mes.

Título VII

De las Sanciones

Artículo 110. Las entidades, empresas o personas que expidan pólizas de seguros sin estar autorizadas para ejercer el negocio de seguro de conformidad con esta Ley, serán sancionadas con una multa de cincuenta mil balboas(B/. 50,000) y los contratos así celebrados serán nulos.

Los corredores de seguros (persona natural o jurídica) que actúen a través de personas no idóneas, serán sancionados con una multa igual a diez veces la comisión que corresponda por el negocio generado, y la Superintendencia podrá revocar la licencia respectiva.

Artículo 111. Las entidades, empresas o personas que contraten o vendan cualquier seguro sobre bienes o personas situados en la República de Panamá, con compañías no autorizadas para operar en el país, quedarán sujetas a una multa igual a diez veces el valor de la prima que, sobre el mismo riesgo, le habría correspondido en una compañía autorizada, y el contrato de seguros se considerará nulo y sin valor. Se exceptúa de esto lo dispuesto en el artículo 26 de la presente Ley.

Artículo 112. Las compañías de seguros que violes el artículo 98 de esta Ley, serán sancionadas con una multa de diez mil balboas (B/. 10,000). En caso de reincidencia la multa podrá ser elevada hasta cincuenta mil balboas (B/. 50,000).

Artículo 113. A las entidades, empresas o personas que violen el artículo 4 de esta Ley, se les impondrá una multa de dos mil balboas (B/. 2,000).

Artículo 114. Las personas que hicieren circular rumores falsos acerca de la honorabilidad o solvencia de una compañía de seguros incurrirá en una multa de dos mil balboas (B/. 2,000), sin perjuicio de las sanciones que se disponga en otras leyes.

Artículo 115. La Superintendencia estará facultada para imponer multa de mil balboas (B/. 1,000) a cincuenta mil balboas (B/. 50,000), según la gravedad de la falta, por toda infracción o incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley, o de las instrucciones legalmente dadas por ellas para la cual no se haya dispuesto sanción especial en esta Ley, incluyendo la deficiencia en los márgenes de solvencia o negarse a exhibir los registros contables de sus operaciones.

Artículos 116. Cualquier empleado o funcionario de la Superintendencia a quien se le compruebe que, de manera indebida, divulga informaciones concernientes a cualquier compañía de seguros o corredores de seguros adquirida en el desempeño de sus funciones oficiales, será sancionado con una multa de cien (B/. 100) a quinientos (B/. 500) y destituido inmediatamente de su cargo.

Artículo 117. Todas las multas a que se refiere el presente Título serán impuestas por la Superintendencia y consignadas en ella. Las resoluciones que las impongan serán apelables ante el Ministro de Comercio e Industrias.

Título VIII

De las Disposiciones Finales y Transitorias

Artículo 118. El Órgano Ejecutivo queda facultado para reglamentar la presente Ley a través del Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 119. Esta Ley entrará en vigencia a partir de su promulgación y deroga la Ley 55 de 1984, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Aprobada en tercer debate, en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los 30 días del mes de junio de mil novecientos noventa y seis.

CARLOS R. ALVARADO A.
Presidente

ERASMO PINILLA C.
Secretario General

**ORGANO EJECUTIVO NACIONAL.-PRESIDENCIA DE LA
REPUBLICA.- PANAMA, REPUBLICA DE PANAMA, 29 DE JULIO
DE 1996**

ERNESTO PEREZ BALLADARES
Presidente de la República

NITZIA R. DE VILLARREAL
Ministra de Comercio e Industrias

ANEXO 2
DEFINICIÓN DE ARCHIVOS

ARCHIVO DE EMPLEADOS

Descripción: Contiene la información de todos los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	0
2. NOMBRE1	CARACTER	15	
3. NOMBRE2	CARACTER	15	
4. APELLIDOP	CARACTER	15	
5. APELLIDOM	CARACTER	15	
6. APELLIDOC	CARACTER	15	
7. CEDULA	CARACTER	15	
8. SEGUROSOCIAL	NUMÉRICO	15	0
9. FECHANAC	FECHA	8	
10. DIRECCIÓN	CARACTER	30	
11. TELEFONO1	NUMÉRICO	7	0
12. TELEFONO2	NUMÉRICO	7	0
13. SEXO	CARACTER	1	
14. ESTCIVIL	CARACTER	1	
15. TIPSANGRE	CARACTER	10	
16. DONA	CARACTER	1	
17. FECHING	FECHA	8	
18. DEPTO	CARACTER	25	
19. CARGO	CARACTER	25	
20. DEPORTES	CARACTER	30	
21. ESTADO	CARACTER	1	
22. FOTO	PINTURA	20	
23. SALINIC	NUMÉRICO	10	2

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO DE ASPIRANTES

Descripción: Contiene la información de todos aspirantes a puesto de elección dentro de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	0
2. NOMBRE1	CARACTER	15	
3. NOMBRE2	CARACTER	15	
4. APELLIDOP	CARACTER	15	
5. APELLIDOM	CARACTER	15	
6. APELLIDOC	CARACTER	15	
7. CEDULA	CARACTER	15	
8. SEGUROSOCIAL	NUMÉRICO	15	0
9. FECHANAC	FECHA	8	
10. DIRECCIÓN	CARACTER	30	
11. TELEFONO1	NUMÉRICO	7	0
12. TELEFONO2	NUMÉRICO	7	0
13. SEXO	CARACTER	1	
14. ESTCIVIL	CARACTER	1	
15. TIPSANGRE	CARACTER	10	
16. DONA	CARACTER	1	
17. FECHING	FECHA	8	
18. DEPTO	CARACTER	25	
19. CARGO	CARACTER	25	
20. DEPORTES	CARACTER	30	
21. ESTADO	CARACTER	1	
22. FOTO	PINTURA	20	
23. SALINIC	NUMÉRICO	10	2

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO DE DEPENDIENTES

Descripción: Contiene la información de todos los dependientes de los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUENCIAL	NUMÉRICO	2	
3. TIPO	NUMÉRICO	1	
4. NOMBRE	CARACTER	15	
5. APELLIDOS	CARACTER	30	
6. FECHNAC	FECHA	8	
7. CONTACTO	CARACTER	30	
8. DIRECCIÓN	CARACTER	30	
9. TELÉFONO	NUMÉRICO	15	
10. RELACIÓN	CARACTER	1	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO DE ASISTENCIA

Descripción: Contiene la información de la asistencia diaria de los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUENCIAL	NUMÉRICO	2	
3. TIPINAS	NUMÉRICO	1	
4. TIPDUR	NUMÉRICO	15	
5. DURACIÓN	NUMÉRICO	30	
6. FECHINI	FECHA	8	
7. FECHFIN	FECHA	8	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO TIPO DE DURACIÓN

Descripción: Contiene la codificación de los tipos de duración de las inasistencias de los empleados de la empresa (horas, días, semanas, etc.).

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. CÓDIGO	NUMÉRICO	1	
2. DESCRIPCIÓN	CARACTER	30	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, CODIGO).

ARCHIVO SALARIOS

Descripción: Contiene la información de los salarios de los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUEN	NUMÉRICO	4	
3. SALACT	NUMÉRICO	10	2
4. FECHA	FECHA	8	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO PROMOCIONES

Descripción: Contiene la información de los ascensos de los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUEN	NUMÉRICO	4	
3. POSANT	NUMÉRICO	3	
4. SALANT	NUMÉRICO	10	2
5. POSACT	NUMÉRICO	3	
6. SALNVO	NUMÉRICO	10	2
7. FECPRO	FECHA	8	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO POSICIONES

Descripción: Contiene la codificación de las posiciones existentes en la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. CÓDIGO	NUMÉRICO	3	
2. DESCRIPCIÓN	CARACTER	30	
3. FUNCIONES	CARACTER	40	
4. SALMIN	NUMÉRICO	10	2
5. SALMAX	NUMÉRICO	10	2

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, CODIGO).

ARCHIVO EDUCACIÓN

Descripción: Contiene la información sobre el nivel de conocimientos de los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUEN	NUMÉRICO	4	
3. TIPO	NUMÉRICO	1	
4. CENTRO	CARACTER	30	
5. TÍTULO	CARACTER	30	
6. FECINI	FECHA	8	
7. FECFIN	FECHA	8	
8. PAÍS	CARACTER	20	
9. TIPDUR	NUMÉRICO	1	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ARCHIVO CURSO O SEMINARIOS

Descripción: Contiene información de los cursos o seminarios que poseen los empleados de la empresa.

Composición:

Nombre	Tipo	Largo	Decimales
1. NUMEMP	NUMÉRICO	4	
2. SECUEN	NUMÉRICO	4	
3. NOMBCUR	CARACTER	30	

Organización: Indexado por número de empleado (Campo 1, NUMEMP).

ANEXO 3

FORMULARIOS PROPUESTOS

a. Solicitud de empleo

GRUPO DELTA, S.A.		SOLICITUD DE EMPLEO	
1er. Nombre: _____		2do. Nombre: _____	
Apellidos: _____		de casada: _____	
Dirección: _____		Teléfono: _____	
Nacionalidad _____		Estado Civil _____	
Nombre del Cónyuge _____		N° de Hijos _____	
Con que personas Ud. vive: _____		Cuantos a su cargo: _____	
Apartado Postal: _____		Cédula N°: _____	
Licencia N°: _____		Seguro Social N°: _____	
Pasaporte N°: _____		FOTO	
Alguna vez ha sido despedido por un empleador? SI __, NO __; Si su respuesta es sí, detalle:			
.....			
.....			
EDUCACIÓN Y APTITUDES			
Escuela Secundaria-Nombre y lugar de la escuela:		Circule hasta que año completo:	
Diploma:		3° 4° 5° 6°	
Graduado: SI: __		NO: _____	
Universidad, nombre y lugar de la Universidad:		Circule el número de años completado:	
Título obtenido o por obtener:		1 2 3 4 5	
Graduado: SI _____		NO _____	
Otros estudios, proyectos, etc.: Nombre y Lugar:		Título obtenido o por obtener:	
Circule años completados			
1).....		
2).....		
3).....		
4).....		
5).....		
6).....		

Favor de marcar las áreas en la que tiene experiencia:							
Archivo	<input type="checkbox"/>	Cuentas X Pagar	<input type="checkbox"/>	Máquina calculadora	<input type="checkbox"/>	Pago de Planilla	<input type="checkbox"/>
Caja	<input type="checkbox"/>	Cuentas X Cobrar	<input type="checkbox"/>	Máquina sumadora	<input type="checkbox"/>	Secretariado	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>	Calculadora	<input type="checkbox"/>	Máquina de fax	<input type="checkbox"/>	Seguros	<input type="checkbox"/>
Contabilidad General	<input type="checkbox"/>	Estenografía	<input type="checkbox"/>	Mecanografía	<input type="checkbox"/>	Toma dictado	<input type="checkbox"/>
COMPUTO							
Lenguajes de Programación:							
Procesador de palabras:							
Hojas de cálculo:							
Base de Datos:							
Gráficas:							
Describa cuanta experiencia tiene en las áreas marcadas arriba:.....							
.....							
Experiencia Laboral							
Favor de indicar los dos últimos empleos desempeñados, comenzando por el más reciente:							
1) Nombre de la Empresa:		Dirección:			Teléfono:		
Tipo de negocio:				Cargo desempeñado por Ud.:			
Labores realizadas:							
.....							
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro:		Total tiempo laborado		Sueldo Inicial:	Sueldo Final:
Nombre del último jefe inmediato:				Motivo de retiro:			
2) Nombre de la Empresa:		Dirección:			Teléfono:		
Tipo de negocio:				Cargo desempeñado por Ud.:			
Labores realizadas:							
.....							
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro:		Total tiempo laborado		Sueldo Inicial:	Sueldo Final:
Nombre del último jefe inmediato:				Motivo de retiro:			
Encuentra Ud. Inconveniente en que pidamos referencia a su actual empleador: SI , NO							
Disponibilidad:							
Certifico que todas las indicaciones dentro de esta solicitud son verdaderas y correctas.							
Autorizo la investigación de todo lo establecido en esta solicitud y de las referencias listadas arriba.							
Firma del aspirante				Fecha			

b. Formulario de evaluación

Nombre del Aspirante	Nombre del Entrevistador	Fecha	Posición/Área a cubrir
----------------------	--------------------------	-------	------------------------

Complete este formulario inmediatamente después de la Entrevista. Los comentarios deben ser breves y siempre relacionados a las responsabilidades del trabajo o características relacionados al trabajo.

PRIMERA IMPRESIÓN	Excelente	___ Buena	___ Aceptable	___ No aceptable	___
APARIENCIA PERSONAL	Pulcra	___ Buena	___ Aceptable	___ Descuidada	___
CONTROL EMOCIONAL	Estable/seguro	___ Término medio	___ Inseguro	___ Arrogante	___
PERSONALIDAD	Extrovertida	___ Promedio	___ Introvertido	___ Negativa	___
FACILIDAD DE PALABRA	Fluidez	___ Lenguaje amplio	___ Lenguaje limitado	___ Corto	___
ANTECEDENTES DE TRABAJO	Muy amable	___ Estable	___ Cambios moderados	___ Inestable	___
EXPERIENCIAS ANTERIORES	Excelente	___ Buena	___ Aceptable	___ No aceptable	___
INTERES EN TRABAJO POR	Mejor posición	___ Obtener mejores ingresos	___ Cambiar Cia.	___ Cambiar de trabajo	___
EXPERIENCIA EN EL PUESTO A CUBRIR	Excelente	___ Buena	___ Aceptable	___ No aceptable	___

Comentarios de cualquier otro factor relacionado a la posición que considere importante en la decisión para el empleo.

RESUMEN:	EXCELENTE	___ BUENO	___ ACEPTABLE	___ NO ACEPTABLE ___
-----------------	------------------	------------------	----------------------	-----------------------------

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Los suscritos GRUPO DELTA, S.A., sociedad anónima, inscrita en el Registro Público, Sección Mercantil, Folio 887, Rollo 200, Imagen 103845 "A", con domicilio en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, quien en adelante se llamará EMPRESA, Representada para este acto por su Gerente General, señor Ezequiel Valdés C., de nacionalidad panameña, varón, mayor de edad, casado, con cédula de identidad personal número N°8-107-36, y (nombre)..... quien en adelante se llamará EL EMPLEADO, de nacionalidad....., deaños de edad, sexo....., estado civil....., con residencia en....., con cédula de identidad personal N°.....y carnet de seguro social N°....., por la otra, han celebrado un contrato individual de trabajo, de acuerdo con las siguientes cláusulas:

Primero: El trabajador declara que viven y dependen de él, las siguientes personas:

Nombre	Parentesco	Edad
.....
.....
.....
.....

Segundo (Funciones): EL EMPLEADO se obliga a prestar sus servicios a la EMPRESA en la República de Panamá, desempeñando las siguientes funciones:.....

Tercero (Lugar o lugares donde debe prestarse el servicio): También estará obligado a realizar todas las labores análogas complementarias o accesorias de la posición mencionada, en aquellas dependencias o Empresas afiliadas que la EMPRESA, siempre señale, así como fuera de los establecimientos de la EMPRESA siempre que se relacionen con los negocios o actividades de ésta.



Sexto (Salario): La remuneración al EMPLEADO será de..... mensuales

Lugar de Pago: LA EMPRESA hará los pagos de salarios en sus oficinas en los días 15 y 30 de cada mes, durante las horas de la mañana. Si los días antes señalados caen sábado, domingo o día feriado, los cheques deberán ser entregado el día anterior.

Séptimo: LA EMPRESA podrá requerir al EMPLEADO para que trabaje horas o jornadas extraordinarias. Dicho requerimiento deberá ser hecho por escrito y estar firmado por el Gerente, y se conocerá como orden de trabajo.

Si no media la orden de trabajo en la forma expuesta, el trabajador no podrá trabajar las horas extraordinarias, ni la empresa estará obligada a reconocerlas.

Octavo: Tanto EL EMPLEADO como LA EMPRESA, quedan sujetos a las

Noveno: Además de las obligaciones legales o de los que resulte de este contrato el trabajador se obliga:

1. Cumplir y observar los programas de trabajo, instrucciones y procedimiento.
2. Observar instrucciones que imparta el jefe inmediato o representante de la empresa, de acuerdo con el organigrama organizacional.
3. Trabajar con intensidad debida, cuidado y eficiencia.
4. Observar buenas costumbres durante la prestación del servicio.
5. No trastornar o dañar, ni alterar los datos, artículos de programación e informática, los archivos de soporte, los numeradores o accesorios de informática.
6. Abstenerse de tomar de la empresa, artículos de programación e informática, útiles de trabajo o equipo, sin autorización del empleador.
7. Someterse durante la ejecución del contrato, cuando el empleador lo solicite, a un

ANEXO 4
REGLAMENTO INTERNO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**PANAMÁ****GRUPO DELTA, S.A.****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO PRIMERO: El presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, regula las condiciones obligatorias a que se someten EL EMPLEADOR y los TRABAJADORES, con motivo o por razón de la ejecución o prestación de los servicios personales de éstos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para los efectos de este REGLAMENTO se entiende como EMPLEADOR a GRUPO DELTA, S.A. sociedad inscrita en el Registro Público, Sección Mercantil, Folio 887, Rollo 200, Imagen 103845 "A", con domicilio en la Ciudad de Panamá, representada por el señor EZEQUIEL VALDES C., como Gerente General y las personas que este designe con funciones de dirección o administración. También se entiende como empleador, para los efectos de este REGLAMENTO, a la persona que con tal carácter, haya sido designada por la Junta Directiva de la Sociedad y el Representante Legal de ésta y los que conforma al Artículo 88 del Código de Trabajo, tienen este carácter.

ARTÍCULO TERCERO: Por trabajador se entiende toda persona natural que personalmente, preste servicios o ejecute una obra bajo la subordinación o dependencia del Gerente General o de sus representantes en carácter de tales, conforme se indica en el Artículo anterior.

ARTÍCULO CUARTO: Sin perjuicios de la relación de trabajo que pueda existir por la subordinación jurídica y dependencia económica, todo trabajador a partir de la vigencia de este REGLAMENTO firmará un contrato de trabajo escrito. Queda entendido que este contrato es necesario como requisito de ingreso, para todo nuevo trabajador. Sin embargo, en todo caso, en el contrato escrito se reconocerá, de modo expreso, la antigüedad del trabajador y todos los demás derechos y beneficios adquiridos hasta el momento.

ARTÍCULO QUINTO: Todo contrato individual de trabajo celebrado entre el empleador y el trabajador, conforme con las normas del Código de Trabajo, demás leyes laborales y las disponibles del presente REGLAMENTO, obligan a lo expresamente pactado y además, a las consecuencias que sean conforme con lo dispuesto en el Artículo 70 del Código de Trabajo. En consecuencia todo contrato se celebrará para cumplirlo, en la mejor forma y con la mayor eficiencia posible.

CAPÍTULO II

JORNADA DE TRABAJO

ARTÍCULO SEXTO: Se establece la siguiente jornada de trabajo: Cuarenta y cinco horas semanales como máximo, a razón de ocho (8) durante cinco (5) días a la semana, de Lunes a Viernes y Sábado medio día con el siguiente horario:

Lunes a Viernes	8hr.	8:00 a.m.	a	12:30 p.m.
		1:30 p.m.	a	5:00 p.m.
	5hr.	8:00 a.m.	a	1:00 a.m.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Toda jornada de trabajo se iniciará a la hora establecida. Todo trabajo iniciado después de la hora que se hace referencia en este Artículo, se entenderá como tardanza y dará derecho al empleador para aplicar a la sanción disciplinaria respectiva. Para los efectos de este Artículo se entienden por iniciación de trabajo, el momento en que el trabajador queda a disposición de éste por cualquiera causa que no le sea imputable al trabajador. El empleador se reserva el derecho de no admitir a ningún trabajador que no haya iniciado su trabajo treinta (30) o más minutos de tardanza, sin causa debidamente justificada.

ARTÍCULO OCTAVO: Todo trabajador suspenderá sus labores a la hora de la salida indicada, salvo que momentáneamente la actividad normal de sus labores requiera lo contrario.

ARTÍCULO NOVENO: La empresa llevará un registro de entrada y salida, cada trabajador deberá marcar la tarjeta, al momento de entrar o salir. Este registro deberá hacerse personalmente y la firma o marca por otro trabajador se presumirá como falta imputable de ambos trabajadores, con las consecuencias que para tal caso, señale el Código de Trabajo, sin prejuicios de la sanción que proceda, conforme a este Reglamento. La omisión en la firma o marca del registro de asistencia, se tendrá como ausencia del trabajador.

ARTÍCULO DÉCIMO: Ningún trabajador estará obligado a prestar horas extraordinarias de trabajo. Sin embargo, cuando por exigencias momentáneas de la empresa o por cualquiera otra circunstancia se requiera el trabajo en horas extraordinarias, será preciso un acuerdo previo, escrito o verbal, entre empleador o trabajador, en cada caso concreto. Tales horas de trabajo así convenidas, se presentarán dentro de límites, restricciones y demás exigencias señaladas en el Código de Trabajo.

CAPÍTULO III

SALARIO

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Ningún trabajador devengará en concepto de salario, una cantidad menor al salario mínimo señalado para la actividad de que se trate.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: El salario completo se pagará en cheque o efectivo, en dos partidas, los días diez (10) y veinticinco (25) de cada mes, en el lugar específico en que se presten los servicios. El empleador ofrecerá a los trabajadores pagados con cheques las facilidades necesarias para que el mismo día, puedan hacer efectivos sus cheques contra el banco girado. El trabajador que, por cualquiera causa, no se encuentra en el lugar de pago, al momento de efectuarse éste, recibirá el pago de su salario, posteriormente, en las oficinas de contabilidad.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: El salario será pagado personalmente al trabajador. Excepcionalmente podrá pagarse a otra persona autorizada por escrito por el trabajador, para recibir, a su nombre, el importe del salario. Esta persona deberá estar indicada en el contrato o en el registro personal del trabajador, como persona que vive con él y depende de él. En caso de muerte del trabajador el pago de salarios y cualesquiera otras prestaciones que correspondan al trabajador, se le hará llegar a los beneficiarios conforme al Artículo 155 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO IV

DEBERES DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Sin perjuicios de lo establecido en la ley, los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones:

A. OBLIGACIONES:

1. Ejecutar por sí mismo su trabajo con la mayor eficiencia, cuidado y esmero, en el tiempo, lugar y condiciones convenidas.
2. Mantener en condiciones higiénicas los equipos, utensilios y los lugares de trabajo, requisitos requeridos debido a la naturaleza misma de la actividad a que se dedica la empresa.
3. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos y comerciales, así como de los asuntos administrativos, cuya divulgación puede causar perjuicio a la empresa.
4. Abstenerse de todo lo que pueda dañar la seguridad de sus compañeros o de terceros o los intereses de la empresa.
5. Presentarse al trabajo en aceptables condiciones de limpieza personal y en actitud moral, mental y física para ejecutar las labores propias de su contrato de trabajo.
6. Observar buenas costumbres durante las labores y ser respetuoso con el EMPLEADOR, los representantes de éste, con sus compañeros de trabajo, clientes o visitantes de la empresa y en especial con las mujeres.

7. Observar las disposiciones de este Reglamento Interno de Trabajo legalmente aprobado, así como también las medidas preventivas e higiénicas que acuerden las autoridades competentes y las que indique el patrón para la seguridad y protección personal de los trabajadores.
8. Someterse, de acuerdo con los reglamentos, al solicitar su aceptación en el trabajo o durante éste, si así lo requiere la Empresa o lo ordenen las autoridades, a un reconocimiento médico para comprobar que no padece de enfermedades infectocontagiosas o incurables, ni tampoco a trastornos mentales que pongan en peligro la seguridad de sus compañeros o los intereses de la Empresa.
9. Dar aviso al Gerente General o a sus Representantes de cualquier hecho que pueda causar daño o perjuicio a los intereses y seguridad de la Empresa y de las personas que en ella trabajan y de cualquier violación de las leyes de la República de Panamá al Código de Trabajo o a este Reglamento Interno de Trabajo.
10. Dar aviso con la debida anticipación, cuando por cualquier causa deban faltar a sus labores. Estos avisos deberán suministrarse a más tardar en las primeras horas del turno respectivo.
11. Acatar las órdenes que le impartan sus jefes, ya sean éstas verbales o escritas, que se refieran al servicio contratado, sin perjuicio a reclamar contra ellos, posteriormente, si a ello hubiere lugar.
12. Cooperar con sus compañeros en la relación de trabajos urgentes o imprevistos propios del servicio que se presta cuando circunstancias momentáneas lo exijan.
13. Abstenerse a realizar actos que impliquen ofensas o insultos contra jefes o compañeros de trabajo, cliente de negocio o que fomente discordia o conflictos entre los trabajadores, entre sí, entre estos y el EMPLEADOR.
14. Marcar o firmar personalmente la tarjeta, asistencia, cuando así sea requerido por el presente Reglamento.
15. Iniciar sus labores a la hora indicada en el horario establecido.

B. PROHIBICIONES:

1. Suspender sus labores o abandonar el lugar de trabajo, durante horas laborables sin causa justificada o sin permiso del EMPLEADOR.
2. Dejar encendida o funcionando una máquina al término de la jornada o cuando, por cualquier causa, abandone el lugar de trabajo.

3. Realizar durante las horas de trabajo, cualquier actividad ajena a los quehaceres ordinarios de la empresa, sin previo permiso de sus jefes, salvo casos de calamidades o grave peligro, que hagan necesaria tal actividad.
4. Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas y los procedimientos indicados para evitar los riesgos profesionales.
5. Desobedecer el trabajador, sin causa justificada y en perjuicio del empleador, las órdenes impartidas por éste o sus representantes en la dirección de los trabajos.
6. La conducta inmoral del trabajador durante la prestación del servicio.
7. Tomar de las oficinas de la empresa, productos, equipos y otras propiedades de la empresa, sin el correspondiente permiso.
8. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley (art. 127 ord. 4 del Código de Trabajo).
9. Emplear el equipo que se hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa, u objeto distinto de aquel a que está destinado.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Por ser necesario para la salud de todos, deberá seguirse fielmente las siguientes normas:

- a. Contribuir a que los servicios se mantengan debidamente aseados, absteniéndose de arrojar en ellos papeles, objetos o desperdicios o pintando las paredes.
- b. No arrojar papeles, residuos de comida o cualesquiera otros desperdicios por distintos lugares de la empresa, antes bien éstos deben depositarse en los tinacos y lugares indicados.
- c. Cada trabajador procurará que su área de trabajo permanezca limpia y en perfecto orden.

CAPÍTULO V

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: Todo concerniente a ausencias, tardanzas o retrasos y permisos se regirá por las disposiciones pertinentes del Código de Trabajo y por el presente Reglamento Interno.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO:

- a. **AMONESTACION:** La amonestación podrá ser verbal o escrita y se aplicará a todo trabajador que realice o ejecute una conducta u omita un deber que constituya violación de las obligaciones contenidas en los Ordinales Primero, Tercero, Cuarto, u Octavo de la Sección A del artículo DECIMO CUARTO del presente Reglamento y de la prohibición contenida en el Ordinal (6) de la Sección B del Artículo Decimocuarto del presente Reglamento.
- b. **SUSPENSIÓN SIN GOCE DE SALARIO:**
 - 1. Se aplicará suspensión de un (1) día en aquellos casos incurridos en la violación de las obligaciones contenidas en los Ordinales 2 y 7 de la Sección A del Artículo Decimocuarto, así como de las obligaciones en el Ordinal 2 de la Sección B del mismo Artículo.
 - 2. Se aplicará suspensión de dos (2) días en aquellos casos en que se ha incurrido en la violación de las obligaciones contenidas en el Ordinal (5) de la Sección A del Artículo Decimocuarto.
 - 3. Se aplicará suspensión de tres (3) días en aquellos casos en que se ha incurrido en la violación de las obligaciones contenidas en el Ordinal 6 de la Sección A del Artículo Decimocuarto, así como de las obligaciones contenidas en el ordinal 1 de la Sección B del mismo Artículo.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Cuando el trabajador obtenga licencia o permiso para realizar alguna diligencia, de cualquier naturaleza establecida en el Código de Trabajo, para presentarse a reconocimiento o tratamiento médico para realizar la actividad invocada para justificar la licencia o el permiso y abuso de tal licencia o permiso, ya sea prolongándolo innecesariamente o aplicándolo a un fin distinto, aún cuando posteriormente resulte justificado, el empleador quedará facultado para aplicarle sanción de un (1) día de suspensión la primera vez que ocurra la falta y de tres (3) días de suspensión en caso de reincidencia.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: Por ausencias injustificadas, durante el periodo de (1) mes, se aplicarán las siguientes sanciones:

- a. Por la ausencia, se aplicará amonestación, ya sea verbal o escrita.
- b. Por la segunda ausencia, se aplicará suspensión de tres (3) días, salvo que se trate de dos (2) lunes, en cuyo caso en podrá aplicar la disposición de Código de Trabajo correspondiente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: Por retraso o llegadas tardías durante el periodo de un (1) mes, sin justificación, se aplicará las siguientes sanciones:

1. Por dos (2) llegadas tardías, amonestación, verbal o escrita.
2. Por tres (3) hasta cuatro (4), suspensión de tres días según la regularidad de la falta. La habitualidad en las tardanzas del trabajador se tendrá como incumplimiento de su contrato de trabajo y dará derecho al empleador para dar por terminada la relación laboral, sin responsabilidad de su parte.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: Es prohibido el trabajo:

1. De los menores que no hayan cumplido 14 años;
2. De los menores hasta de 15 años, que no hayan terminado las instrucciones primarias.

CAPÍTULO VI

DEL COMITÉ DE EMPRESA

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: El comité de Empresa está formado por dos (2) representantes del EMPLEADOR y dos (2) representantes de los trabajadores, a fin de someter a discusión del Comité las cuestiones relativas a la producción, a la productividad y a su mejoramiento, a la capacitación de los trabajadores y otros asuntos similares y tendrá la atribución, además, de conciliar en las controversias que surjan con motivo del incumplimiento de las obligaciones de los trabajadores o del EMPLEADOR. Los miembros del Comité de Empresa serán designados conforme lo establece la ley.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: La empresa se reserva el derecho de adicionar, variar o modificar, en cualquier momento, las estipulaciones de este Reglamento, con sujeción a las disposiciones o modificaciones que determine el Código de Trabajo y de acuerdo con los trabajadores mediante su consentimiento.

ANEXO 5
CONVENCIÓN COLECTIVA

TÍTULO III

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 398: Convención Colectiva de trabajo es todo acuerdo escrito relativo a las condiciones de trabajo y de empleo, celebrado entre un empleador, un grupo de empleadores o una o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y, por la otra uno o varios sindicatos, federaciones, confederaciones o centrales de trabajadores.

Artículo 399: La convención colectiva se suscribirá en tres ejemplares, uno para cada parte, y el tercero se presentará al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Artículo 400: Las organizaciones sociales de trabajadores o empleadores probarán su personería por medio de certificación expedida por el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, y la autorización para celebrar la convención colectiva mediante copia autenticada de la resolución que al efecto dicte la Junta Directiva o la Asamblea General de la organización social de que se trate.

Quando de trate de organizaciones de empleadores constituidas conforme al derecho común, se sujetarán a éste cuanto a la prueba de la personería y de la autorización para negociar.

Los empleadores no organizados justificarán su representación conforme al derecho común. Si se trata de personas jurídicas, el representante legal o gerente de la empresa podrán representarlas en la convención colectiva.

Artículo 401: Todo empleador a quien presten servicio trabajadores miembros de un sindicato, tendrá la obligación de celebrar con éste una convención colectiva cuando se lo solicite el sindicato.

Si el empleador se niega a celebrar la convención colectiva, los trabajadores podrán, una vez terminada la conciliación, ejercitar el derecho de huelga.

Artículo 402: En caso de que varias organizaciones de trabajo pidan la celebración de una convención colectiva en una misma empresa, y siempre que no se pusieren de acuerdo entre ellas, se observarán las reglas siguientes:

1º- Si concurre un sindicato de empresa con uno o más sindicatos industriales, la convención colectiva se celebrará con el que tenga mayor número de trabajadores dentro de la empresa;

2º- Si concurren sindicatos gremiales con sindicatos de empresa o de industria podrán los primeros celebrar una convención colectiva para su profesión, siempre que el número de afiliados sea mayor que el de los trabajadores del mismo gremio que formen parte del sindicato de empresa o de industria y que presten servicio en la empresa o industria correspondiente;

3º- Si concurren varios sindicatos gremiales, la convención colectiva se celebrará con el conjunto de los sindicatos mayoritarios que representan a las profesiones, siempre que se pongan de acuerdo. En caso contrario, cada sindicato celebrará una convención colectiva para su profesión.

ARTÍCULO 403.- La Convención Colectiva de Trabajo contendrá. Como mínimo lo siguiente:

1.- Los nombres y domicilios de las partes;

2.- Las empresas o instituciones comprendidas, o ambas;

3.- Reglamentación del comité de empresas, para los únicos fines de tramitar quejas de los trabajadores y establecer un efectivo sistema de comunicación y entendimiento entre el sindicato y la empresa;

4.- Estipulaciones sobre condiciones generales y particulares de trabajo. También podrá contener estipulaciones sobre salario, comité de empresa, movilidad laboral, fondos de cesantía, productividad, contratos individuales de trabajo, obligaciones y prohibiciones de las partes, jornadas y horarios de trabajo, obligaciones y prohibiciones de las partes, jornadas y horarios de trabajo, descansos obligatorios, patentes de invención, vacaciones, edad de jubilación y, en general, todas aquellas disposiciones que desarrollen el contenido del Código de Trabajo o actualicen, de acuerdo con la realidad de la empresa, los deberes y derechos de las partes, con el objeto de estrechar lazos de colaboración para su mutuo beneficio;

5.- Duración;

6.- Las estipulaciones del artículo 68 que se ajuste a la naturaleza de la convención colectiva; y,

7.- Las demás estipulaciones que convengan a las partes, siempre y cuando no interfieran con la facultad que tiene el empleador de determinar el número de trabajadores necesarios para el normal funcionamiento de la empresa, ni afecten los derechos de los trabajadores contemplados en los artículos 224 y 225 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO II

Efectos de la Convención Colectiva

Artículo 404.- Las cláusulas de la convención colectiva se aplicarán a todas las categorías de trabajadores que estén empleados en la o las empresas comprendidas por la convención colectiva, a menos que la convención prevea expresamente lo contrario.

Artículo 405.- La convención colectiva se aplicará a todas las personas que trabajan, en las categorías comprendidas en la Convención, en la empresa, negocio o establecimiento, aunque no sean miembros del sindicato.

Los trabajadores no sindicalizados que se benefician de la Convención Colectiva estarán obligados, durante el plazo fijado en la Convención Colectiva a pagar las cuotas ordinarias y extraordinarias acordadas por el sindicato, y el empleador quedará obligado a descontárselas de sus salarios y a entregarlas al sindicato, en la forma prevista en el artículo 373, aún cuando la proporción de sindicalizados no alcance la señalada en dicho artículo para la cotización obligatoria.

Artículo 406.- La convención colectiva no podrá concentrarse en condiciones menos favorables para los trabajadores, que las contenidas en la Ley, los contratos, convenciones colectivas, reglamentos o prácticas vigentes en la empresa, negocio o establecimiento.

Será válida la cláusula mediante la cual se pacte sustituir, a favor del trabajador, un beneficio por otro previsto en la convención colectiva.

Artículo 407.- Toda convención colectiva obliga a las partes, y a las personas en cuyo nombre se celebre o sea aplicable. Igualmente rige para los futuros afiliados de las respectivas organizaciones de empleadores y para los trabajadores que con posterioridad ingresen a las empresas comprendidas en la convención, desde la fecha de la afiliación o del ingreso a la empresa, respectivamente.

Artículo 408.- Las disposiciones de los contratos individuales de trabajo contrarias o incompatibles con la convención colectiva, serán ineficaces y se sustituirán automáticamente por las disposiciones de la convención colectiva.

No se considerarán contrarias a la convención colectiva las disposiciones de los contratos individuales de trabajo que sean más favorables para los trabajadores.

Artículo 409.- Las partes que hayan intervenido en la celebración de convenciones colectivas pueden promover ante los tribunales y autoridades de trabajo las peticiones, denuncias, acciones y reclamaciones que deriven de ellos, sin necesidad de poder previo de los interesados.

Artículo 15, Ley 8 de 1981. “Durante el periodo de vigencia de las convenciones colectivas de trabajo no se admitirán pliegos de peticiones que tengan por objeto introducir modificaciones directas o indirectas, o cláusula nuevas, a la convención colectiva.

La Dirección Regional o General de Trabajo, queda facultada para rechazar de plano los pliegos inadmisibles conforme esta disposición.”

ARTÍCULO III

Duración

Artículo 410.- La duración de la convención colectiva no será inferior a dos años ni mayor de cuatro años.

Artículo 411.- Vencido el plazo fijado en la convención colectiva, ésta continuará rigiendo hasta tanto se celebre una que la reemplace, sin perjuicio del derecho de los trabajadores de pedir la negociación.

Artículo 412.- La convención colectiva comenzará a regir desde la fecha en que se firme, salvo que se indique otra.

Artículo 413.- En los casos de disolución de la organización sindical titular de la convención colectiva, los acuerdos pactados en ésta continuarán vigentes, salvo que al surgir una nueva organización sindical o un grupo de trabajadores organizados, éstos y la empresa acuerden celebrar una nueva convención colectiva..

Artículo 414.- Al cierre de una empresa, negocio o establecimiento, la convención colectiva vigente cesará en sus efectos y regirá sólo en las demás empresas, negocios o establecimientos para los que fue acordada.

Artículo 415.- Ni la desafiliación de las organizaciones contratantes ni su disolución afectarán los acuerdos pactados en la convención colectiva.

En caso de sustitución de empleador, el nuevo empleador quedará obligado en los mismos términos que el sustituido, salvo que se aplique la norma contenida en el artículo 413.

Artículo 416.- Cualquiera de las partes en una convención colectiva puede solicitar la negociación de una nueva, por vencimiento del plazo, desde los tres meses anteriores al mismo. En caso de concurrencia, se aplicará lo dispuesto en el artículo 402.

Las partes podrán, dentro del término de la duración de la convención colectiva, siempre que medie el común acuerdo sobre los temas específicos que les interesen a ambas, revisar y modificar la convención por vía directa, en cualquier momento que se acuerde mutuamente y de conformidad con lo establecido en el artículo 400.

ANEXO 6
ENCUESTAS

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS
PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL
SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA
UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS

¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:

Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleje en nada los hechos como se dan en la actualidad.

Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **indeciso** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.

Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.

Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

DISCULPE MI ATRVINCIMIENTO
 FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
 MUCHAS GRACIAS

Post-It® Fax Note	7671	Date	MAR-11 1999
To: <i>Abdial Torres</i>		Name	RAUL MARTINEZ
From: <i>SERUISEGUROS PATRIA</i>		Co.	GRUPO DELTA, S.A.
Phone #	223-8504	Phone #	270-0600
Fax #	269-8002	Fax #	270-0194

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE. contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS
PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL
SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA
UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:
 - Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad
 - Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.
 - Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **Indiferente** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.
 - Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.
 - Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

DISCULPE MI ATRVIMIENTO
 FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
 MUCHISIMAS GRACIAS

Post-Net Fax Note	7811	Date	MAR-10 2000
To	SE. DOLOTHY DE SILVA	From	RAUL MARTINEZ
Attn	SEGUROS DONANDO	Co.	GRUPO DELTA S.A.
Phone	223-5430	Phone	270-0600
Fax	264-0894	Fax	270-0194

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados...	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS	
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS	
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilice una pluma de color negro o azul ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta. ❖ Lea cuidadosamente cada afirmacion y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presente, las, con base en la siguiente tabla: <ul style="list-style-type: none"> Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está Totalmente en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad. Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que esta en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está indiferente con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma. Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está Totalmente de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos. 	

DIMÉLFEME A TREVIMIENTO
FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
MUCHÍSIMAS GRACIAS

Post-J: Esp Nro. 7671	Fecha MAR-10	Página 2
Tec. Luis Carlos del Rio	Prim. RAUL MARTINEZ	
Coord. Seguros del Rio	CON GRUPO DE VIA S.A.	
Teléfono 263-6755	Móvil 270-0600	
Fax 263-2045	Fax 270-1194	

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
3	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
4	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
5	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
6	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
7	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
8	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
9	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
10	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
11	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
12	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
13	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
14	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
15	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
16	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
17	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
18	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
19	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
21	Me gustaria que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

*2600194
queposalta*

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS
PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL
SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA
UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación de la cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor define cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:
 - Número 1:** Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos que ocurren en la actualidad.
 - Número 2:** Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos que ocurren en la actualidad.
 - Número 3:** Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **Indeciso** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que ocurren en la actualidad.
 - Número 4:** Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.
 - Número 5:** Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

Post-It® Fax Note 7671		Date	11/2/99	# of pages	2
To	<i>Rosal Martínez</i>	From	<i>Reinhold B. B. B.</i>		
Co./Dept.	<i>Empres 7 Alta</i>	Co.	<i>Comunidad Seguros</i>		
Phone #	<i>270-0600</i>	Phone #	<i>260-0521</i>		
Fax #	<i>270-0194</i>	Fax #	<i>260-5077</i>		

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN ESTE ENCUESTA. MUCHAS GRACIAS

Atención *Paul Martínez*
Go. de Delta

FAX 370-0194

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones				
1	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1	2	3	4	5
2	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1	2	3	4	5
3	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1	2	3	4	5
4	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces imparcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1	2	3	4	5
5	Al ser el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1	2	3	4	5
6	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
7	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1	2	3	4	5
8	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1	2	3	4	5
9	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1	2	3	4	5
10	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
11	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1	2	3	4	5
12	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1	2	3	4	5
13	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1	2	3	4	5
14	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1	2	3	4	5
15	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1	2	3	4	5
16	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1	2	3	4	5
17	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1	2	3	4	5
18	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1	2	3	4	5
19	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1	2	3	4	5
20	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1	2	3	4	5
21	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros.	1	2	3	4	5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMA	
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD	
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS	
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS	
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?	
<p>❖ Utilice una pluma de color negro o azul.</p> <p>❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.</p> <p>❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el circulo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:</p> <p>Número 1: Marque el circulo de la columna 1, cuando usted considere que está Totalmente en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.</p> <p>Número 2: Marque el circulo de la columna 2, cuando usted considere que está en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.</p> <p>Número 3: Marque el circulo de la columna 3, cuando usted considere que está Indeciso con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.</p> <p>Número 4: Marque el circulo de la columna 4, cuando usted considere que está de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.</p> <p>Número 5: Marque el circulo de la columna 5, cuando usted considere que está Totalmente de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.</p>	

Fax Note 7871 ANTONIO DE RUIZ Co./Dest. COMPOTU, S.A. Phone 221-7209 Fax 264-2644	MAR-8 RAUL MARTINEZ GRUPO DELTA, S. Phone 270-0600 Fax 270-0194
---	---

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumenta con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONAI PROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS

¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:

Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.

Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está **en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **indeciso** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.

Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.

Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

DISCULPE MI ATREVIMIENTO
 FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
 MUCHISIMAS GRACIAS

Post-It Fax Note. 7671	Date MAR-10 1999
To: LIC. INES ALVAREZ	From RAUL MARTINEZ
Co. EMPRESA CARINES	Co. GRUPO DELTA, S.A.
Phone # 230-2120	Phone # 270-0800
Fax # 230-2119	Fax # 270-0194

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMA	
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD	
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS	
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS	
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilice una pluma de color negro o azul. ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta. ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla: 	
Número 1:	Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está Totalmente en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.
Número 2:	Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.
Número 3:	Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está Indeciso con la afirmación, o sea, que no se pueda definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.
Número 4:	Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.
Número 5:	Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está Totalmente de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

Post-It® Fax Note	7071	Date	MAR-10	Page	2
To	Sra. Jessica de Arana	From	RAUL MARTINEZ		
Company	CARDINAL DE SEGUROS	Company	GRUPO DELTA S.A.		
Phone #	263-9155	Phone #	270-0600		
Fax #	263-9394	Fax #	270-0194		

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinda mayores beneficios.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Post-It [®] Transmisión por Fax 7671		FECHA DATE 20/3/97	Nº DE PAGINA 1 DE 1 PÁGS
PARA/TO Raúl Martínez	DE/FROM Raúl Díaz		
COMP.ANEX.CO. Grupo Delia	COMP.ANEX.CO. SH seguros		
DEPARTAMENTO/DEPT	TELEFONO/WIRE 164-1635		
FAX 270-0194	FAX 262-9292		

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
3	En la actividad de reclutamiento de personal de las empresas no poseen un banco de datos que les permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
4	La selección de aspirantes a un empleo, vivo y hasta a veces parcial, dependiendo del tipo de investigador.	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5
5	Siendo el personal parte integrante de toda empresa, se deben buscar las mejores formas para su mejor administración.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
6	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
7	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la computación de sus objetivos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
8	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
9	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles para los técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
10	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida y confiable para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
11	Se obtienen mejores beneficios en una empresa automatizada de Recursos Humanos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
12	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
13	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
14	La selección automatizada evita el error del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
15	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
16	La automatización debe extenderse a todos los procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
17	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficaces.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
18	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
19	El producto obtenido del uso de un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20	Un sistema automatizado debe ajustarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
21	Me gustaría que CONA, PRU, E. etc. promueva la transformación de los Recursos Humanos de todos los Compañías de Seguros.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS

¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:

Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que esta **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad

Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **indeciso** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma

Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que esta **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad

Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que esta **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos

DISCULPE MI ATRAYIMIENTO
 FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
 MUCHÍSIMAS GRACIAS

Post-It® Fax Note	7871	Date	MAR 10 1999
To	YENIA DE CARLES	From	PAUL MARTINEZ
Company	SEGUROS URRACA	Address	CALLE PO. DELTA, A
Phone	264-0704	Phone	270-0600
Fax	264-2790	Fax	270-0174

2700194

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
1	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del animo del entrevistador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
9	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
10	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
11	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
12	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
13	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
14	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
15	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
17	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
18	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
21	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONA-PROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ	
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD	
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS	
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS	
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilice una pluma de color negro o azul. ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta. ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla: 	
Número 1:	Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está Totalmente en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.
Número 2:	Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en desacuerdo con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.
Número 3:	Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está indeciso con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.
Número 4:	Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que esta de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.
Número 5:	Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está Totalmente de acuerdo con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

DISCULPE MI ATREVIMIENTO
FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
MUCHAS GRACIAS

Post-it® Fax Note .. 7671	Date MAR 16	# of pages 2
To LUCYIRA DE VERGARA	From RAUL MARTINEZ	
Co./Dept CASSA	Co. GRUPO DELTA S.A.	
Phone # 260-7592	Phone # 270-0600	
Fax #	Fax # 270-0194	

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contara con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial dependiendo del animo del entrevistador	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaria que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS

¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, segun su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el circulo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:

Número 1: Marque el circulo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.

Número 2: Marque el circulo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el circulo de la columna 3, cuando usted considere que esta **indeciso** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.

Número 4: Marque el circulo de la columna 4, cuando usted considere que esta **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.

Número 5: Marque el circulo de la columna 5, cuando usted considere que esta **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

Post-It® Fax Note	7671	Date	MAR-11	# of pages	2
To	Sra. M. T. Vega	From	RAUL MARTINEZ		
Dep't	SEG. CENTRALIZADA	Co.	GRUPO DELTA		
Phone #	236-8150	Phone #	270-0600		
Fax #	236-8767	Fax #	270-0194		

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS
ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS
PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL
SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA
UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS
¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una **X** en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla.

Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.

Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **indiferente** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la misma afirma.

Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que está **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.

Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

DISCULPE MI ATRVIMIENTO
 FAVOR DE EVALUAR LA ENCUESTA
 MUCHISIMAS GRACIAS

Post-It Fax Note	1871	To: MARIO	# of pages: 2
From: SR. PATRICK TELLO		From: RAUL MARTINEZ	
Company: TELLO - VALLARINO & ASOC.		Company: GRUPO DELTA S.A.	
Phone: 23-0438		Phone: 270-0600	
Fax: 23-0585		Fax: 270-0194	

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

*No es necesario
la TIK*

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización	(1) (2) (3) (4) (5)
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados	(1) (2) (3) (4) (5)
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente	(1) (2) (3) (4) (5)
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador	(1) (2) (3) (4) (5)
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	(1) (2) (3) (4) (5)
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones	(1) (2) (3) (4) (5)
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos	(1) (2) (3) (4) (5)
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro	(1) (2) (3) (4) (5)
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa	(1) (2) (3) (4) (5)
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa	(1) (2) (3) (4) (5)
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos	(1) (2) (3) (4) (5)
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	(1) (2) (3) (4) (5)
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios	(1) (2) (3) (4) (5)
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo	(1) (2) (3) (4) (5)
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados	(1) (2) (3) (4) (5)
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos	(1) (2) (3) (4) (5)
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	(1) (2) (3) (4) (5)
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumenta con la automatización de los procesos	(1) (2) (3) (4) (5)
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente	(1) (2) (3) (4) (5)
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos	(1) (2) (3) (4) (5)
21.	Me gustaria que CONALPROSE contara con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	(1) (2) (3) (4) (5)

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
4.	La selección de aspirantes se toma subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
21.	Me gustaría que CONAI.PROSE. contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Corretaje y Asesoría Jurídica de Seguros, S. A.
Ana María de Vasquez

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE AUTOMATIZAR LOS
PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DEL RAMO DE LA INDUSTRIA DEL
SEGURO, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER LAS BASES PARA
UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE RECURSOS HUMANOS

¿COMO RESPONDER LA ENCUESTA?

- ❖ Utilice una pluma de color negro o azul.
- ❖ Marque solamente una respuesta en cada pregunta.
- ❖ Lea cuidadosamente cada afirmación y decida cual es la realidad de cada una de ellas, según su punto de vista. Para dar su respuesta marque en el círculo correspondiente con una equis (X), en la columna del número que mejor califica cada una de las afirmaciones presentadas, con base en la siguiente tabla:

Número 1: Marque el círculo de la columna 1, cuando usted considere que está **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta no refleja en nada los hechos como se dan en la actualidad.

Número 2: Marque el círculo de la columna 2, cuando usted considere que está en **desacuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es poco parecida con los hechos como se dan en la actualidad.

Número 3: Marque el círculo de la columna 3, cuando usted considere que está **indiferente** con la afirmación, o sea, que no se puede definir ni en contra, ni a favor de los hechos que la *misma* afirma.

Número 4: Marque el círculo de la columna 4, cuando usted considere que esta **de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta es bastante parecida a lo que se da en la actualidad.

Número 5: Marque el círculo de la columna 5, cuando usted considere que está **Totalmente de acuerdo** con la afirmación, o sea, que esta refleja la realidad de los hechos.

Post-Net Fax Note	1001	DATE	MAR 10	PAGE	2
TO	SEÑ. ORAIDA AVILA	FROM	RAUL MARTINEZ		
CO/DEPT	SEGNASA	CO.	GRUPO DELTA, S.A.		
PHONE #	226-8122	PHONE #	270-0600		
FAX #	226-8114	FAX #	270-0194		

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no posea un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nra.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 3 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinde mayores beneficios.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentará con la automatización de los procesos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Nro.	Afirmaciones	Opciones
1.	Un sistema computarizado de Recursos Humanos es de mucha utilidad en toda organización.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
2.	Los procesos manuales tienden a ser más lentos que los procesos automatizados.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
3.	En la actividad de reclutamiento, la mayoría de las empresas no poseen un banco de datos que le permita obtener nuevos aspirantes rápidamente.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
4.	La selección de aspirantes se torna subjetivo y hasta a veces parcial, dependiendo del ánimo del entrevistador.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
5.	Siendo el personal parte importante de toda empresa, se deben buscar las mejores herramientas para su administración.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
6.	La automatización procesa los datos con mayor rapidez acelerando la toma de decisiones.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
7.	Es necesario el establecimiento de controles sobre los recursos humanos, para la comprobación de sus objetivos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
8.	La profesionalización es un aspecto importante en la industria del seguro.	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5
9.	El trabajo es una actividad que debe ser desarrollada en las mejores condiciones posibles, con adelantos técnicos, de acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
10.	Un sistema automatizado de Recursos Humanos brinda información veraz, rápida, confiable y útil para la planificación de los objetivos de la empresa.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
11.	Se obtienen mejores beneficios con un sistema automatizado de Recursos Humanos.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
12.	Los procesos automatizados brindan los resultados con mayor rapidez.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
13.	La búsqueda de nuevos aspirantes a través de un proceso automatizado rinda mayores beneficios.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
14.	La selección automatizada eleva el nivel del proceso, otorgando mayores elementos de juicio para el cumplimiento del objetivo.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
15.	El personal tendrá una evaluación más veraz y confiable con los procesos automatizados.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
16.	La automatización debe extenderse a otros procesos del área de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
17.	Los controles establecidos sobre los recursos humanos a través de sistemas automatizados son más eficientes.	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5
18.	La profesionalización del departamento de recursos humanos aumentara con la automatización de los procesos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
19.	El producto obtenido del trabajo en un sistema automatizado es más eficiente.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
20.	Un sistema automatizado debe adecuarse a las políticas establecidas en la planificación de recursos humanos.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5
21.	Me gustaría que CONALPROSE contará con información de los Recursos Humanos de todos los Corredores de Seguros.	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5

Recuerde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso,
4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

Post-It [®] Transmisión por Fax 7671	FECHA DATE 20/3/97	Nº DE PAGINA 1 DE 1 PÁGS
PARA/TO Raul Martinez	DE/FROM Raul Diaz	
COMPANIA/CO. Grupo Delia	COMPANIA/CO. SH seguros	
DEPARTAMENTO/DEPT	TELEFONO/PHONE 164-1635	
FAX 270-0194	FAX 262-9292	