



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada En Psicología con Énfasis
en Educación.

Informe De Práctica Profesional

Programa para mejorar la Motivación Laboral en el Departamento de
Recursos Humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.

Presentado por:

Contreras Sánchez, Elvia 8-906-438

Asesor:

Campos, Manuel.

Panamá, 2019

DEDICATORIA

A Dios, que me ha dado la sabiduría y las fuerzas para seguir adelante.

A mi madre, Elvia Sánchez, que siempre ha estado conmigo y por ser la base de todos mis conocimientos, virtudes, y por pulirme día a día para ser la persona que soy hoy en día.

A mi padre, Pascual Contreras, por enseñarme el valor de las cosas, y de lo grande que se puede ser a pesar de la simplicidad de las personas.

A mi hermano, Pascual Contreras, por ayudarme en cada uno de los momentos difíciles.

“Solo recuerda, no puedes escalar la escalera del éxito con las manos en los bolsillos” (Arnold Schwarzenegger)

Gracias.

Elvia Contreras Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios, sobre todas las cosas porque gracias a Él he culminado un escalón más en mi preparación como psicóloga y sobre todo por otorgarme unos excelentes padres y que se sientan orgullosos de verme triunfar el día de hoy con un título como profesional.

A Naomi, que a pesar de todo me ha apoyado, me ha corregido en muchas cosas y más que una amistad en estos años de estudio se ha convertido en parte de mi familia.

A mis profesores, Olga Gilkes, Angelina Lutrell, que siempre han estado disponible para cualquier duda que he tenido.

A las Licenciadas Aneth y Pamela por haberme llenado de muchos conocimientos del Departamento de Recursos Humanos.

A la empresa Escarh de Panamá por haberme abierto las puertas para realizar mi práctica profesional.

Gracias.

Elvia Contreras Sánchez

CONTENIDO GENERAL

	Páginas
INDICE DE CUADROS	
INDICE DE GRÁFICAS	
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL.	
1.1 Antecedentes	13
1.2 Justificación	16
1.3 Descripción institucional	17
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivos generales	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 Población beneficiaria	22
1.6 Cronograma de actividades	23
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.	
2.1 Actividades realizadas	28
2.2 Portafolio de actividades:	32

CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

3.1 Análisis de resultados.	38
3.1.1 Propuesta de solución.	59
3.1.1.1 Marco de referencia.	59
3.1.1.2 Justificación.	61
3.1.1.3 Diseño de la Propuesta.	63
3.1.1.3.1 Introducción.	63
3.1.1.3.2 Objetivos.	64
3.1.1.3.3 Beneficiarios.	64
3.1.1.3.4 Fases de intervención.	65
3.1.1.3.5 Descripción de cada sesión.	67
3.1.1.3.6 Referencias Bibliográficas	89
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	94

ÍNDICE DE CUADROS

	Páginas
Cuadro N°1: Elección y reclutamiento de personal para la vacante de controlador de ruta para el área de Panamá Oeste.	38
Cuadro N°2: Selección y reclutamiento de personal.	40
Cuadro N°3: Contrataciones del mes de septiembre y octubre.	41
Cuadro N°4: Número de usuarios encuestados de diferentes turnos y áreas de la empresa de London y Grainger.	42
Cuadro N°5: Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Panamá Oeste (London) 7:00am-4:00pm.	44
Cuadro N°6: Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios Panamá Oeste (London) del turno 8:00 am-5:00pm.	46
Cuadro N°7: Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Las Cumbres (London) turno 8:00 am - 5:00 pm.	48

Cuadro N°8:	Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Albrook (London) del turno de 7:00 am-4:00 pm.	50
Cuadro N°9:	Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios Panamá Oeste(Grainger) del turno de 7:00am-4:00pm.	52
Cuadro N°10:	Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios Panamá Oeste(Grainger)del turno de 8:00am-5:00 pm.	54
Cuadro N°11:	Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Panamá Oeste(Grainger)del turno 9:00am- 6:00pm.	56

ÍNDICE DE GRÀFICAS

	Pàginas
Gràfica N°1: Selecci3n y reclutamiento de controladores de ruta Panamá Oeste.	39
Gràfica N°2: Selecci3n, reclutamiento y contrataci3n para la vacante de auxiliar de prevenci3n.	40
Gràfica N°3: Contrataciones del mes de septiembre y octubre.	41
Gràfica N°4: Nùmero de usuarios encuestados por àrea y turno.	43
Gràfica N°5: Resultado de la aplicaci3n de encuesta a usuarios de Panamá Oeste del turno de 7:00am-4:00pm.	45
Gràfica N°6: Resultado de la aplicaci3n de encuesta a usuarios de Panamá Oeste del turno de 8:00am-5:00pm.	47
Gràfica N°7: Resultados de la aplicaci3n de encuestas a usuarios de Las cumbres (London) del turno de 8:00 an.5:00pm.	49

Gráfica N°8:	Resultados de la encuesta aplicada a usuarios de Albrook (London) del turno de 7:00 am-4:00 pm.	51
Gráfica N°9:	Resultado de las encuestas aplicada a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 7:00am-4:00pm.	53
Gráfica N°10:	Resultado de las encuestas aplicada a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 8:00am-5:00pm.	55
Gráfica N°11:	Resultado de la encuesta aplicada a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 9:00am-6:00pm	57

INTRODUCCIÓN

El informe de Práctica Profesional, como opción de Trabajo de Grado, para optar por el Título de Licenciatura en Psicología con Énfasis en Educativa de la Universidad Especializada de las Américas, se realizó desde el día 27 de agosto hasta el día 24 de octubre del año 2018, en la empresa Escarh de Panamá.

El tema de la motivación laboral se expresa con un mayor grado de importancia, porque un colaborador motivado realizará sus funciones de trabajo en óptimas condiciones, pero si éste no se encuentra motivado o no siente interés por las actividades que está realizando, no hará adecuadamente su trabajo y afectará a las empresas porque se encontrará una baja productividad, mal desempeño por parte del personal, esto puede causar consecuencias a lo largo de su periodo laboral.

Los dirigentes observan el desempeño de sus colaboradores, pero todo rendimiento tiene como base la motivación en cada uno de sus trabajadores, para que así tengan una buena productividad en sus funciones, porque los altos administrativos evalúan a sus colaboradores mediante la observación de las actividades cotidianas que realizan, y los resultados de productividad que estos mismos dan a la empresa diariamente.

Si el colaborador dentro de la empresa tiene una alta motivación éste tendrá unos resultados psicológicos positivos, el cual se sentirá que es competente, útil en todo lo que realice cada día. Las empresas, en cada uno de sus departamentos tienen

que brindar una motivación en el lugar de trabajo, ya que este contribuirá al bienestar de cada uno de los colaboradores y a su sentimiento de valor personal, igualmente este traerá beneficios económicos, publicitarios para la empresa y ayudará al colaborador a que se desenvuelva con sus demás compañeros en el área de trabajo.

En este informe se aborda el tema de la motivación laboral ya que es algo que se necesita en las empresas, se observa como en pequeñas partes afecta al colaborador personalmente y cómo afecta su rendimiento laboral.

El primer capítulo se inicia con el marco de referencia institucional donde se muestra los antecedentes, justificación, objetivos, marco institucional, se detallará un poco más sobre la empresa Escarh de Panamá y sobre todo del cronograma de lo que se realizó en la práctica.

En el segundo capítulo se plantea las actividades que llevamos a cabo en los dos meses que practicamos junto con su portafolio de actividades.

El tercer capítulo describe resultados de análisis de la práctica de algunas labores que se realizaron, y sobre todo de la propuesta que se dejará en la empresa, los beneficiarios, fases de intervención y descripción de la propuesta. Integrado a las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL.

1.1 Antecedentes:

Durante el periodo de la práctica profesional se pudo detectar una falta de motivación laboral entre los colaboradores del departamento de recursos humanos de la empresa de Escarh de Panamá, S.A, se realizó una investigación interna en la empresa para encontrar si había algún estudio o algún programa que hubieran realizado para la mejora de la motivación laboral, pero al observar que no se encontraron resultados, se decidió proponer una propuesta de un programa para mejorar la motivación de los colaboradores.

Robbins (2004), expresan que “La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual”. (s.p)

Se empezó a tener interés por el estudio de la motivación laboral alrededor del año 1700, cuando una empresa de talleres artesanos que se dedicaba a ciertas tareas y luego se unió con otra empresa de maquinaria y se empezó a incluir colaboradores que se dedicaban a otras funciones, y fue aquí en donde ambos grupos tenía intereses y distintas formas de pensamientos hacia las actividades que realizaban, y se empezó a reflejar una baja producción. Por ende, el tema de la motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad.

Burga, G., Wiese, S. (2018), en su estudio titulado “motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque” (p.19-23), expresa que si todas las empresas estuviesen ejecutando un programa de capacitación de motivación laboral y unas adecuadas relaciones interpersonales con los colaboradores. Esto podría ayudar a beneficiar a que los mismos tengan como base primordial una buena motivación y poder tener un excelente ambiente laboral para que no tengan ninguna clase de dificultades que los pueda afectar en su rendimiento a la hora de realizar sus

actividades diarias en el trabajo y que así el colaborador pueda desarrollarla su labor cómodamente (p.19-23)

Se explica que, si entre los colaboradores de una empresa hay una química o una buena relación con sus compañeros y jefes del departamento o de la empresa en general, esto conllevará a que en el lugar de trabajo exista un buen equipo ya que no es lo mismo un grupo de trabajo porque es aquí en donde se va a reflejar la ayuda, el apoyo y sobre todo una buena comunicación ya que siempre existirá lo que es una motivación balanceada sin ningún tipo de dificultad. Expresan que si el equipo de trabajo se encuentra motivado los colaboradores tendrán un buen rendimiento en sus funciones.

Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014), el artículo titulado “Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá” describe que los colaboradores de algunas empresas en muchas ocasiones tienden a sentirse motivadas de una u otra forma dependiendo del grado de dificultad que estas tengan en sus labores cotidianas porque así cada uno de ellos tiene que adaptarse más rápido, mientras que existen colaboradores que tienen un alto nivel de continuación en sus funciones (acostumbrados a su zona de confort) que a la hora que de propongan nuevas actividades este no podrá ejecutarla de forma inmediata como lo son en sus propias funciones porque no están acostumbrado pero esto tendrá una consecuencia para las empresas ya que el colaborador no va a rendir como lo hacía antes, de igual forma habrá un gran malestar de parte él o ella ya que estas personas son las que le gusta que todo salga perfecto en su trabajo, pero también explican que como hay ciertos colaboradores que solo se adaptan a un solo lugar existen otros que le favorecen el cambio de posición porque son personas que le gustan los retos, ya que tienen la capacidad de relacionarse y adaptarse porque saben que si logran el propósito que la empresa busca con ellos estos se sentirán con una buena satisfacción y motivación intrínseca de que lo hizo bien. (p.59-77)

Se toma en cuenta que el tipo de contrato en una empresa tiene mucho que influir en la motivación del colaborador porque si este tiene un contrato indefinido estará con la inseguridad siempre, ya que estará pensando que en cualquier momento lo pueden despedir de la empresa, mientras tanto el que tiene un contrato definido se sentirá cómodo en la posición que este, sabiendo que lo puede cuidar y mantener. Según la autora existe una serie de variable que tiene que ver con la motivación laboral: “sexo, edad, tipo de contrato.”

Olvera, Y. (2013), en su estudio titulado: “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos” existen algunos colaboradores que empiezan sus labores diarias con esfuerzo y gran interés sabiendo que su única motivación es de hacerlo bien ya que si lo logran estarán satisfecho con lo que han realizado, mediante que existen otros colaboradores que para sentir que han llegado al éxito esperan que su arduo esfuerzo y desempeño sea reconocido mediante alguno de los factores motivacionales. (p. 6-7)

Se ha reflejado que uno de los factores más importantes para el colaborador en la empresa es el salario porque si este recibe un salario adecuado a sus expectativas, tendrá una mejor productividad y desempeño en sus funciones laboral, también se especifica que si el colaborador recibe una remuneración aparte de su salario sentirá que su esfuerzo diario es tomado en cuenta.

Olvera (2013) expresa que los factores emocionales son: “Salario, ascensos, remuneración a parte del salario, aumento, reconocimiento”

Fischman, D. (2011) en su artículo publicado “descifrando la motivación laboral” (s.p), analizó que algunas empresas invierten muchos más en mejorar lo que es el clima laboral porque piensan que así mejoraran la motivación laboral de los colaboradores va aumentar y su rendimiento en sus actividades que realice, se menciona que cuando un colaborador empieza su primer día de trabajo este es como una rosa que se encuentra llena de vida, con muchas ganas de adquirir conocimientos nuevos, dispuesto a evolucionar en el ambiente que esta, y así

poder llegar a alcanzar ese potencial tal esperado, pero como todo sabemos las rosas se marchitan y se mueren así pasan con algunos colaboradores que su motivación se va marchitan, se va muriendo de poco a poco a diferencia con las que fueron llegando ya que ese estímulo no se encuentra.

Se hace énfasis que se deben eliminar los elementos que desmotiven a los colaboradores, y crear nuevas estrategias para fortalezcan y enriquezcan a la motivación laboral, se dice que el personal haga de su trabajo un lugar divertido, pero a la hora de realizar su actividad la realice bien y que sobre todo aprendan y crezcan en lo que ejecutan a diario.

Las referencias antes descritas tratan de distintos estudios y artículos que se han realizado sobre la motivación laboral dentro de distintas empresas, estas fueron escogidas porque tratan de los factores, variables que afecta a los colaboradores motivacionalmente dentro de la empresa que labora.

1.2 Justificación.

La propuesta de un Programa para mejorar la motivación laboral en la empresa Escarh de Panamá, S.A ya que se considera necesaria para incitar de forma permanente a cada uno de los colaboradores que integran el Departamento de Recursos Humanos. En algunas ocasiones durante la práctica profesional se observó que no tienen esta parte importante en su lugar de trabajo, en donde el/la colaborador (a) se esfuerza por su trabajo que realiza pero no tienen la parte importante que es esa motivación laboral que tiene que brindar la empresa a sus colaboradores, que simplemente los somete a que trabajen arduamente, ya que ellos aman lo que hacen, pero lo que ellos no saben es que hay que cultivar cada día, cada semana, cada mes, cada año la motivación laboral y con este programa se busca que conozcan la gran importancia de la motivación en el ámbito laboral que no todo tiene que ser una jornada de trabajo larga y difícil tratando de lograr su objetivo y muchos que la motivación laboral solo es con incentivos monetarios.

Este tema es uno de los aspectos más fundamentales que no debe faltar en ninguna empresa. Con esta propuesta se busca que haya una mejoría de parte de los integrantes de la empresa Escarh de Panamá, a la hora de realizar sus actividades laborales y así poder generar un clima agradable y proactivo dentro de su lugar de trabajo.

La propuesta del Programa para mejorar la motivación laboral es fundamental y necesario para la empresa ya que esta aumentara la productividad y el trabajo en equipo de los colaboradores y lograra que cada uno se considere importante dentro de la empresa.

1.3 Descripción institucional.

Escarh de Panamá, S. A, es una empresa mexicana fundada desde 1990 especializada principalmente en brindar servicios de reclutamiento, selección administración y traslado de personal.

A lo largo de los 27 años en México actualmente con una flota de más de 650 unidades.

En Panamá tienen 7 años de estar establecidos y cuentan con una flota de 150 unidades y más de 350 colaboradores.

La empresa de Escarh de Panamá, S.A, tiene servicios como:

- Selección de Ejecutivos (Head Hunting).
- Reclutamiento de personal de Planta.
- Personal temporal subcontratado (Outsourcing).
- Pruebas Psicométricas.
- Capacitación.
- Estudios Socioeconómicos.
- Transporte de personal.

Escarh de Panamá trabaja en conjunto con la empresa Busmen, S.A, que es un corporativo dedicado al transporte de personal, esta experiencia le permite conjugar una excelente operación y logística, optimizando la capacidad de las rutas al coordinar el reclutamiento con el transporte de personal. Servicio de alta calidad y trato humano. Cuentan con unidades de diferente capacidad, una respuesta a cada necesidad.

En donde Busmen, S.A. tiene a su disposición servicios como:

- Transporte de personal en área local y foráneo con las medidas de seguridad adecuadas.
- Reconocimiento de rutas (condiciones del terreno, kilometraje, tráfico, etc.) antes de la elaboración de la cotización para evitar cambios futuros en nuestros precios.
- Elaboran su logística basada en las necesidades del cliente con las paradas seguras, necesarias y estratégicas (permitidas por la SCT) para que todos sus usuarios tomen el transporte lo más cómodo y cercano a sus viviendas.
- Estudio continuo de la población que utiliza el transporte para así contar con estadísticas de ocupación y maximizar los recursos por medio de la modificación de rutas, paradas y horarios.
- Todas las unidades cuentan con GPS las 24 horas del día 365 días al año.
- Monitoreo telefónico de arranque de ruta por parte del supervisor para evitar cualquier tipo de retraso en la ruta.
- Atención 24 horas por parte de todos los representantes de la compañía.
- Seguridad de alta calidad para los usuarios especialmente en horarios nocturnos.

Diariamente, alrededor de 700 colaboradores de más de 90 empresas afiliadas son transportados desde sus lugares de trabajo en Panamá Pacífico, hasta puntos claves de la ciudad de Panamá y sus alrededores, brindando a los trabajadores transporte gratuito entre sus residencias y puestos de trabajo, a la vez que mejora la productividad corporativa y personal, entre otros beneficios.

La empresa Escarh de Panamá, S.A, ofrece a los colaboradores del área un servicio de transporte amigable y seguro mediante el uso de autobuses modernos y climatizados, con el fin de que los usuarios disfruten de un viaje placentero y eficiente en cuanto al manejo del tiempo.

Misión:

Ser una organización que proporcione servicio de calidad de clase mundial en el área de transporte, siendo permanente la opción más atractiva para nuestros clientes y fuente de satisfacción para nuestros usuarios, colaboradores y asociados.

Visión:

Consolidarnos como la compañía líder de transporte de personal ejecutivo y turístico; ofreciendo una solución integral que satisfaga las necesidades del cliente con un servicio de alta calidad y precio competitivos.

Objetivos:

Seguridad: cero accidentes, manejo ofensivo, puntualidad, mantener en un buen estado las unidades.

Respeto: a usuarios, compañeros, supervisores, y al trabajo.

Servicio al cliente: cortesía, amabilidad, respeto.

Compromiso: cumplir al cien por ciento (100%) con las políticas que el cliente requiere y las empresas.

Profesionalismo: realizar su trabajo en tiempo y forma, no fraternizar con los usuarios.

Brindarle al cliente el servicio de transporte los 365 días del año con la mejor calidad del mercado.

Credos:

Nunca conformarnos: siempre estar sensibles y atentos.

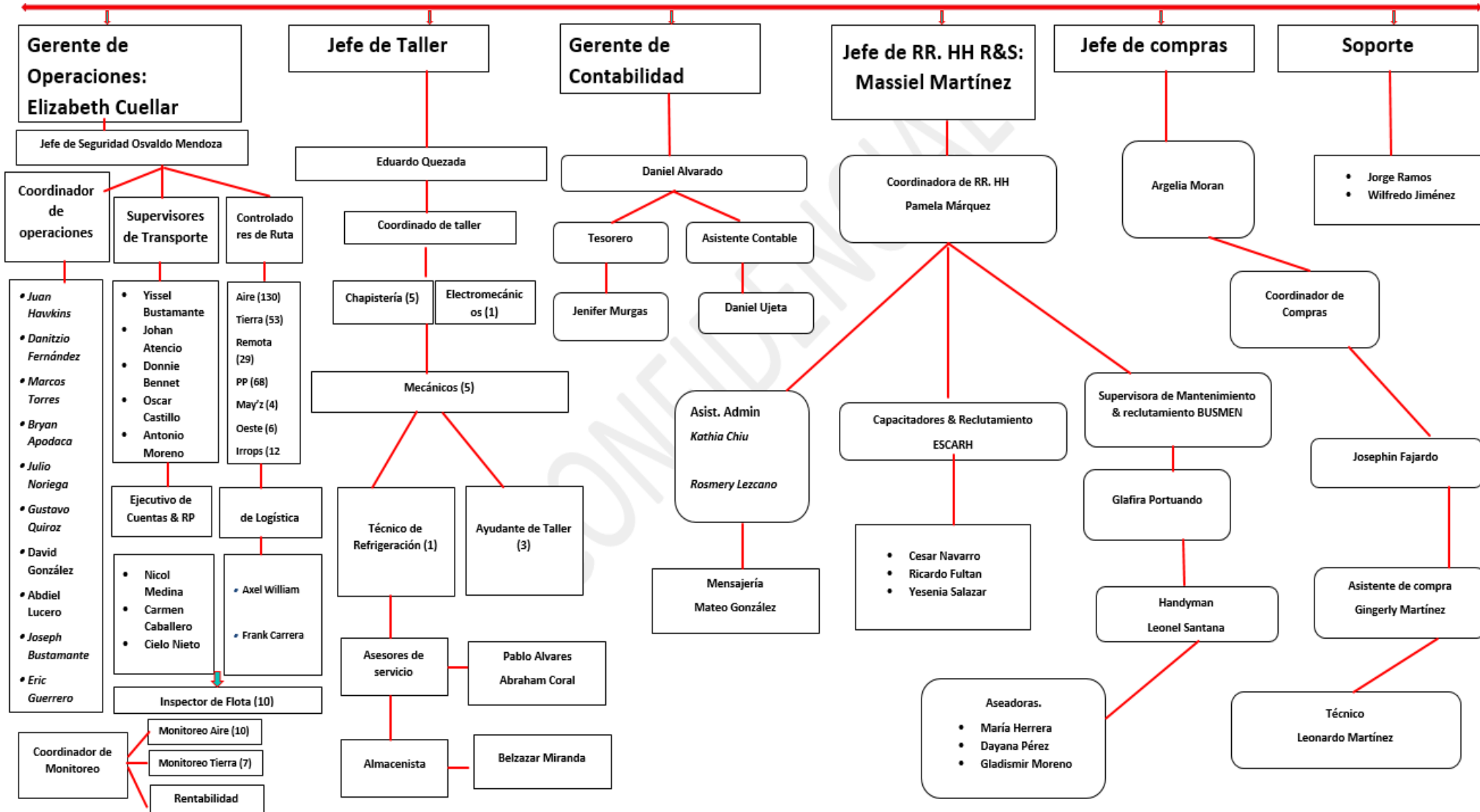
Superar las expectativas: clientes y compañeros siempre satisfechos. Creación de sociedades de negocios sólidos, duraderas, construidas bajo bases firmes y justas.

Siempre ser mejores: superarnos siempre día a día en actitud y aptitud.

La empresa Escarh de Panamá, S.A, cuenta con un Departamento de Recursos Humanos el cual está compuesto por la Psicóloga Massiel Martínez que es la gerente del departamento, también con la psicóloga Yesenia Salazar que es la encargada del proceso de selección y reclutamiento de personal, los capacitadores Cesar Navarro, Ricardo Fulton, la coordinadora de Recursos Humanos Pamela Márquez, las asistentes administrativas Kathia Chiu y Rosmery Lezcano.

El departamento tiene la función de brindar sus servicios de selección, reclutamiento, proceso completo de contratación como de tarjeta de cobro y de seguro privado. capacitación a personal y asesoramiento a diferentes empresas de Panamá Pacífico especialmente a la empresa Escarh de Panamá, S.A.

Organigrama de Escarh de Panamá, S.A



Fuente: Escarh de Panamá, S.A. (2018)

Ubicación de Escarh de Panamá, S.A



Fuente: Google Maps

Escarh de Panamá, S.A., está ubicada en Panamá Pacífico, International Business Park, edificio 3845, piso 3, oficina 317.

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivos generales:

- Desarrollar 320 horas de práctica profesional como opción de trabajo de grado, aplicando las diversas habilidades, conocimientos y competencias adquiridas durante los estudios de la licenciatura en psicología.
- Diseñar una propuesta de intervención en el ámbito psicológico ayudando a los colaboradores de departamento de Recurso Humanos de la Empresa Escarh de Panamá, S.A, con el tema de la motivación laboral.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Identificar cuáles son los factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del departamento de recursos humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
- Organizar un plan propositivo para mejorar la motivación y satisfacción de los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.
- Brindar apoyo a los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos con en sus actividades diarias.

1.5 Población beneficiaria.

- Directa
Personal que labora en el Departamento de recursos humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
- Indirecta.
Personal de los otros Departamentos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
Usuarios del transporte que brinda la empresa.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 Actividades realizadas:

Primeramente, se inició con la gestión de la práctica profesional la cual consistió en la búsqueda de una empresa para así empezar nuestra labor, luego se procedió hacer la solicitud de carta y seguro de parte de la universidad para que se iniciara adecuadamente la práctica.

Al inicio de la práctica profesional se dio una inducción por parte de la coordinadora de Recursos Humanos el cual expresaba cómo funciona la empresa, de que trata, cuántos años tiene en el mercado panameño, sobre todo la explicación de las diferentes pruebas que se aplican, el método de reclutamiento y selección. Se dio un recorrido por los diferentes departamentos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.

En el transcurso en que se ejecutó la práctica profesional en la empresa de EBP S, A., se realizó el proceso de selección y reclutamiento de personal para el puesto de “controlador de ruta”.

Primeramente se coloca un anuncio en Konzerta para buscar un candidato adecuado para la vacante solicitada; también se buscan las hojas de vidas que son llevadas al departamento, luego que se ha seleccionado algunas hojas de vidas se procede a llamar al candidato para verificar algunos requisitos necesarios que se solicita para la vacante, si el personal llena los requisitos se procederá a citarlo a una entrevista, cuando el candidato llega a la entrevista se le dará una página que dice “información curricular” la cual consiste en un formato de información general del solicitante, luego se le explicará en qué consiste la vacante para la que ha aplicado, el horario, el salario, beneficios, que se le mandará a una prueba de manejo en el área de Panamá Pacífico, donde tendrán que conducir una unidad tipo coaster, cabe recalcar que después de los 3 meses de prueba dentro de la empresa si la persona tiene la licencia E3 debe ampliarla

a la F, también se le dice que se le enviará a una prueba de laboratorio y a una clínica de óptica para revisar su vista ya que como es la vacante de controlador de ruta necesitan tener una buena visión. Todo esto depende de si la persona pasa la prueba de manejo, si no la llega a pasar se le notificará y de igual forma puede aspirar nuevamente después de 6 meses. Mientras el personal llena la información curricular se le evalúa el historial de tránsito para saber su historial de infracciones en los últimos años y si son rojas o amarillas, se le especifica que de esto depende si sigue las siguientes fases; también se le llega a verificar la data jurídica para saber las demandas y procesos judiciales de las personas.

Luego se le aplicará lo que es una prueba psicométrica llamada BC que es una batería para conductores, que consiste en 57 ítems donde este arrojará 3 tipos diferentes de patrones el S es para personas seguras, el I para sujetos que se sitúan en zonas intermedias, el N donde la conducta es desajustada de alto riesgo y peligrosa. Después se calificará la prueba psicométrica BC, de las personas que aspiraron a la vacante.

El rol de psicólogo es evaluar la conducta de la persona a la hora de conducir y cuál es su comportamiento en diversas situaciones que se presenta en el tráfico, también observa la conducta del candidato a la hora de la entrevista.

Si la persona cumple con todos los requisitos, se procederá hacer una llamada telefónica al último puesto donde trabajo, para llenar un formulario de referencia laboral, la cual consiste en una serie de preguntas que la persona encargada debe contestar.

Después se procederá a la contratación que esta consiste que el solicitante lea detenidamente cada punto que se ha escrito en el mismo. De igual forma un acta de confidencialidad. Realizar una afiliación que tienen que llenar de parte de BP, S.A.

Hacer un contrato de Bac.

El formulario antes de imprimirlo se llena en Excel con alguna información.

Contrato Macro.

Solicitud de póliza (Mapfre) en donde la persona debe colocar sus datos correctamente, sin ninguna dificultad y llenar obligatoriamente los campos que se les asignen.

En el período de la práctica se realizó las descargas de marcaciones a través del reloj soif, que consiste en ver la hora de entrada y salida de los distintos colaboradores y departamentos para ver si hay alguna irregularidad.

Cuando la persona entre a laboral se le crea el aviso de entrada al SIPE de la Caja del Seguro Social, el cual consiste en ponerle el nombre completo, cédula, turno, empresa, horas de trabajo, método de pago, luego que se crea, se descarga el aviso de entrada; después que se obtiene esto se procede a confeccionar la carta ficha, para mandarla a sellar a la CSS.

Confección de carné para los nuevos o renovación de colaboradores en el programa “CardFive”, que consiste en solo agregar en Excel el nombre, apellido, cedula y la posición, la foto que irá en el carné. Debe estar escrito de la misma forma que en el Excel.

Hacer solicitud de egreso de las planillas de clientes y de administrativos de Busmen y Escarh a través de la página web sistemas.busmen.net, esto también funciona vacaciones, liquidaciones y pensiones alimenticias.

Introducción de la prueba Clyber al psicoweb, en donde solamente se tenía que crear un expediente en la web y de allí buscar la prueba y poner la opción que ellos eligieron los postulantes.

Envío de pruebas psicológicas (Zavic, Terman, Cleaver, 16 PF) a candidatas para la vacante de asistente de Recursos Humanos la cual debían contestar en su casa y la plataforma del psicoweb lanza los resultados una vez las aspirantes llenen las pruebas, se tenía que crear un expediente en la web, luego seleccionar las pruebas, crear una contraseña, colocar el correo de las candidatas y el mismo se enviaba con la contraseña y las pruebas a desarrollar.

Ingreso de planilla del salario, impuesto sobre la renta de los colaboradores al SIPE de la empresa Escarh y Busmen, se ingresaban a la plataforma todos menos a los que estaban de vacaciones o fueron liquidados ya que había que hacerle el cálculo.

Verificación de desglose de reporte de empleados de planilla Caja del Seguro Social para asegurar que ningún dato fue ingresado mal y si así fue se le colocaba un color para saber qué había que arreglar.

Reporte de incidencia de planilla (horas extras, incapacidades, permisos, días libre) de los colaboradores, se hacía el cálculo de cada uno de los colaboradores para ver sus incidencias quincenales.

Entrega de comprobantes a colaboradores de la empresa como a los controladores de ruta, personal administrativo, recepcionista, Departamento de Recursos Humanos y Departamento de mantenimiento, Departamento de contabilidad, Departamento de operaciones.

Aplicación de encuestas a los usuarios del transporte Busmen, S.A., que consistía en diferentes rutas de dos empresas distintas, el horario era diferente, la encuesta era una serie de preguntas cuyas puntuaciones era de 1 a 5. La captación de datos era por ruta, horario y empresa, ya que había empresas con una ruta del mismo horario y así se agrupaba para la captura de datos.

2.2 Portafolio de actividades:

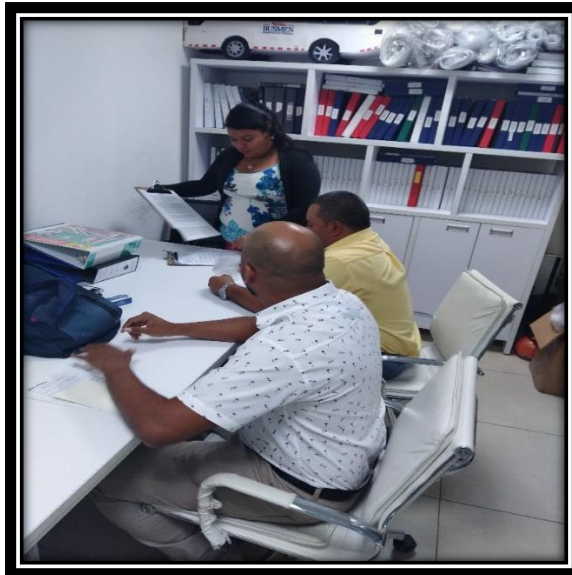
1. Realización de entrevista.



Referencia: EBP, S.A.

Se observa a la estudiante realizando una entrevista supervisada por la coordinadora del Departamento de Recursos Humanos, el candidato se encontraba llenando la información curricular que le brinda la empresa antes de darle información de la vacante a la que aspira.

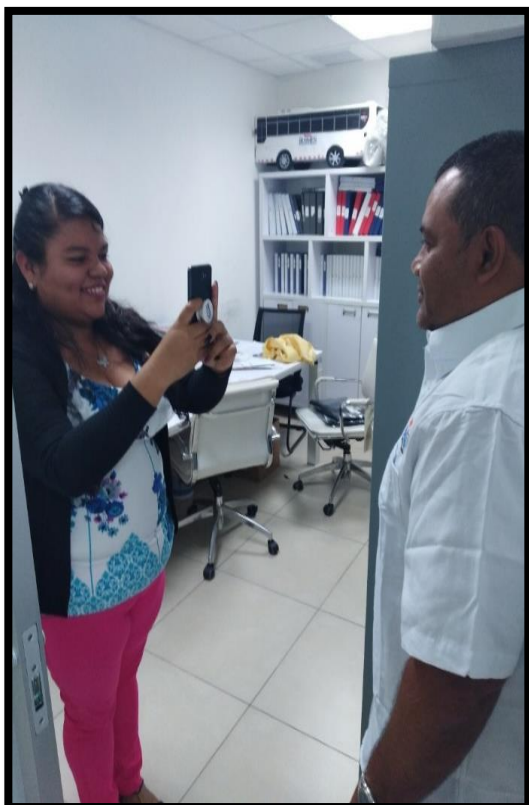
2. Contratación de personal.



Referencia: EBP, S.A.

La estudiante se encontraba realizando una contratación para personal de controlador de rutas para el área de Juan Díaz. La cual consistía de explicarle la forma de llenar los contratos, los convenios de confidencialidad y responsabilidad con la empresa Escarh de Panamá, S.A, el formulario de Bac y de la aseguradora Mapfre.

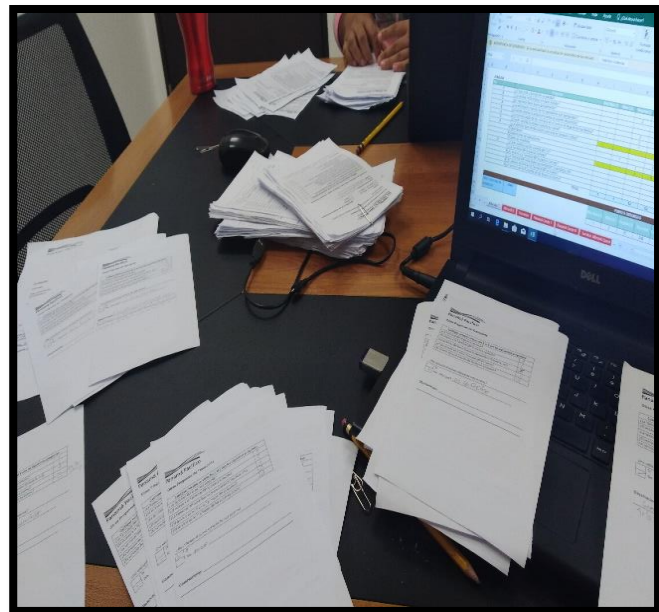
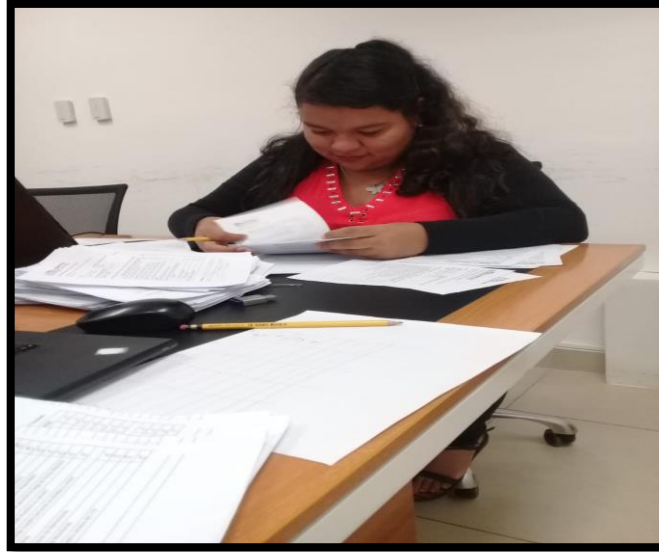
3. Confección de carnet.



Referencia: EBP, S.A.

Se observa a la estudiante tomando una foto al colaborador que será contratado para así poder confeccionar el carnet que lo identifique como colaborador de la empresa Busmen, S.A, para que la foto sea tomada los nuevos colaboradores deben ponerse la camisa que usarán para laborar ya que es requisito fundamental que salgan en la foto así identificados y también se confecciona a través del programa CardFive como se muestra en las fotos.

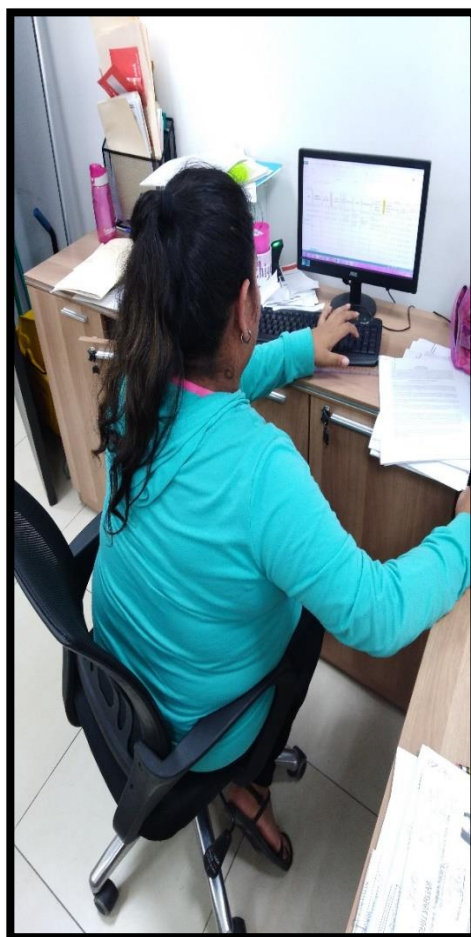
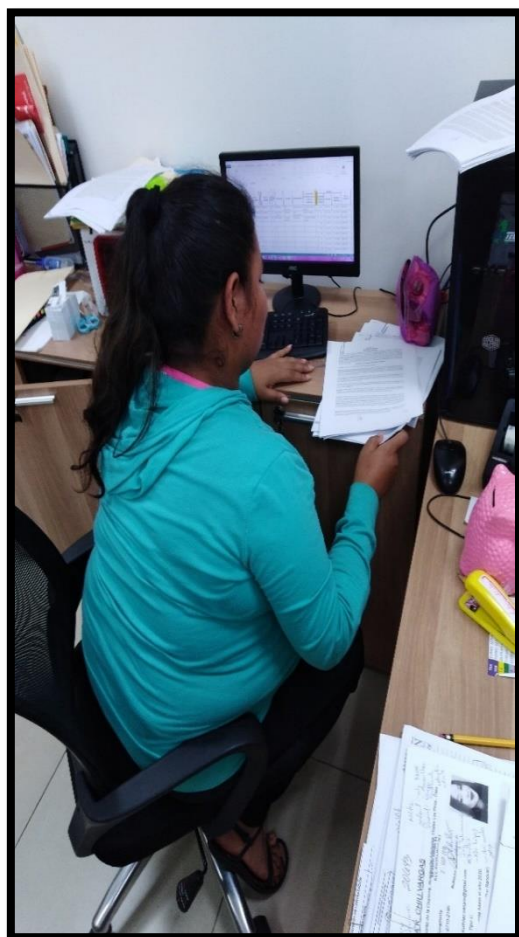
4. Capturas de datos.



Referencia: EBP, S.A.

Se observa a la estudiante realizando el conteo de las encuestas aplicadas a los usuarios, para saber el grado de satisfacción de parte de ellos hacia el servicio que brinda el transporte de las diferentes áreas y turnos.

5. Confección del cuadro de contratación.



Referencia: EBP, S.A.

Se observa a la estudiante confeccionando un cuadro de contratación para el Mitradel donde se manda a sellar para que no exista ninguna problemática al futuro y que los colabores nuevos queden registrados.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

3.1 Análisis de resultados.

Durante el transcurso de la práctica profesional se realizó el proceso de selección, reclutamiento y contratación de personal para distintos puestos de diferentes empresas que solicitan los candidatos. A continuación, se presenta un análisis de resultados que se obtuvo mediante la práctica profesional.

Cuadro N°1

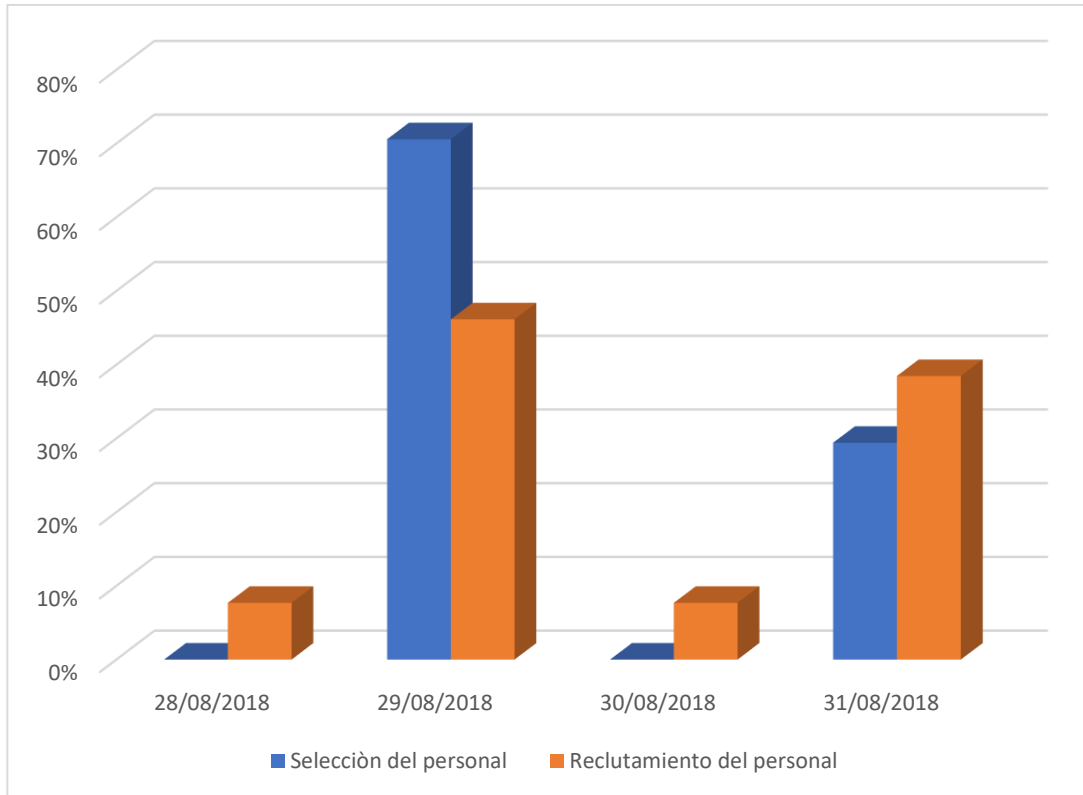
Selección y reclutamiento de personal para la vacante de controlador de ruta para el área de Panamá Oeste.

Tipo de actividades	Fecha de actividades			
	28/08/2018	29/08/2018	30/08/2018	31/08/2018
selección del personal		12		5
Reclutamiento del personal	1	6	1	5
Contratados				

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°1

Selección y reclutamiento de controladores de ruta Panamá Oeste.



Fuente: Cuadro N°1.

Se muestra como quedó el proceso de selección y reclutamiento de personal en la última semana de agosto, en donde se observa que ninguna persona fue contratada porque no pasaron un requisito importante de la empresa que era la prueba de manejo.

Cuadro N°2

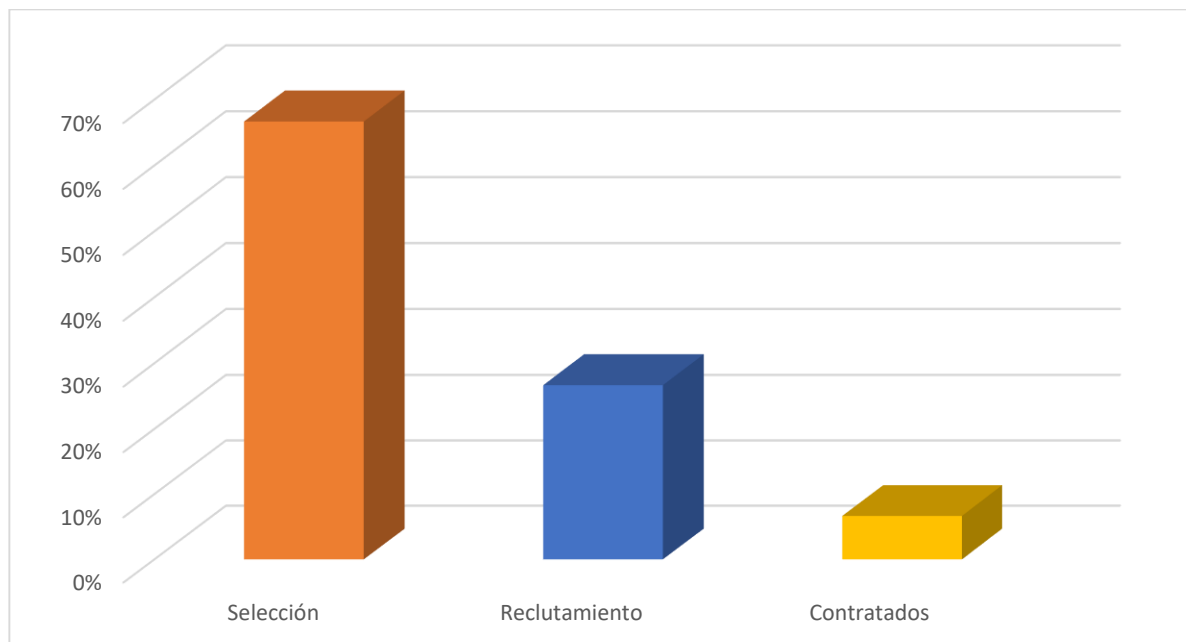
Selección y reclutamiento de personal.

Tipo de actividad	Cantidad
Selección	10
Reclutamientos	4
Contratados	1

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°2

Selección, reclutamiento y contratación para la vacante de auxiliar de prevención



Fuente: Cuadro N°2.

Se observa en el cuadro n°2 y la gráfica n°2 que en la primera semana de septiembre se hizo una selección y reclutamiento de personal para la vacante de auxiliar de prevención en donde el 10% seleccionado, solo el 4% fue reclutado para la siguiente fase de la entrevista, en donde solo el 1% fue contratado.

Cuadro N°3

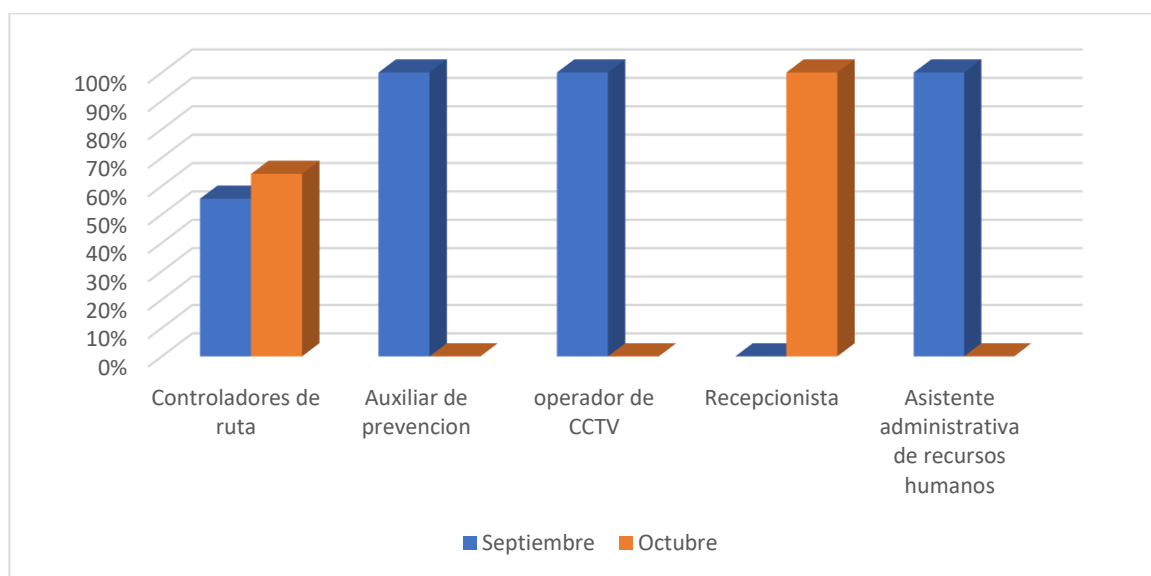
Contrataciones del mes de septiembre y octubre.

Contrataciones	Septiembre	Octubre
Controladores de ruta	10	18
Auxiliar de prevención	3	0
Operador de CCTV	1	0
Recepcionista	0	2
Asistente administrativa de recursos humanos	2	0

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°3

Contrataciones del mes de septiembre y octubre.



Fuente: Cuadro N°3.

Se observa en el cuadro n° 3 y en la gráfica n°3 que hubo una mayor consideración de contratación de controlador de ruta en el mes de octubre a diferencia del mes de septiembre.

Durante la práctica en el mes de octubre se realizaron unas encuestas a los usuarios del transporte Busmen, S.A. Donde su objetivo principal era saber el grado de satisfacción que tienen los usuarios hacia el servicio que le brinda la empresa, la encuesta consistía en una serie de pregunta, y su puntaje iba de 5 a 1. En donde 5 era muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 malo, 1 muy malo. Las encuestas se aplicaban en el turno de la mañana y turno de la tarde en los transportes del área Oeste, Las Cumbres y Albrook, Transístmica, Tumba Muerto, Tocumen, Villa Lucre, Santa Clara.

Se realizaron las encuestas en el área de Panamá Oeste en diferentes turnos como de 7:00am-4:00pm, 8:00am-5:00pm y 9:00am-6:00pm, las encuestas en el área oeste eran aplicada en horas de las mañanas, Albrook y Las Cumbres fueron aplicada en el turno de la tarde del horario de 8:00am-5:00 pm, dando como resultado:

Cuadro N°4

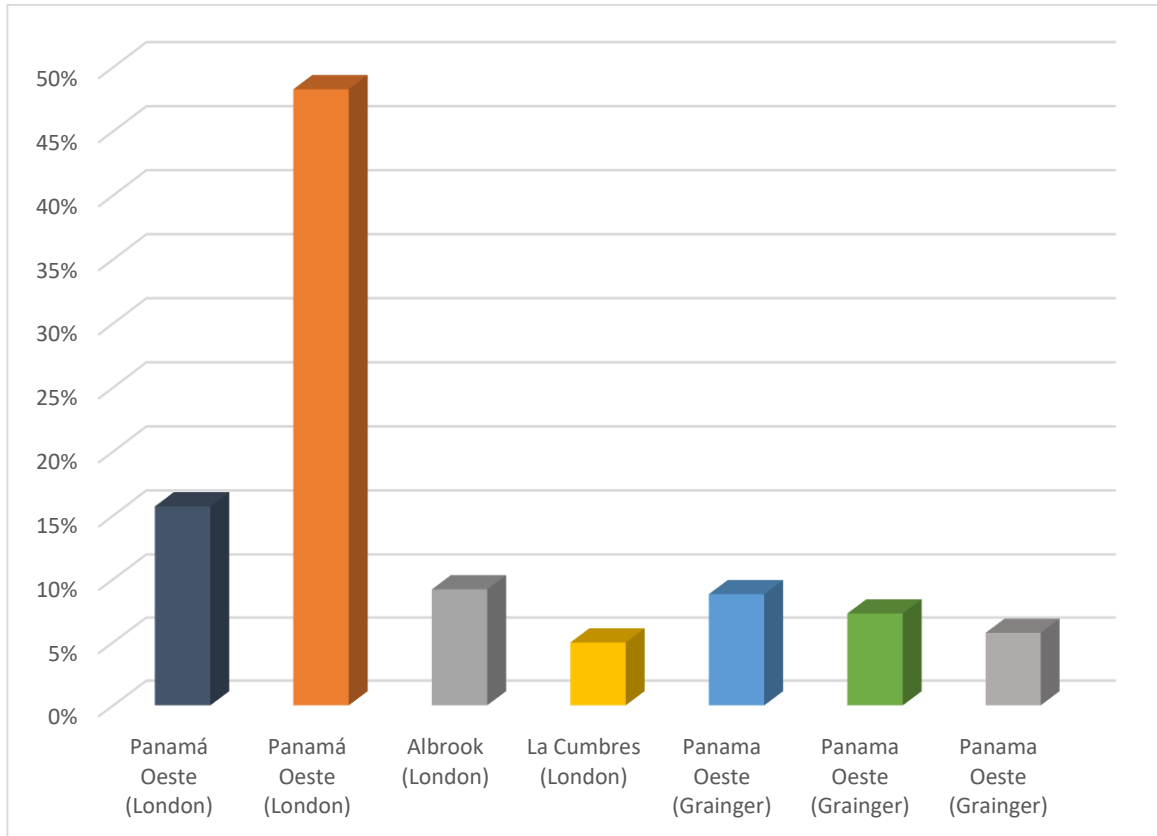
Número de usuarios encuestados de diferentes turnos y áreas de la empresa de London y Grainger.

Área	Turno	Número de usuarios encuestados
Panamá Oeste (London)	7:00 am - 4:00 pm	41
Panamá Oeste (London)	8:00 am - 5:00 pm	126
Albrook (London)	7:00 am - 4:00 pm	24
La Cumbres (London)	8:00 am - 5:00 pm	13
Panamá Oeste (Grainger)	7:00 am - 4:00 pm	23
Panamá Oeste (Grainger)	8:00 am - 5:00 pm	19
Panamá Oeste (Grainger)	9:00 am - 6:00 pm	15

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°4

Número de usuarios encuestados por área y turno.



Fuente: Cuadro N°4.

Se puede destacar en la gráfica que hubo más usuarios en el área de Panamá Oeste de la empresa London del turno de 8:00 am a 5:00pm y estas fueron cinco unidades abordadas.

Cuadro N°5

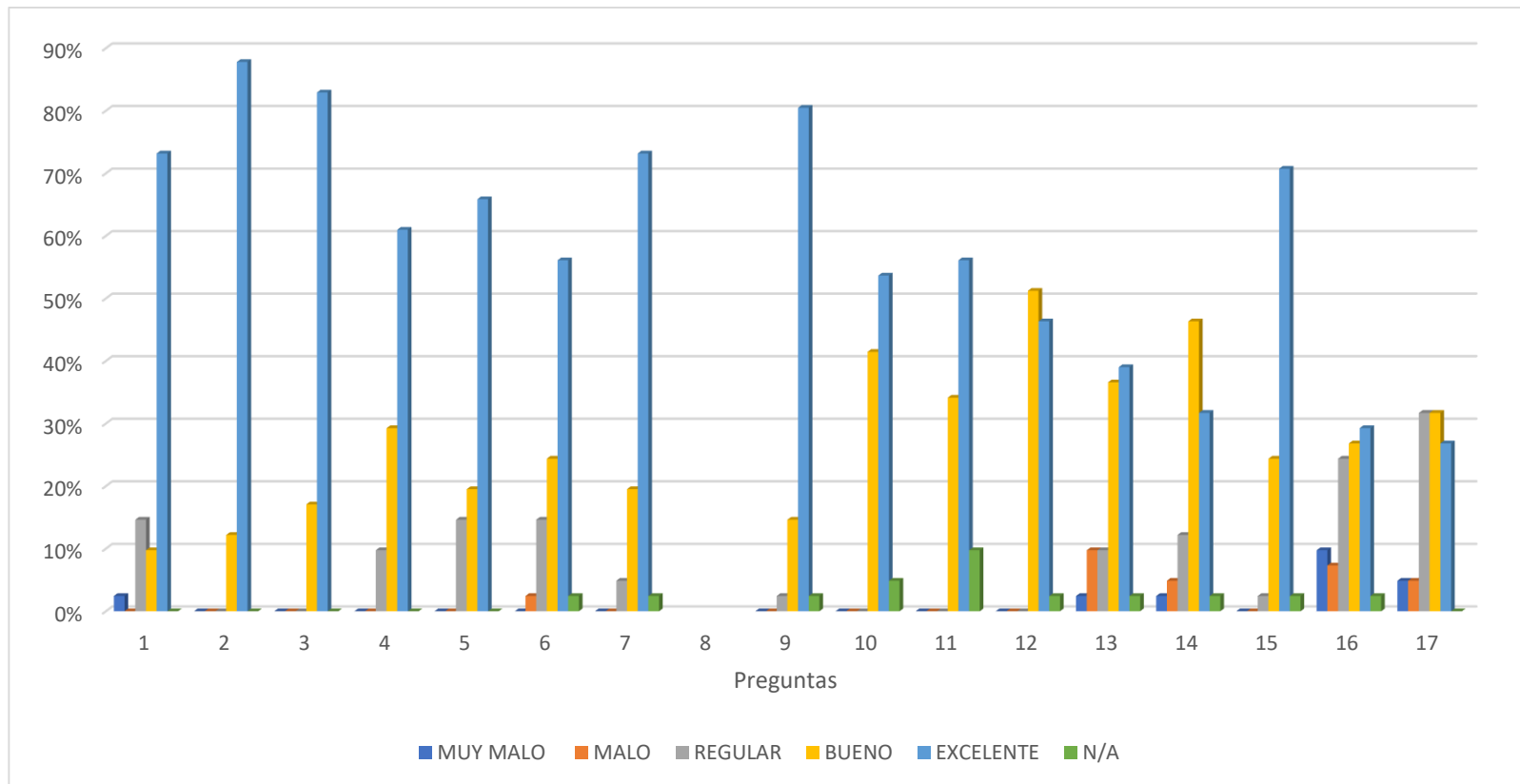
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Panamá Oeste (London) 7:00am-4:00pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?	1		6	4	30	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?				5	36	
3	¿El operador tiene buena presentación?				7	34	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?			4	12	25	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			6	8	27	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?		1	6	10	23	1
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?			2	8	30	1
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortés?						
1	Operadores			1	6	33	1
2	Supervisores de operaciones				17	22	2
3	Centro de monitoreo				14	23	4
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?				21	19	1
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?	1	4	4	15	16	1
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?	1	2	5	19	13	1
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)			1	10	29	1
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?	4	3	10	11	12	1
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	2	2	13	13	11	

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°5

Resultado de la aplicación de encuesta a usuarios de Panamá Oeste (London) del turno de 7:00am-4:00pm.



Fuente: Cuadro N°5.

Se muestra que la mayoría de los usuarios de Panamá Oeste (London) del turno de 6:00 am-4:00pm tiene una satisfacción excelente de los servicios brindados del transporte hacia ellos, y también una satisfacción buena.

Cuadro N°6

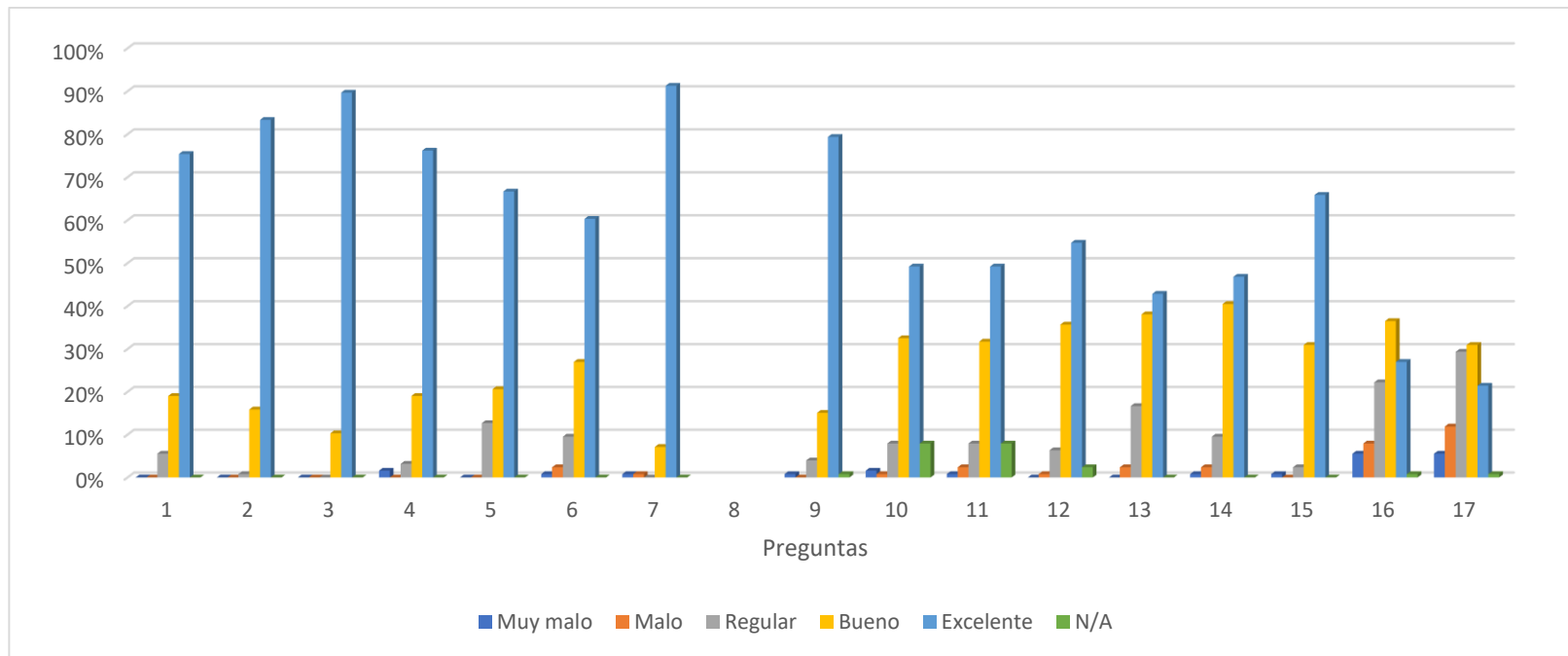
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios Panamá Oeste (London) del turno 8:00 am-5:00pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?			7	24	95	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?			1	20	105	
3	¿El operador tiene buena presentación?				13	113	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?	2		4	24	96	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			16	26	84	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?	1	3	12	34	76	
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?	1	1		9	115	
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortes?						
1	Operadores	1		5	19	100	1
2	Supervisores de operaciones	2	1	10	41	62	10
3	Centro de monitoreo	1	3	10	40	62	10
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?		1	8	45	69	3
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?		3	21	48	54	
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?	1	3	12	51	59	
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)	1		3	39	83	
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?	7	10	28	46	34	1
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	7	15	37	39	27	1

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°6

Resultado de la aplicación de encuesta a usuarios de Panamá Oeste(London) del turno de 8:00am-5:00pm



Fuente: Cuadro N°6.

Se observa en la gráfica que los usuarios del área de panamá oeste del turno de 8:00am-5:00pm tiene un grado de satisfacción excelente de parte del servicio del transporte, pero un lado el servicio del wifi lo evaluaron como regular ya que es donde predominó la puntuación.

Cuadro N°7

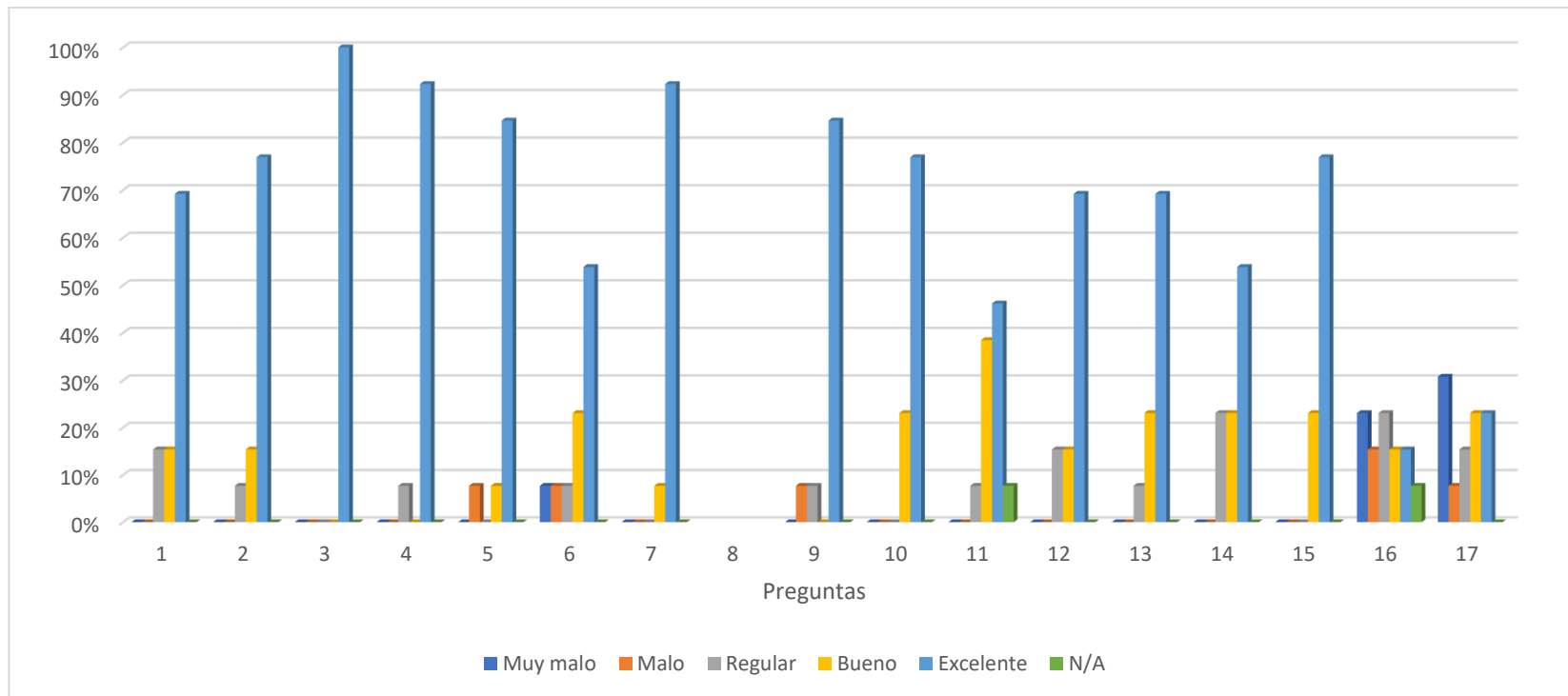
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Las Cumbres (London) turno 8:00 am - 5:00 pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?			2	2	9	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?			1	2	10	
3	¿El operador tiene buena presentación?					13	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?			1		12	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?		1		1	11	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?	1	1	1	3	7	
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?				1	12	
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortes?						
1	Operadores		1	1		11	
2	Supervisores de operaciones				3	10	
3	Centro de monitoreo			1	5	6	1
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?			2	2	9	
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?			1	3	9	
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?			3	3	7	
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)				3	10	
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?	3	2	3	2	2	1
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	4	1	2	3	3	

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°7

Resultados de la aplicación de encuestas a usuarios de Las cumbres (London) del turno de 8:00 an.5:00pm.



Fuente: Cuadro N°7.

Se observa que los usuarios tiene una satisfacción excelente del servicio que brinda el transporte , solo que existe una diferencias en las ultimas preguntas que tiene que ver con el tema del wifi que se le ofrece a los usuarios en donde la mayoría cataloga con la opción muy malo.

Cuadro N°8

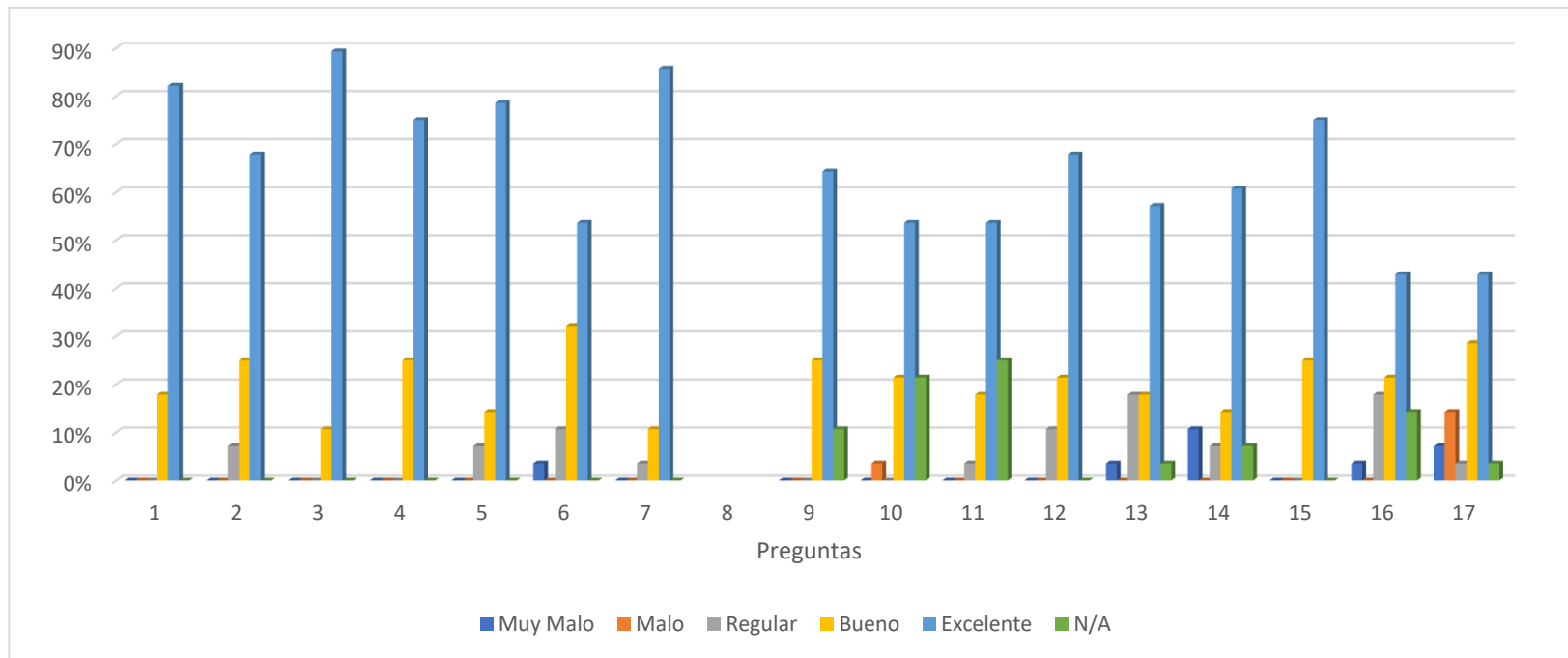
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Albrook (London) del turno de 7:00 am-4:00 pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?				5	23	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?			2	7	19	
3	¿El operador tiene buena presentación?				3	25	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?				7	21	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			2	4	22	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?	1		3	9	15	
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?			1	3	24	
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortés?						
1	Operadores				7	18	3
2	Supervisores de operaciones		1		6	15	6
3	Centro de monitoreo			1	5	15	7
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?			3	6	19	
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?	1		5	5	16	1
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?	3		2	4	17	2
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)				7	21	
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?	1		5	6	12	4
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	2	4	1	8	12	1

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°8

Resultados de la encuesta aplicada a usuarios de Albrook (London) del turno de 7:00 am-4:00 pm.



Fuente: Cuadro N°8.

Los usuarios del área de Albrook se encuentran con un grado de satisfacción elevado como se observa en la gráfica, pero a diferencia con la del área de Las Cumbres los usuarios tienen una satisfacción excelente sobre el servicio de wifi que brinda el transporte y la terminal de buses.

Cuadro N°9

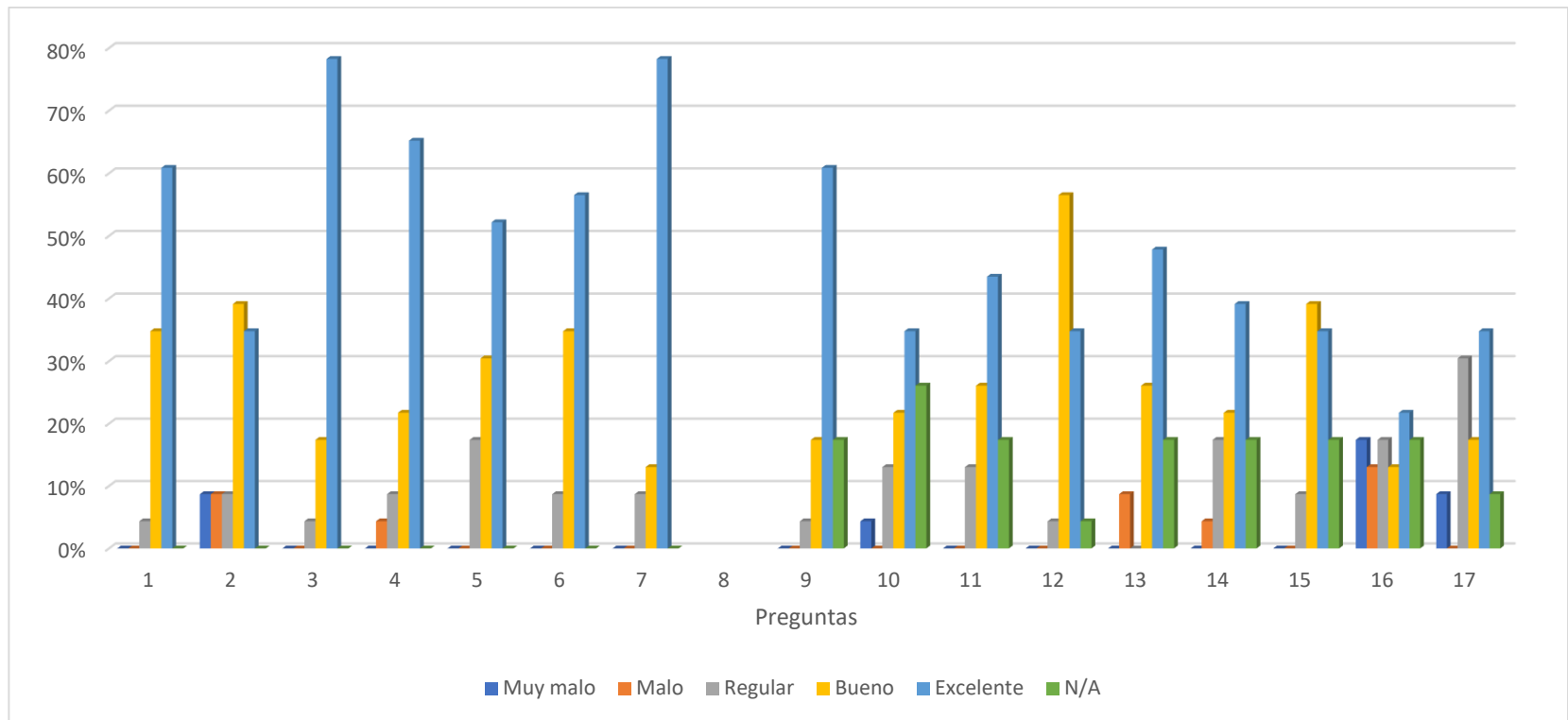
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios Panamá Oeste(Grainger) del turno de 7:00am-4:00pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?			1	8	14	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?	2	2	2	9	8	
3	¿El operador tiene buena presentación?			1	4	18	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?		1	2	5	15	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			4	7	12	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?			2	8	13	
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?			2	3	18	
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortés?						
1	Operadores			1	4	14	4
2	Supervisores de operaciones	1		3	5	8	6
3	Centro de monitoreo			3	6	10	4
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?			1	13	8	1
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?		2		6	11	4
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?		1	4	5	9	4
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)			2	9	8	4
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?	4	3	4	3	5	4
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	2		7	4	8	2

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°9

Resultado de las encuestas aplicadas a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 7:00am-4:00pm.



Fuente: Cuadro N°9.

Se observa en la gráfica que los usuarios tienen una satisfacción entre buena y excelente, pero es aquí donde se pronuncia la opción n/a ya que algunos usuarios no utilizan la terminal de transporte que brinda la empresa ya que a diferencia de la otra empresa (London) a estos usuarios lo dejan y los recogen en el edificio que laboral.

Cuadro N°10

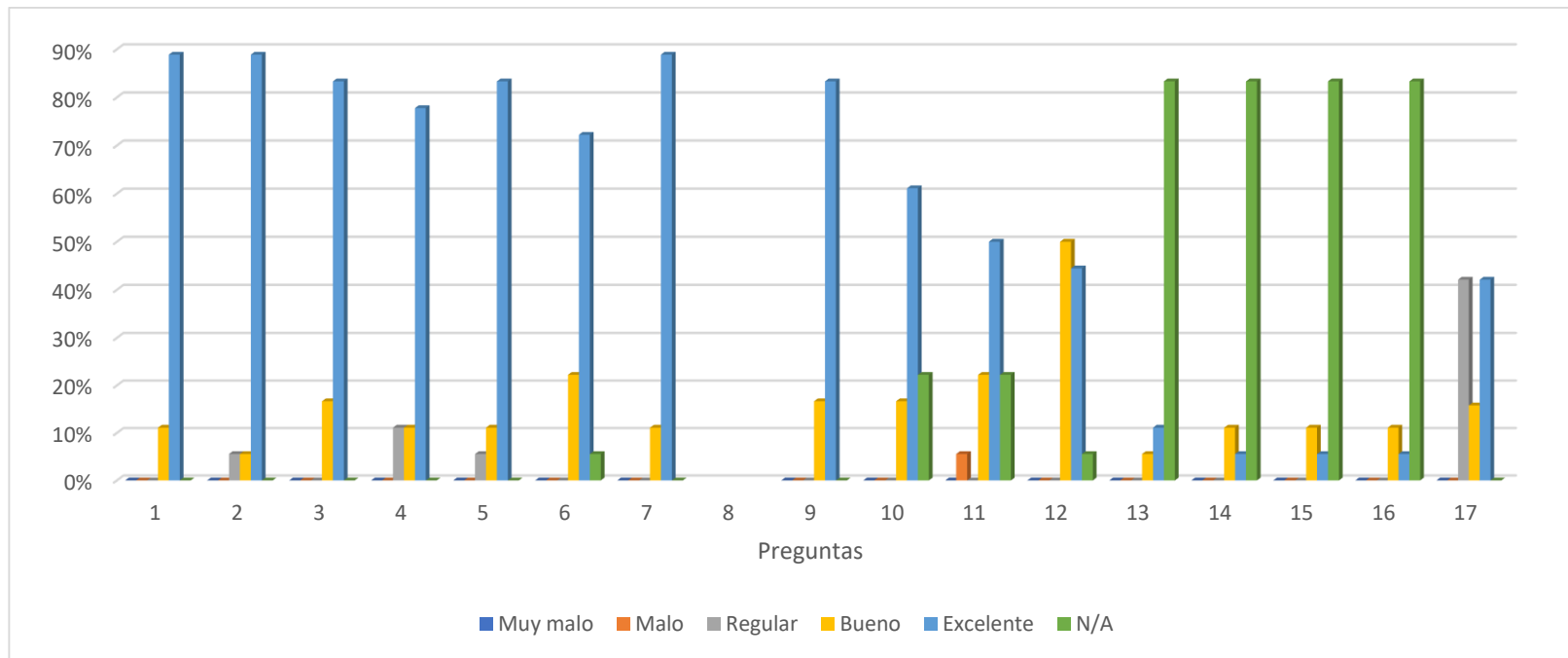
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicada usuarios Panamá Oeste(Grainger)del turno de 8:00am-5:00 pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?				2	16	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?			1	1	16	
3	¿El operador tiene buena presentación?				3	15	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?			2	2	14	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			1	2	15	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?				4	13	1
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?				2	16	
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortes?						
1	Operadores				3	15	
2	Supervisores de operaciones				3	11	4
3	Centro de monitoreo		1		4	9	4
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?				9	8	1
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?				1	2	15
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?				2	1	15
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)				2	1	15
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?				2	1	15
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?			8	3	8	

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°10

Resultado de las encuestas aplicada a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 8:00am-5:00pm.



Fuente: Cuadro N°10.

Se observa que al principio de la gráfica los usuarios tienen un nivel de satisfacción excelente, pero a medida que van pasando las preguntas estas van disminuyendo a un grado de satisfacción buena, y como se describió en la gráfica anterior que los usuarios de la empresa Grainger no utilizan la terminal de buses que brinda la empresa Busmen, S.A y es por eso que se ve un elevado porcentaje de n/a.

Cuadro N°11

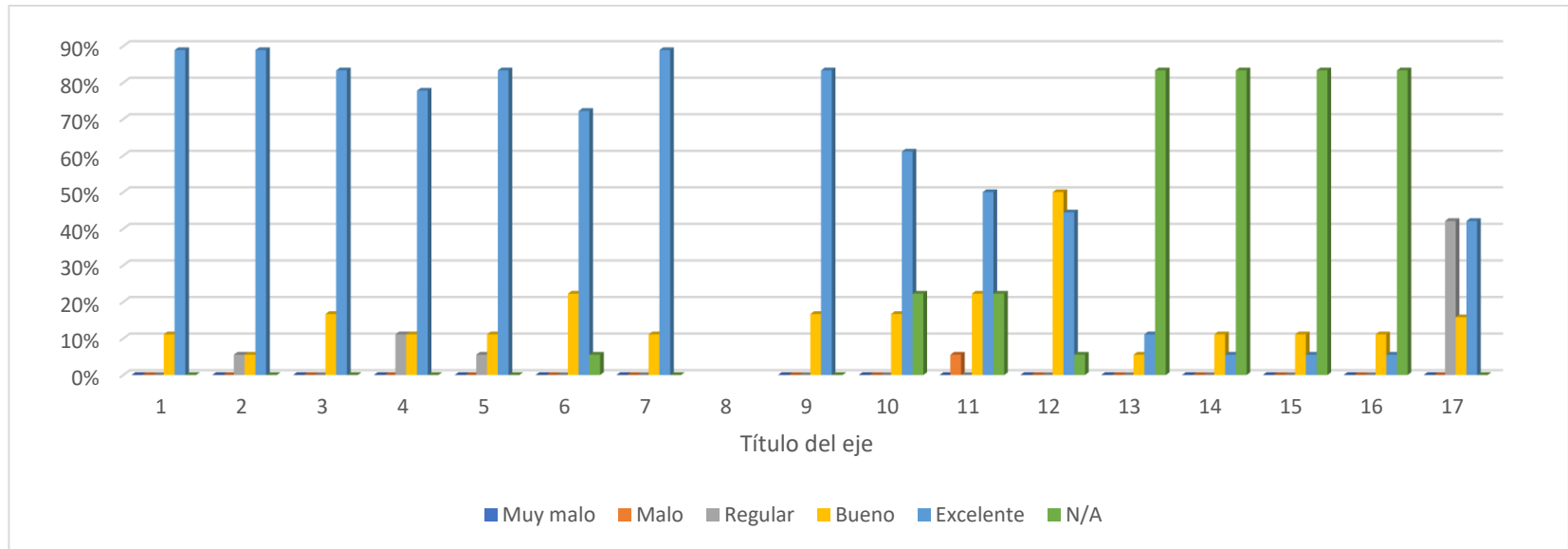
Frecuencia de respuesta a las encuestas aplicadas usuarios de Panamá Oeste(Grainger)del turno 9:00am-6:00pm.

No.	Pregunta	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
1	¿El bus está a tiempo en su parada?				3	12	
2	¿La unidad está limpia y en buen estado?			2	4	9	
3	¿El operador tiene buena presentación?					15	
4	¿La velocidad y manejo de los operadores son apropiados?				2	13	
5	¿Cuándo aborda la unidad encuentra un asiento disponible?			3	3	9	
6	¿La comunicación de los cambios en el servicio le llega de forma efectiva?			1	5	9	
7	¿Cuándo aborda la unidad muestra su carnet?			2	1	11	1
8	¿La atención que brinda nuestro personal es amable y cortés?						
1	Operadores				2	13	
2	Supervisores de operaciones			1	4	9	1
3	Centro de monitoreo				5	9	1
9	¿Cómo califica nuestro servicio del 1-5?			1	5	9	
1	¿La Terminal IBP le parece cómoda?			1	1	5	8
2	¿El acceso a la Terminal IBP le parece cómodo?			2		5	8
3	¿La Terminal IBP tiene buena presentación? (Limpieza, etc.)				2	5	8
4	¿El servicio de Wi-fi en la Terminal IBP es bueno?		1		2	3	9
5	¿El servicio de Wi-fi a bordo de los buses es bueno?	1		9	1	2	2

Fuente: Datos obtenidos por la estudiante de práctica profesional.

Gráfica N°11

Resultado de la encuesta aplicada a usuarios de Panamá Oeste (Grainger) turno de 9:00am-6:00pm.



Fuente: Cuadro N°11.

La grafica muestra que los usuarios de Panamá oeste de la empresa Grainger tienen una satisfacción excelente sobre los distintos servicios que brinda la empresa y al igual que la gráfica n°10, n°11, n°12 se hace una diferencia en las ultimas preguntas ya que se hace referencias al servicio del wifi que brinda el transporte y la terminal de buses de la empresa de Busmen, S.A.



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

Programa para mejorar la Motivación Laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.

Propuesta de solución

Por:

Contreras Sánchez, Elvia 8-906-438

Panamá, 2019

3.1.1 Propuesta de solución.

Se desea implementar una propuesta de un Programa para Mejorar la Motivación Laboral en el Departamento de Recursos Humanos de Escarh Panamá, S.A.

3.1.1.1 Marco de referencia.

La realización de una propuesta de un programa para mejorar la motivación laboral es importante para las empresas hoy en día; ya que si los colaboradores no tienen una motivación elevada el mismo no tendrá un grado alto de rendimiento en sus funciones y aunque no parezca cierto, el nivel de motivación laboral es escaso, por más que la empresa aparente perfecta.

Dessler (2001) indica que “los programas de motivación son importantes ya que se puede encontrar el fortalecimiento motivacional evidente y tangible de los colaboradores que hacen que la empresa mejore en muchos ámbitos como en su vida personal como en su vida profesional”. (s.p)

En el 2017 se realizó un seminario de motivación para los colaboradores legislativos de la Asamblea Nacional en la ciudad de Panamá. El mismo se llevó a cabo para que los colaboradores comprendieran el significado que le da la motivación a su rendimiento laboral como en lo personal. El propósito era de descartar la desmotivación laboral que incomoda a muchos colaboradores de esta Institución. La facilitadora mediante los talleres que realizo, buscaba que los colaboradores entendieran la diferencia que tiene el lugar de trabajo con lo personal, que no hay que mezclar porque esto puede generar consecuencias, uno de sus talleres era para elevar la autoestima del personal. Y que esta es una forma diferente de incentivar a los colaboradores mediante los talleres para que mejoren en su rendimiento laboral mediante la motivación. (s.p)

Londoño, F. (2016) realizó un “programa de motivación laboral para la cooperativa fraternidad sacerdotal”, la cual indica que tiene como “beneficios mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y lograr una efectividad operativa que contribuirá el desarrollo de las funciones de los colaboradores”. Una de sus finalidades era cubrir las necesidades de cada uno de los colaboradores que fueran participante, mediante el programa de motivación laboral, Londoño buscaba que cada departamento de la empresa explotara su productividad al máximo a través de los talleres y actividades que planteo. (p. 54-67)

Este programa trataba de convertirse más bien en una herramienta de mucha importancia para cada uno de ellos, mediante actividades que proporciona el facilitador las cuales harán que se fortalezca a los colaboradores que carecen de algunos aspectos que se encuentran dentro de la empresa.

Can Ac, L (2015) realizó “un programa de motivación para colaboradores del Centro de Formación Integral ciudad la Esperanza de Cobán, Alta Verapaz. Que tuvo como fin fortalecer el sentimiento intrínseco para el mejoramiento de las acciones, así como los resultados de la misma labor”. (p.70-79)

Este programa está enfocado en mejorar la calidad de vida laboral de cada uno de los colaboradores de la empresa para que así puedan lograr y generar buenos resultados que beneficien tanto a la empresa como a ellos mismo por lo que realizan y así que los altos directivos puedan escuchar las necesidades que requeridas por cada uno de los miembros presentes. Para llevar a cabo esta propuesta del programa motivacional el realizó un cuestionario que se basaba en la teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg, este era para conocer el grado de motivación de cada uno de los colaboradores, basándose en los resultados que arrojaron dicho cuestionario que aplico, y así poder enfatizarse más en los porcentajes bajos con dichas actividades, las cuales harán fortalecer a los colaboradores que carecen de ciertos aspectos dentro de la empresa donde laboral.

En el 2015 se dictó un seminario de motivación a colaboradores de la policlínica de San Carlos en la República de Panamá, en donde se tenía previsto un seminario a base de conferencias, talleres y actividades en donde los colaboradores notaran la importancia del estímulo individual para el buen desempeño y crecimiento profesional. En este seminario se habló del tema de la Pirámide de Maslow, en donde se explicó la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el ultimo nivel, también se realizaron diversas técnicas para que los colaboradores se propongan metas a corto, mediano y largo plazo. Mediante estas actividades impartidas por los facilitadores, aumentaron la motivación en cada uno de los participantes del seminario.

Martínez, L.; Velázquez, B. (2014) También realizaron lo que es un diseño de un programa motivacional, este diseño está basado para que cada colaborador se sienta motivado para así poder obtener los resultados satisfactorios que requiera la empresa, pero este programa se empeña a que los colaboradores de cada departamento se sienta en un ambiente laboral adecuado y agradable a la hora de realizar sus actividades y que las puedan ejecutar con ánimo y entusiasmo para que no existan malos entendido y así la empresa pueda cumplir sus objetivos de productividad y haya un mejor nivel de rendimiento de parte de los colaboradores. (s.p.)

3.1.1.2 Justificación.

Durante mi participación en la empresa EBP, S.A. se logró identificar que los colaboradores del departamento de Recursos Humanos no cuentan con una buena motivación laboral y por este motivo tome la decisión de brindar o dar mi apoyo con una propuesta sobre un programa para mejorar la motivación laboral ya que esta brindara un mejor ambiente laboral tanto para el departamento como para otros colaboradores de distintos departamentos. Por lo tanto, la creación de la propuesta especialmente la de una propuesta de programa para mejorar la

motivación laboral, esta intervención buscara que los colaboradores tengan un buen rendimiento en sus labores diarias, que se sienta motivado cada día, para que el personal no tenga ningún conflicto dentro de la empresa, la misma se inició desde el análisis realizado en el estudio de la práctica profesional.

Durante el transcurso de la práctica se pudo observar que anteriormente existía la motivación laboral pero esta fue decayendo hasta que se perdió ya que antes se otorgaba lo que era una recompensa al personal por su buena labor, en la actualidad existe una alta exigencia laboral pero con una escasa motivación hacia ellos mejor dicho más trabajo menos estímulo y esta causa al colaborador ciertos factores que afectan su estabilidad mental a la hora de realizar su jornada día a día y así este no podrá rendir en su trabajo como debería de ser. El programa se diseñó tomando en cuenta el diario vivir de los colaboradores del departamento de recursos humano de la empresa Escarh de Panamá, S.A. y mediante esta intervención se espera contar con la disposición en tiempo y espacio para su participación en el programa. Dichas estrategias y dinámicas grupales van a depender de los colaboradores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT). Indica que “ha luchado por el bienestar del trabajador, tiene como objetivos mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos para el necesario desarrollo social y mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

3.1.1.3 Diseño de la Propuesta.

3.1.1.3.1 Introducción.

La realización de la propuesta de un programa para mejorar la motivación laboral en la empresa Escarh de Panamá en el departamento de recursos humanos se ha diseñado porque para esta y todas las empresas es fundamental la motivación laboral para que en ellas exista un buen rendimiento, un agradable ambiente a la hora de realizar sus actividades diarias.

Según Koontz y Weihrich (1998) indica que “los programas cumplen los objetivos de ver las necesidades de los trabajadores, que se perciba dentro de las empresas y servir como instrumento para superar la problemática que se presente mediante actividades o capacitación que se plantee en el programa.” (s.p)

Se puede conocer que los programas que son diseñados para las empresas son fundamentalmente importantes ya que son instrumentos beneficiosos y eficientes a la hora de tratar con el mejoramiento, calidad y funcionamiento de cada uno de los colaboradores que pertenecen a los departamentos de las empresas.

La motivación en el ámbito individual siempre conducirá a un clima laboral, porque si no llega a existir esa motivación, el clima en el trabajo será un poco tenso a la hora de realizar las actividades propuestas. Cuando un colaborador de la empresa se encuentra motivado buscara alcanzar su meta diaria determinada, y al momento que busca esa meta la persona se queda sin energía y es por eso que es necesario un programa de motivación, ya que este le dará técnicas, herramientas para un mejor rendimiento en sus labores.

Este programa será realizado a base de actividades, técnicas y una capacitación con base a incentivos no monetarios, para que los colaboradores conozcan que no todo es con dinero (bonos, aumentos, etc.) ya que se tratara de un refuerzo internamente que hará que la persona se sienta cómodo consigo mismo, con su trabajo y con sus compañeros.

3.1.1.3.2 Objetivos.

Objetivo general:

- Desarrollar un programa para el mejoramiento de la motivación laboral en el Departamento de recursos humanos de la empresa Escarh de Panamá para que así exista un mejor ambiente laboral.

Objetivos específicos:

- Valorar la importancia de la motivación y comunicación laboral por parte de los colaboradores de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
- Promover el mejoramiento, rendimiento, desempeño y satisfacción de los colaboradores mediante las diversas actividades, talleres.
- Mostrar a través de las de las actividades la importancia de trabajo en equipo.
- Fortalecer la motivación intrínseca de los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

3.1.1.3.3 Beneficiarios.

- Directa.
Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
- Indirecta.
Personal de los otros Departamentos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.
Usuarios del transporte que brinda la empresa.

3.1.1.3.4 Fases de intervención.

Fase N°1 Organización para el programa.

Plantear la propuesta de motivación laboral a la empresa Escarh de Panamá.

Solicitar permiso a la jefa o gerente del departamento.

Informar a cada colaborador participante del programa mediante correo electrónico.

Se confeccionará un programa estructurado en 8 sesiones, cada una constará de 3 actividades con una duración de 3 horas, dando un resultado de 24 actividades en total y dando una totalidad de 28 horas. El mismo se podrá desarrollar una vez a la semana (cada lunes) de manera presencial, para cumplir en dos meses con los ochos sesiones recomendadas.

¿Por qué se realizará lunes?

Porque para todos el lunes es el primer día de trabajo y el más perezoso porque se empieza la semana y nada mejor que empezar la semana llena de energía y diferente a los cotidianos lunes de jornada laboral que se tienen siempre.

Fase N°2 Desarrollo del programa para mejorar la motivación laboral.

Las sesiones constaran de una serie de actividades para mejorar la motivación laboral en donde:

La sesión N°1 constara de una presentación del grupo y facilitadora, una exposición de la importancia de la motivación laboral y que tiene que ver la comunicación con la motivación, una dinámica de amigo secreto que se dará durante el mes del programa.

La sesión N°2 trata de una mesa redonda donde cada uno dará su opinión sobre la motivación laboral en su lugar de trabajo, un cuestionario, una actividad de la hoguera para tratar la comunicación.

La sesión N°3 para una actividad al aire libre que conlleva 3 horas, en donde los participantes trabajarán por equipos y tendrán que desarrollar su creatividad e imaginación.

La sesión N°4 está compuesta por actividades: ¿quién se atreve?, el lazo, así soy yo: con mis limitaciones, las cuales tratan de buscar soluciones, ideas para los colaboradores y sobre todo de aumentar la motivación en equipo.

La sesión N°5 conformadas por tres actividades en donde se hace énfasis en la motivación personal y grupal.

La sesión N°6 Estas actividades se puede basar en que el colaborador estimule y autodescubra la motivación necesaria para mejorar y así poder llevar a cabo sus actividades diarias dentro de la empresa.

La sesión N°7 consta de una actividad al aire libre y la única que tendrá la excepción de una motivación monetaria ya que al final de la búsqueda del tesoro encontraran su recompensa por su gran esfuerzo en cada una de los obstáculos que se sometieron para cumplir la meta que era la de encontrar el tesoro.

la sesión N°8 se trata de crear un mural con el mejor colaborador de las sesiones y de un cine foro que consiste en una película, y al final un brindis sorpresa de parte de la facilitadora.

Fase N°3 Evaluación.

Se les aplicara a los participantes un pos-test para conocer el orden de importancia que le da cada uno de los integrantes a la motivación laboral.

3.1.1.3.5 Descripción de cada sesión.

Sesión N°1: Conociendo mi entorno.

Objetivo	Actividad	Recursos	Duración
Fomentar vínculos afectivos, confianza y motivación laboral a los colaboradores presentes para establecer un clima organizacional y una comunicación agradable entre los participantes.	La telaraña.	Bola de lana. Foto de cada uno de los participantes. Goma. Tijera. Cartulina.	1 hora.
	Exposición oral.	Computadora. Proyector.	1 hora.
	Taller de Amigo secreto.	Papeles con nombre de los integrantes. Tarjeta. Dulce. Carta.	1 hora.

Sesión N°1

La sesión tiene como objetivo general fomentar vínculos afectivos, confianza y motivación laboral a los colaboradores presentes para establecer un clima organizacional y una comunicación agradable entre los participantes.

Actividad N°1: la telaraña.

Desarrollo.

Esta dinámica se realiza diciéndoles a los participantes que tienen que hacer un círculo, y que alguien sostenga la bola de lana que será el participante que inicie. Antes de iniciar se da un ejemplo de cómo hacerlo, la persona debe responder y lanzar la lana suavemente a alguien y así sucesivamente hasta completar la telaraña, la facilitadora dirá que tienen que responder unas preguntas que ella dará y que son la siguiente:

¿Cuál es tu nombre?

¿Cuánto tiempo tienes en la empresa?

¿Qué te motiva a estar en esta empresa?

¿Te sientes motivado?

Al final cuando se haga la telaraña de lana y hayan respondido, deben regresar la lana a la mano de la otra persona, no deben tirarla y decirle algo agradable a la persona que le devuelve a bola de lana.

Actividad N°2: exposición oral.

Desarrollo.

Explicación de dos puntos fundamentales: ¿Por qué es importante la motivación laboral en las empresas?, ¿Qué tiene que ver la comunicación con la motivación laboral?

Actividad N°3: taller de amigo secreto.

Desarrollo.

Se realizará durante los dos meses del programa, diariamente. La facilitadora motivara el taller haciendo notar que es sumamente importante actuar con absoluta sinceridad y que no deben hacer bromas pesada mejor dicho evitar cualquier inconveniente ya que se está haciendo algo diferente por cada uno de ellos, y así favorecerá lo que la integración al grupo y sobre todo algo muy importante lo motivación en el área laboral diariamente hasta que se termine la cuarta sesión y es allí donde se revelara el amigo secreto.

La facilitadora hará unos papelitos y cada uno de ellos tendrá el nombre de los colaboradores participante, luego se aproximan de uno a uno y escogen el nombre de un compañero y lo guardan en secreto. Esta muestra de motivación puede ser mediante, cartas o tarjetas con mensajes motivadores, chocolate (dulces), pequeños regalos pero que cada uno contenga una frase motivadora, alegre, entusiasta para empezar alegre el día de trabajo. Al final del tiempo cada integrante descubre su amigo secreto, se hace de la siguiente manera, el grupo se sienta en un círculo y el facilitador pide un voluntario para que se inicie el taller de la identificación; se le cubre los ojos y se ubica al lado de su amigo secreto, la facilitadora interroga al participante sobre la identidad de su amigo según los detalles que ha recibido, decir su opinión de cómo se llegó a sentir día a día con cada detalle motivador que recibió.

Sesión N°2: Conocer todo o nada.

Objetivo	Actividad	Recursos	Duración
Impulsar a los participantes a conocer a sus compañeros para que la comunicación sea parte de las relaciones e interacciones personales de cada uno.	Mesa redonda.	Sillas.	1 hora.
	Cuestionario de motivación laboral.	Lápices. Cuestionario Borrador. Sacapuntas.	1 hora.
	La hoguera.	Sillas.	1 hora.

Sesión N°2

Tiene como objetivo general impulsar a los participantes a conocer a sus compañeros para que la comunicación sea parte de las relaciones e interacciones personales de cada uno.

Actividad N°1: mesa redonda.

Desarrollo

Colocar las sillas en forma circular, y el facilitador dirá que se empezara con un voluntario que dirá que conoce de la motivación laboral dentro de la empresa, y así sucesivamente hasta saber las opiniones de cada uno de los colaboradores participantes, la facilitadora observara a cada uno mientras habla y esta al final tendrá una breve conclusión en general de lo que cada uno expreso.

Actividad N°2: Pre-test

Aplicación de un cuestionario, el cual consiste en saber el nivel de motivación de los colaboradores que participan en el programa y determinar la motivación que el trabajo produce en las personas. Dicho cuestionario consta de una serie de preguntas en donde su puntuación es de 1-5, 1 es nunca, 2 muy pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Los resultados se evaluarán de la siguiente manera:

La motivación baja será la puntuación de 5-30.

La motivación media será la puntuación de 31-55.

La motivación alta será la puntuación de 56-80.

La motivación muy alta la puntuación mayor o igual a 80.

Cuestionario de Motivación Laboral.

Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione la opción que usted mejor considere, marcando con una "X" sobre la respuesta con la que esté de acuerdo:

	1	2	3	4	5
	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas.					
2. En mi trabajo me encuentro motivado.					
3. Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo.					
4. Se reconocen mi esfuerzo y dedicación.					
5. Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias).					
6. Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.					
7. Me siento seguro y estable en mi trabajo.					
8. Me gustaría cambiar de empleo.					
9. Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
10. He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar.					

11. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
12. La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos.					
13. Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales.					
14. Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes.					
15. Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi superior.					
16. El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado.					
17. Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.					

Referencia: Obtenido del trabajo "Motivación laboral y Engagement en el Sector Público Nacional por Adriana Laura Berardi."

Actividad N°3: la hoguera.

Desarrollo.

La facilitadora le proporcionara a cada uno de los colaboradores participantes una página en blanco y un lápiz, en esa página en blanco donde ellos(as) tendrán que escribir el problema de comunicación que tienen en el departamento, la facilitadora le dirá que hagan un círculo en donde en el centro hay una fogata imaginativa en donde la van alimentar (mantener en fuego) con cada uno de los papeles que le arrojen, se les hace una observación diciéndoles que todos los papeles que tiren deben estar escrito y ninguno debe estar vacío.

Después que todos hayan tirado su papel a la hoguera, la facilitadora le dice que se ha apagado la fogata, pero ha quedado la brasa y con esta cada uno debe decir el problema que escribió y conjuntamente en grupo se debe dar una idea de cómo mejorar o solucionar ese problema de comunicación.

Sesión N°3: La tribu de Recursos Humanos.

Objetivo	Actividad	Recursos	Duración
Promover de manera positiva la motivación, la identidad y el sentimiento de pertenencia para que exista una confianza y comunicación entre los colaboradores.	África tribal.	Tela. Tempera. Pinceles. Maracas. Salten. Palos. Maracas. Vestuarios. Imaginación.	3 horas.

Sesión N°3

La sesión tiene como objetivo general promover de manera positiva la motivación, la identidad y el sentimiento de pertenencia para que exista una confianza y comunicación entre los colaboradores.

Actividad N°1: África Tribal

Desarrollo.

Se les solicitará a los colaboradores participantes que asistan con ropa con la que se sientan cómodos, tendrán que agruparse por tribus ósea por grupo y así buscar su identidad grupal en los que tienen que hacer énfasis en los valores, propósitos y metas, sobre todo, aquello que los une y que los hace fuerte. Cada tribu o grupo confeccionara lo que es su bandera, himno y baile que lo representen como tribu, los mismo presentaran sus respetos a las demás tribus a través de la expresión artísticas.

El momento de culminación de esta actividad sucede cuando las tribus afiladas exponen sus valores, propósitos y metas de manera creativa a los demás, mediante su música y la danza y es aquí donde nos daremos cuenta que la forma y expresiones son distintas, pero en lo esencial a pesar de todo nosotros estamos de acuerdo.

Sesión N°4: Conóceme

Objetivo	Actividad	Recursos	Duración
Fomentar la motivación laboral de forma positiva para conocer las limitaciones, resistencias y miedos de cada uno de los participantes.	¿Quién se atreve?	Ninguno.	1 hora.
	El lazo.	Laso o cinta.	1 hora.
	Así soy yo: con mis limitaciones.	Páginas de colores. Bolígrafos.	1 hora.

Sesión N°4

Tiene como objetivo general fomentar la motivación laboral de forma positiva para conocer las limitaciones, resistencias y miedos de cada uno de los participantes.

Actividad N°1: ¿Quién se atreve?

Desarrollo:

Para ejecutar esta actividad no se necesita de ningún material en específico, solo los participantes, la facilitadora pedirá primero un voluntario, luego otro y así sucesivamente hasta que tenga 6 voluntarios, cuando se logra conseguir los números de voluntarios, se les dice que no es para ningún juego, ni mucho menos para ninguna actividad en específico, si no para conocer las resistencias y miedos que aparecieron en ese instante. Se les pide que se sienten en el suelo, y por turnos a los que fueron voluntarios se les pregunta que motivaciones tenían, que pretendían al ser voluntario, y a los que no fueron también se le realizan unas preguntas como ¿Cuáles fueron sus pensamientos? ¿Qué les hizo quedarse inmóvil? los integrantes responden por orden y así dar a entender que no siempre es lo que piensan, que será para preguntas, etc.

Actividad N°2: el lazo.

Desarrollo.

El facilitador indicará a los participantes que deben conformar dos grupos con la misma cantidad, mediante transcurre la dinámica los participantes no pueden hablar. Cuando los grupos estén divididos se les dice que se pondrá un lazo o la cinta de un lado al otro del salón a la altura de la cintura de la persona más alta del grupo. Además, se marcará una línea por el suelo para que sepan que no se puede pisar. Con esta dinámica dispondrán de 45 minutos para pasar de un lado al otro del salón, pasando por encima del cordel y sin pisar la línea que está marcada en el suelo. El equipo ganador será el que haya pasado todos sus compañeros al otro lado y cumpliendo las reglas. En tal caso que no hayan pasado

los 45 minutos y ninguno haya pasado a todos, ganara el equipo que ha pasado más compañeros al otro lado.

Cuando la actividad culmine, se realizará una reflexión de cada uno de los dos grupos, para saber cómo se han sentido y cuáles fueron sus obstáculos a la hora de desarrollarla para alcanzar el objetivo.

Actividad N°3: Así soy yo: con mis limitaciones.

Esta actividad consiste en conocer las limitaciones de cada uno de los colaboradores participantes y encontrar una solución.

Desarrollo.

La facilitadora informa a los colaboradores participantes que se sienten en el suelo en una postura en la que se sientan cómodos ya sea con las piernas flexionadas o cruzadas, cada uno de los integrantes colocaran en la hoja de color 3 debilidades o limitaciones que posea que condicionen el desempeño de cada uno, se le pedirá que doblen la hoja hasta formar un cuadro, la facilitadora recogerá todas las hojas y las mezclaran volviéndolas a repartir. Todos los colaboradores tendrán nuevamente una hoja de color, pero a diferencia del principio ya está estará con un escrito y mucho menos con lo que escribieron, cada uno leerá la que le toco en voz alta, haciéndolas propia y poseedor de él o de ella, al culminar la lectura debe dar ideas junto a los demás para mejorar o superar las limitaciones de su compañero.

Sesión N°5: Vidalogo.

Objetivo	Actividad	Recursos	Duración
Promover la motivación laboral y personal para que los participantes obtengan una visión más real de ellos mismos para que puedan trabajar de una manera eficaz.	¿Qué sabes de mí?	Sobres. Papel adhesivo de color rojo y verde. Bolígrafos.	1 hora.
	Los aspectos destacados de la vida.	Ninguno.	1 hora.
	Creación de un logo.	Cartulinas. Marcadores. Goma. Figuras. Lápices. Bolígrafos. Lápices de colores. Hojas de colores. Reglas. Tijera.	1 hora.

Sesión N°5

La sesión tiene como objetivo general promover la motivación laboral y personal para que los participantes obtengan una visión más real de ellos mismos para que puedan trabajar de una manera eficaz.

Actividad N°1: ¿Qué sabes de mí?

Desarrollo.

La facilitadora le otorgará a cada participante un sobre con un nombre escrito que no es el suyo es de uno de sus compañeros. Los colores del papel adhesivo son sumamente importantes ya que cada color es para escribir cosas diferentes por ejemplo en el color rojo se escribirá una cualidad que les gusta y en el color verde escribirán algo que debe mejorar, respecto a la persona que se le fue asignado en el sobre.

Al finalizar esta actividad, el facilitador recogerá los sobres y los devuelve a repartir, pero esta vez cada uno tendrá su sobre con su nombre. Los colaboradores al ver sus cualidades y algo que deban mejorar tienen la oportunidad de cambiar a pasar el tiempo para ser una excelente persona, ante que culmine cada uno debe dar su opinión de cómo se sintieron y si están de acuerdo con lo que le colocaron.

Las críticas que se darán en la actividad siempre se expresarán de forma constructiva.

Actividad N°2: Los aspectos destacados de la vida.

Desarrollo.

La facilitadora les comentará a los participantes que piensen que 30 segundos de su vida querrían volver a vivir (en el caso de que solo les quedara ese espacio de tiempo de vida). Cuando todo hayan pensado en ese caso se pasará a una reflexión. Si el pensamiento es algo íntimo y no lo quieran compartir con el resto del grupo, los participantes no deben sentirse obligados.

La facilitadora guiara a los integrantes con la reflexión mediante unas series de preguntas: ¿qué dice tu elección acerca de tu como persona?, ¿Qué talento o pasiones estas descuidando?

La acción de la facilitadora en esta actividad que de alentar a los colaboradores a que luchan por sus sueños, que están actuando de la manera correcta en función con lo que realmente anhelan en su vida.

Actividad N°3: Creación de un logo.

Desarrollo.

La facilitadora asignará grupos con la misma cantidad de integrantes y le otorgara los materiales a cada grupo, se les explicara que tienen 45 minutos para elaborar su logo que identifique su grupo. Pasado los 45 minutos, los 15 minutos restante se les preguntara a los integrantes de cada grupo si se encuentran satisfechos con el trabajo que han realizado, si la opinión que dieron fue tomada en cuenta. Cada grupo debe colocar su logo en unas partes del salón, para que cuando entren se sientan cómodos porque fue realizados por ellos mismos.

Sesión N°6: Motiteatral

Objetivo	Actividad	materiales	Duración
Impulsar y auto-describir la motivación laboral para que los colaboradores tengan pensamientos creativos y así poder lograr un nivel adecuado de motivación.	Estar ahí.	Ninguno.	1 hora.
	La vida a escena.	Hojas blancas. Lápices.	2 horas.

Sesión N°6.

Esta sesión tiene como objetivo general impulsar y auto-describir la motivación laboral para que los colaboradores tengan pensamientos creativos y así poder lograr un nivel adecuado de motivación.

Actividad N°1: Estar ahí.

Desarrollo:

La facilitadora dividirá a los participantes por equipos de trabajo. En cantidad de 4 integrantes por grupo. La actividad trata en que la facilitadora dirá preguntas sobre el lugar donde esa persona trabaja, sobre el departamento, su oficina. También harán preguntas sobre características de sus compañeros que integran el grupo, de las actividades que realiza con cada uno de ellos. Al grupo ganador se le otorgará una recompensa no monetaria.

Actividad N°2: la vida a escena.

Desarrollo.

La facilitadora promueve una charla preliminar, en donde se destacan los conceptos de lugares, ideas, cosas y personas que generan en los colaboradores situaciones y ambientes agradables y gratificantes para actuar de manera eficaz en sus metas diarias laborales. Se les pedirá que hagan un listado que sea con los factores estimulantes que se han mencionado en la charla. Luego que formen grupos y se les plantea el objetivo de lo que van a realizar que es de escribir, ensayar y representar una obra de teatro, utilizando diálogos, mímicas y sobre todo su creatividad e imaginación. El tema se construirá a partir del listado que conforman los grupos donde tienen que llevar la palabra motivaciones de logro. Y deben justificar por qué ese título. C/u del grupo deben participar en el drama. Se le otorga 30 minutos para el diseño de la escena, 30 minutos para practicar, 10 minutos por grupo para presentar el drama. Al terminar las presentaciones, se realizará una mesa redonda en donde se tratará de llegar a una conclusión.

Sesión N°7: Los colaboradores en búsqueda de su tesoro.

Objetivo	actividad	materiales	Duración
Fomentar la comunicación laboral e integración de los colaboradores para que desarrollen pensamientos estratégicos y así generar un clima laboral de forma positiva.	La búsqueda del tesoro.	Mapa del tesoro. Lista de pistas. Espacio abierto. Rompecabezas. Radio.	3 horas.

Sesión N°7

Tiene como objetivo fomentar la comunicación laboral e integración de los colaboradores para que desarrollen pensamientos estratégicos y así generar un clima laboral de forma positiva.

Actividad N°1: la búsqueda del tesoro.

Desarrollo.

La facilitadora creará un mapa del lugar y lo recortara por pedazos, lo dejara en cada uno de los lugares donde se dirigirán los grupos con las pistas divertidas que tendrán, cuando completen el mapa este le dirá donde se encuentra el gran tesoro. Pero no es fácil cuando descifren la pista y se dirijan al lugar, aquí habrá unas pruebas que deben realizar para obtener el pedazo del mapa, las pruebas serán 4 que estarán en diferentes lugares para así saber dónde está el tesoro que buscan, las actividades son las siguientes:

En el primer sitio tendrán que descifrar una adivinanza, para así armar un rompecabezas. El segundo lugar será una ronda de preguntas acerca de su trabajo, si no responde correctamente no podrá acceder a la pista, hasta que lo haga bien. El tercer lugar, será una carrera que es llamada el huevo en la cuchara. El equipo que llegue primero sin que el huevo se le haya caído será acreedor de la pista, mientras que los otros equipos tendrán que adivinar una adivinanza. Y el ultimo sitio y el más anhelado por todo es donde tendrán que cantar y adivinar la canción que le pongan en la radio, el primero que la adivine y cante tendrá la parte de su mapa e igual los otros grupos mediante van llegando.

Cuando ya tengan todo el mapa armado este lo llevara al tesoro escondido, donde está la gran recompensa por su esfuerzo. La recompensa al equipo que encuentre el primer cofre del tesoro ganador será un fin de semana al Decamerón. Al segundo se les dará un almuerzo gratis en un restaurante de la localidad. Y al tercer equipo se le obsequiara un certificado de regalo de un almacén de la localidad.

Sesión N° 8: Cine foro

Objetivos	Actividades	Recursos	Duración
Demostrar la importancia de la motivación laboral e incentivar el desempeño y esfuerzo del colaborador durante los dos meses.	Confección de mural.	Fotografías. Tablero. Goma. Tijera. Papel manila. Papel de colores.	1 hora.
	Película: "En busca de la felicidad"	Proyector. Computadora. Usb con la película.	2 horas.

Sesión N°8

Tiene como finalidad el demostrar la importancia de la motivación laboral e incentivar el desempeño y esfuerzo del colaborador durante los dos meses.

Actividad N°1: confección de mural.

Desarrollo.

Se escogerá al colaborador más cooperativo, paciente, responsable, respetuoso y honesto del departamento mediante una votación anónima, el colaborador con más votaciones, será coloca en un mural del colaborador del mes con unas frases motivadora para él, alentándolo para que siga así demostrando su gran desempeño.

Actividad N°2: película: "En busca de la felicidad"

Desarrollo.

La facilitadora colocará una película, la cual deben observar para un análisis final donde cada uno deberá dar la opinión sobre qué le pareció la película, cual fue la mejor parte y como la relacionaría con su estado actual.

Al finalizar la sesión la facilitadora le tendrá un brindis sorpresa por su participación y por haber culminado exitosamente todas las sesiones.

3.1.1.3.6 Referencias Bibliográficas

- Aguilar, M. J. (s.f.). Técnicas de animación Grupal. Buenos Aires: Espacio.
- Nelson, B. (1997). 1001 formas de motivar a los empleados. Norma, S.A.
- Serra, D. J. (2008). Psicología de la Motivación . La Habana: Ciencias Médicas.
- Thomas, K. W. (2005). La motivación intrínseca en el trabajo . Editorial Universitaria Ramón Areces.

INFOGRAFÍA

- AC, L. A. (2015). "Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Can-Luis.pdf>
- Gómez, Z. (30 de Enero de 2017). Motivación para servidores legislativos. Obtenido de Asamblea Nacional de Panamá: <http://www.asamblea.gob.pa/motivacion-para-servidores-legislativos/>
- Londoño, F. J. (2016). Programa De Motivación Laboral Para La Cooperativa Fraternidad Sacerdotal. Obtenido de https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2926/1/Programa_Motivacion_Laboral_Londono_2016.pdf
- Martínez, A. M. (s.f.). 10 Dinámicas de Motivación para Estudiantes y Trabajadores. Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/dinamicas-motivacion/>
- Ortiz, L. M., & Sánchez, B. E. (11 de Diciembre de 2014). Diseño del programa de motivación. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/b3h-p0wqwycs/disenodel-programa-de-motivacion/>
- Social, C. d. (22 de Julio de 2015). Dictan seminario de motivación a colaboradores de San Carlos. Obtenido de Caja de Seguro Social: <http://www.css.gob.pa/web/22-jul-2015sancarlos.html>
- Team, A. (4 de Abril de 2017). Ejercicios y actividades de motivación en el trabajo. Obtenido de Team Factory Blog: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/ejercicios-y-actividades-de-motivacion-en-el-trabajo/>

CONCLUSIONES

- La práctica profesional como opción de trabajo de grado, resulta enriquecedora ya que nos permite aplicar teorías y herramientas prácticas adquiridas durante los estudios de psicología y experimenta el aprendizaje de herramientas prácticas que utiliza la psicología en el ámbito profesional.
- El Departamento de Escarh de Panamá pese a que tiene unas importantes funciones de promover un clima laboral óptico tiene en sí mismo desafíos vinculados a la motivación laboral.
- La empresa Escarh de Panamá posee buenas estructuras, no obstante, en ella se percibe una falta de motivación laboral lo cual crea un entorno perjudicial para cada uno de los colaboradores.
- Se logró diseñar la propuesta de un programa para mejorar la motivación laboral, la cual desea valorar, mejorar, promover, mostrar y fortalecer al colaborador mediante las diferentes actividades planteadas.

RECOMENDACIONES

- Fomentar la propuesta de un programa para mejorar la motivación laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Escarh de Panamá.
- El programa exige demanda de la motivación laboral desde que se inician las sesiones hasta que culmine.
- Desarrollar más programas de motivación laboral e implementar actividades en donde se fomente el trabajo en equipo y que evite la competencia a los colaboradores del departamento de recursos humanos.
- Proporcionar incentivos a los colaboradores con mejor desempeño y habilidades dentro de la empresa.
- Establecer un entorno laboral propositivo en donde cada uno de los colaboradores se sienta parte importante del departamento y de la empresa.
- Aplicar encuesta que mida el nivel de motivación de cada uno de los colaboradores del departamento.
- Promover la motivación laboral otorgándole a los colaboradores que confeccionen sus propios retos en sus tareas laborales diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mexico: Mc Graw Hill.
- Descals, F. J. (2005). Psicología de la Organización. Madrid : Pearson Prentice Hall.
- Fernandez, A. R., Zarco Martin, V., & González González, J. M. (2013). Psicología del trabajo. Ediciones Piramides.
- Fischman, D. (24 de Agosto de 2011). Descifrando la motivación laboral. La Prensa de Panamá.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina. Mexico: Pearson.
- Guillén, M. D. (2012). Motivación. Diaz de Santos.
- Palmero, F., Fernandez-Abascal, E., Martinez, F., & Cholí, M. (2002). Psicología de la motivación y la Emoción. España: Mc Graw Hill.
- Petri, H., & Govern, J. (2005). Motivación, Teoría, investigación y aplicación. Mexico: Thomson.
- Thomas, K. W. (2005). La motivación intrínseca en el trabajo . Editorial Universitaria Ramón Areces.

INFOGRAFÍA

- Busmen. (2016). Obtenido de Busmen, Transporte de personal: <http://escarh-busmen.com/>
- Lince, E. M., Santos, H. B., Galván, F. S., & Rivero, L. C. (s.f.). La Motivación Como Factor De Influencia En El Desempeño Laboral Del Área Docente Del Instituto Tecnológico Superior De Tantoyuca. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/indice.htm>
- Morales, S., Diaz, M., & Diaz, J. (2014). Motivación Laboral En Trabajadores De Empresas Formales De La Ciudad De Bogotá. Revista Iberoamericana De Psicología: Ciencia Y Tecnología, 59-77.

Olvera, Y. (31 de Mayo de 2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/tesis%20de%20grado%20-%20yolanda%20olvera.pdf>

Psicoweb (Pruebas psicometricas automatizadas). (2017). Obtenido de Psicoweb: <https://www.psicowebpanama.com/Publica/Default.aspx>

Romero, M. (20 de Octubre de 2015). Motivación Laboral: ¡65 ideas para motivar a empleados! Obtenido de Felicidad en el trabajo: <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/motivacion-laboral-65-ideas-para-motivar-a-empleados/>

Vasquez, G. B., & Eslava, S. J. (2018). Motivacion y desempeño laboral del persona administrativo en una empresa agroindustrial de la region Lambayeque. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf

ANEXOS

Anexo N°1
Prueba Psicométrica para
conductores Bc.

4

En las páginas siguientes encontrará una serie de enunciados relacionados con situaciones de tráfico y formas de conducir. No se trata de un examen de conducir ni hay contestaciones correctas o incorrectas. Cada uno piensa y actúa como cree conveniente o de acuerdo con su modo de ser.

Su tarea consiste en leer cada uno de los enunciados y luego escoger una de las alternativas que se presentan a continuación. Aunque pudiera dar más de una respuesta, o aunque ninguna de las que se proponen se ajuste totalmente a su caso, **RECUERDE QUE SIEMPRE TIENE QUE ELEGIR UNA (Y SOLAMENTE UNA)**. Piense cuál de ellas es la que corresponde mejor a su forma de ser o de actuar: fíjese en la letra que tiene delante y marque esa misma letra en la Hoja de respuestas.

EJEMPLO

E1 Soy un conductor educado...

- A** cuando estoy de buen humor.
- B** sólo con gente mayor.
- C** cuando lo son los demás.
- D** con todos en general.

Para contestar, tiene que marcar, en la Hoja de respuestas, y en la fila destinada al Ejemplo, que aparece en la parte superior de la misma, la letra que esté delante de la frase por la que se decida. Hágalo.

En la Hoja de respuestas encontrará los mismos números que figuran delante de cada enunciado y, a continuación, las cuatro letras que corresponden a las alternativas.

- Fíjese en que el **número de la fila** donde da su contestación sea el mismo que el del ejercicio correspondiente.
- No deje ningún ejercicio **sin contestar**.
- **Marque** todas las contestaciones en la Hoja de respuestas.

ESPERE. NO PASE LA PÁGINA HASTA QUE SE LE INDIQUE

BUSMEN
TRANSPORTE DE PERSONAL
R.U.C. 155602988-2-2015 D.V. 20
APROBADO

Referencia: EBP, S.A.

Cuestionario del BC que es una batería para conductores (prueba psicométrica) que consiste en una serie de preguntas con 4 opciones, en donde solamente puede seleccionar 1, y no dejar ninguna, siempre tiene que elegir la que más se acerque a su forma de ser.

Anexo N°2

Prueba psicométrica para conductores Bc.

- 50 Al intentar adelantar a un autobús, éste de inmediato da la intermitencia, para y gira a la izquierda:
- A Toca reiteradamente el claxon e intenta adelantar.
 - B Insulta e increpa su acción, pero no adelanta.
 - C Desiste de adelantar.
 - D Sigue la maniobra de adelantamiento y le insulta al pasar.
- 51 De noche, una vez que ha adelantado a otro vehículo, éste mantiene las luces largas, deslumbrándole un buen rato:
- A Frena bruscamente para que se dé cuenta de que le están molestando las luces.
 - B Le deja pasar y hace lo mismo que él.
 - C Le hace señales para que se dé cuenta de que lleva luces largas.
 - D Aumenta la velocidad para dejarle atrás.
- 52 Va a entrar por una calle de dirección única, pero otro coche viene por ella, haciendo caso omiso de la señal de prohibido:
- A Le deja pasar.
 - B Le hace retroceder, sin dudar.
 - C Le advierte de su error.
 - D Le increpa y le hace retroceder.
- 53 Conduciendo en caravana, ve cómo otros vehículos vienen adelantando por el arcén hasta que les obstaculiza otro aparcado en él, entonces intentan colocarse delante de Vd.
- A No deja incorporarse a ninguno.
 - B Da paso a uno o dos.
 - C Recrimina su actuación y no deja pasar a ninguno.
 - D Si no tiene prisa, espera a que pasen.
- 54 En día de niebla abundante va conduciendo en carretera detrás de un vehículo largo:
- A Intenta adelantar dando señales de luces.
 - B Aguanta pacientemente hasta que pueda hacerlo.
 - C Le hace señales para que le indique cuándo puede pasar.
 - D Adelanta sin más.
- 55 En un día de lluvia, al pasar por un charco, empapa a los peatones que pasan por la acera:
- A Se disculpa de alguna forma.
 - B Continúa sin más.
 - C Se ríe y piensa que la culpa es de ellos.
 - D Tendrá cuidado de que no vuelva a pasar en otra ocasión.
- 56 Deja su coche estacionado en casco urbano; al regresar se encuentra con un agente multándole:
- A Intenta convencer al agente de que el retraso fue involuntario.
 - B Increpa al agente si no hace caso.
 - C Paga la multa y procura aparcar mejor otro día.
 - D Se niega rotundamente a pagar la multa.
- 57 Se acerca a un cruce en el cual tiene preferencia; sin embargo, viene otro usuario que no parece dispuesto a cederle el paso:
- A Continúa a la misma velocidad, ya que tiene preferencia.
 - B Le hace señales para hacerle saber su presencia y preferencia.
 - C Le deja pasar si lo hace.
 - D Le insulta por su actitud.

BUSMEN
TRANSPORTE DE PERSONAL
R.U.C. 155602888-2-2015 D.V. 20

APROBADO.
FIN DE LA PRUEBA.
SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO, REPASE SUS CONTESTACIONES.

Referencia: EBP, S.A.

Al final que el candidato termina se revisa que haya contestados las 57 preguntas de la prueba, porque si deja 1 sin llenar se contara la prueba como nula.

Anexo N°3

Hoja de respuesta de la prueba BC.

Y ANOTE CADA PUNTUACIÓN EN EL CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIONES.
REPITA DICHA OPERACIÓN CON LA COLUMNA N.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					42	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					44	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					46	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					48	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					51	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					52	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					53	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					54	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					56	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					57	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	A	B	C	D		A	B	C	D
1	A	B	C	D	21	A	B	C	D
2	A	B	C	D	22	A	B	C	D
3	A	B	C	D	23	A	B	C	D
4	A	B	C	D	24	A	B	C	D
5	A	B	C	D	25	A	B	C	D
6	A	B	C	D	26	A	B	C	D
7	A	B	C	D	27	A	B	C	D
8	A	B	C	D	28	A	B	C	D
9	A	B	C	D	29	A	B	C	D
10	A	B	C	D	30	A	B	C	D
11	A	B	C	D	31	A	B	C	D
12	A	B	C	D	32	A	B	C	D
13	A	B	C	D	33	A	B	C	D
14	A	B	C	D	34	A	B	C	D
15	A	B	C	D	35	A	B	C	D
16	A	B	C	D	36	A	B	C	D
17	A	B	C	D	37	A	B	C	D
18	A	B	C	D	38	A	B	C	D
19	A	B	C	D	39	A	B	C	D
20	A	B	C	D	40	A	B	C	D
					41	A	B	C	D
					42	A	B	C	D
					43	A	B	C	D
					44	A	B	C	D
					45	A	B	C	D
					46	A	B	C	D
					47	A	B	C	D
					48	A	B	C	D
					49	A	B	C	D
					50	A	B	C	D
					51	A	B	C	D
					52	A	B	C	D
					53	A	B	C	D
					54	A	B	C	D
					55	A	B	C	D
					56	A	B	C	D
					57	A	B	C	D

Referencia: EBP, S.A.

Hoja de respuestas de la prueba BC donde los vacantes tienen que poner las respuestas de las preguntas del cuestionario que van contestando.

Anexo N°4
Interpretación de la escala PSS.

4.3. INTERPRETACIÓN DE LA ESCALA PSS

Para su interpretación deben seguirse los siguientes pasos:

Primero se hace una valoración de cada parte atendiendo a los percentiles y se analiza el rango de los rasgos-situaciones y de las situaciones, por separado.

En segundo lugar, se comparan las puntuaciones percentiles alcanzadas en cada parte para ver el peso específico de cada una en la conducción.

En tercer lugar, se analiza la puntuación percentil de la Escala total, distinguiendo si el valor percentil es superior a 65. De ser así se definirá al sujeto con las características dadas al TIPO S. Por el contrario, si la puntuación percentil es baja (inferior a 40) se le aplicarán las características del TIPO N. Por último, si el individuo obtiene una puntuación percentil que se sitúa en la zona intermedia (alrededor de los valores 40 y 65) se le definirá como TIPO I.

La ubicación en la escala percentil nos permitirá descubrir su “estilo o patrón de conducta” y predecir, en cierta manera, su comportamiento futuro como conductor, sobre todo en el sentido de poder discriminar el umbral subjetivo de riesgo en la conducción.

Referencia: EBP, S.A.

Interpretación para la prueba del BC, esta página consiste en una hoja de dos caras, en esta parte se observa una descripción de cómo se realizará la interpretación.

Anexo N°5

**Norma para la interpretación de la
prueba BC.**

Pc	Puntuaciones directas						S
	ACI	DIREC	SEMAF	PSS-1	PSS-2	PSS-T	
99	30	-	-	12 a 16	34 a 43	45 a 59	97
98	-	-	-	11	33	43 a 44	91
97	29	-	-	10	32	40 a 42	88
96	-	-	-	-	-	38 a 39	85
95	28	36	-	9	31	37	83
90	26 a 27	34 a 35	24	7 a 8	28 a 30	33 a 36	76
85	25	32 a 33	23	-	26 a 27	30 a 32	71
80	24	30 a 31	22	6	25	29	67
75	23	29	20 a 21	-	23 a 24	27 a 28	63
70	-	27 a 28	19	5	22	26	60
65	22	26	18	-	21	25	58
60	21	25	17	4	20	23 a 24	55
55	20	24	16	-	19	22	53
50	19	22 a 23	15	3	18	20 a 21	50
45	-	21	14	2	17	19	47
40	18	20	-	-	16	18	45
35	17	19	13	1	14 a 15	16 a 17	42
30	16	18	12	-	13	14 a 15	40
25	15	17	11	0	11 a 12	12 a 13	37
20	-	16	9 a 10	-1	10	10 a 11	33
15	13 a 14	13 a 15	8	-	7 a 9	7 a 9	29
10	11 a 12	11 a 12	6 a 7	-3 a -2	4 a 6	2 a 6	24
5	10	9 a 10	5	-4	3	1	17
4	9	8	4	-5	1 a 2	-1 a 0	15
3	-	7	3	-	0	-4 a -2	12
2	4 a 8	4 a 6	2	-7 a -6	-4 a -1	-8 a -5	9
1	0 a 3	0 a 3	0 a 1	-38 a -8	-76 a -5	-114 a -9	3
N	7.867	7.742	7.712	3.202	3.199	3.203	N
Media	19,20	22,75	15,18	2,62	17,40	20,00	Media
Dt	5,44	7,96	6,07	3,89	8,50	10,89	Dt

Referencia: EBP, S.A.

Página de puntuación de la prueba BC, si el candidato saca una puntuación mayor a 65 es tipo S, si es menor a 65 es tipo I, y si es menor a 40 tipo N.

Anexo N°6

**Formato de resultado de la prueba
psicométrica Bc.**

Nombre: _____

Fecha de la Prueba: _____

Interpretación / Test BC – Batería para Conductores

La prueba de personalidad (**PSS**) evalúa en primer lugar patrones de conducta de los automovilistas en contextos de tráfico y en segundo lugar, qué tipo de conductas son ilícitas en situaciones de tráfico:

- Patrón de conducta **Tipo S**: sujetos seguros, prudentes, atentos y precavidos. Se destacan por evitar todo tipo de enfrentamientos. Son atentos y es importante para ellos llegar lo más seguro posible, sin importar la distancia del viaje. Conducen tranquilos y se adaptan con facilidad a las condiciones y situaciones del camino. *Superior a 65. (Bueno)*
- Patrón **Tipo I**: sujetos que se sitúan en zonas intermedias. Son todos aquellos que debido a su personalidad, son sumisos y obedientes. *Alrededor 40 – 65 (Regular)*
- Patrón de conducta **Tipo N**: conducta desajustada de alto riesgo y peligrosa. Estos automovilistas conducen a altas velocidades y se enfurecen por cualquier motivo. Son los más irresponsables de todos. *Inferior a 40. (Malo)*

Resultado:

Evaluador: _____

Referencia: EBP, S.A.

Página de resultados de la interpretación de la prueba Bc en donde se describe cada uno de los 3 tipos (S, I, N), si el candidato saca una puntuación con tipo S es bueno, si es tipo I es regular, y si es tipo N es malo.

Anexo N°7

Información curricular.

Fecha: _____

INFORMACION CURRICULAR

DATOS PERSONALES			
1ER. NOMBRE	2DO. NOMBRE	1ER. APELLIDO	2DO. APELLIDO
CEDULA	FECHA DE NACIMIENTO	RELIGION	EDAD
ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE	DONANTE SI / NO	
METAS PERSONALES / LABORALES		FORTALEZAS	
1		1	
2		2	
3		3	
DIRECCION RESIDENCIAL			
PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO	CASA - CALLE
AÑOS DE RESIDENCIA	CELULAR PROPIO	TELEFONO CASA	
ESTADO DE VIVIENDA	CANTIDAD DE PERSONAS	POSE AUTO PARTICULAR	AUTO TAXI
DATOS FAMILIARES			
NOMBRE DE LA PAREJA		EDAD	PROFESION
DIRECCION		CELULAR	
NOMBRE DE LOS HIJOS		EDAD	
1			
2			
3			
4			
5			
EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A			
NOMBRE			
TELEFONO			
DESCRIPCION FISICA			
CAMISA	PANTALON	ZAPATO	
ESTATURA EN METROS	PESO EN LIBRAS	TATUAJES - AREA	FUMA CIGARRILLO

Referencia: EBP, S.A.

Página de información curricular, que se le otorga a cada candidato indistintamente sea el puesto, para saber la información fundamental y así para luego corroborar en la entrevista con lo que ha llenado y de igual manera saber otras cosas.

Anexo N°8

**Solicitud de inscripción de seguro
colectivo de vida**

R.U.C.: 597-46-103707 D.V.: 98
MAPFRE | PANAMÁ
www.mapfre.com.pa

Solicitud de Inscripción de Seguro Colectivo de Vida

Favor completar la información requerida de manera electrónica o con letra impresa y legible.

DATOS GENERALES						
Certificado nuevo <input type="radio"/> Adición de dependientes <input type="radio"/>						
Nombres			Apellidos			
Fecha de nacimiento		(día)	(mes)	(año)	Cédula / Pasaporte	
Estado civil		Soltero <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/> Unido <input type="radio"/>		Sexo	F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	Nacionalidad
País de residencia			Seguro social			
Profesión			Ocupación			
Fecha de ingreso laboral			Ingreso mensual aprox.			
Teléfono residencial			Teléfono celular			
Correo electrónico			Miembro dominante		Izquierdo <input type="radio"/> Derecho <input type="radio"/>	
Estatura		metros <input type="radio"/> pies <input type="radio"/>		Peso		libras <input type="radio"/> kilogramos <input type="radio"/>
Médico de cabecera			Especialidad			
Dirección residencial						
		(Provincia)	(Distrito)	(Corregimiento)	(Barriada)	(Calle) (Casa/Edificio)
<small>Las personas políticamente expuestas son aquellas personas nacionales o extranjeras que cumplen funciones públicas destacadas de alto nivel o con mando y jurisdicción en un Estado, como jefes de Estado o de un gobierno, políticos de alta jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, funcionarios importantes de partidos políticos o familiar cercano o estrecho colaborador de cualquier categoría de persona expuesta políticamente (extranjero, nacionales o de organismo internacional). Se considerará persona políticamente expuesta desde el momento de su nombramiento hasta su separación del cargo y por un periodo posterior no mayor de dos (2) años desde el momento que cesa de ejercer funciones u obligaciones.</small>						
¿Eres una persona políticamente expuesta? (*) Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Relación / Cargo: _____						
Desde: _____		Hasta: _____		Para familiar o estrecho colaborador indicar datos del PEP: Nombre: _____		
(dd/mm/aaaa)		(dd/mm/aaaa)		Cédula / Pasaporte: _____		

DATOS DE LA PÓLIZA					
Nombre del Contratante o grupo					
N° de Póliza	Fecha efectiva	Clase	Suma asegurada	B/.	

DECLARACIÓN DE SALUD
 ¿Ha sido usted paciente en un Hospital o Institución similar, examinado por algún médico o profesional de la salud, o tiene usted conocimiento de haber padecido o recibido algún tipo de atención o tratamiento sobre alguna condición de salud?
 Sí No

Si la respuesta es afirmativa, favor ampliar la información abajo

Diagnostico	Nombre del Médico	Fecha (dd/mm/aa)	Clínica







DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS				
Nombre completo del Beneficiario	Cédula/ Pasaporte	Fecha de nacimiento (dd/mm/aa)	Parentesco	Porcentaje (%)

Referencia: EBP, S.A.

Página de solicitud de aseguradora que llenan los colaboradores que van a ser contratados para que tengan el beneficio de un seguro privado dentro de la empresa, y es necesario que donde está el punto de la designación de beneficiarios llenen todos los requisitos adecuadamente y con escritura legible.

Anexo N°9

Test de conocimientos básicos de seguridad.

NOMBRE COMPLETO		
CÉDULA / PASAPORTE		
COLOQUE UNA CRUZ EN EL CUADRO CON LAS RESPUESTA CORRECTA, A <input type="checkbox"/> , B <input type="checkbox"/> , C <input type="checkbox"/> :		
1 CUAL DE LAS 3 FIGURAS ABAJO ES UNA ACCIÓN PREVENTIVA DE SEGURIDAD		
		
A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>
2 SI EXISTE UN ACCIDENTE DE AUTOMOVILES Y TIENE QUE ATENDERLO, DE LAS PREGUNTAS ABAJO QUE ORDEN UTILIZARÍA PARA ATENDER EL CASO		
1- Cuáles fueron los daños del vehículo? 2- Ya realizaron el reporte a las autoridades "tránsito y llamarón a las aseguradoras"? 3- Todos están bien, hay algún herido, necesitan asistencia médica?	1- Ya realizaron el reporte a las autoridades "tránsito y llamarón a las aseguradoras"? 2- Todos están bien, hay algún herido, necesitan asistencia médica? 3- Cuáles fueron los daños del vehículo?	1- Todos están bien, hay algún herido, necesitan asistencia médica? 2- Ya realizaron el reporte a las autoridades "tránsito y llamarón a las aseguradoras"? 3- Cuáles fueron los daños del vehículo?
A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>
3 CUAL DE LAS FIGURAS ABAJO SERÍA UNA HERRAMIENTAS PARA LA SEGURIDAD DE MANERA PREVENTIVA		
		
A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>

Referencia: EBP, S.A.

Este es un test de conocimientos básicos de seguridad que se le colocan a los candidatos para la vacante de auxiliar de prevención, para saber si tienen un conocimiento previo de algunas acciones que deben ejecutar.

Anexo N°10

Examen de ortografía.

EXAMEN DE ORTOGRAFIA

NOMBRE: _____ FECHA: _____

Favor de subrayar las palabras que estén escritas incorrectamente, poniendolas correctas en el espacio que les sigue.

Comenzar	Liquidez	Repozo
Vienbenido	Negociable	Exibicion
Converzacion	Compenzar	Nesecidad
Imprevisible	Obligacio	Plazo
Remeza	Razonable	Visivilic
Cobro	Automatisacion	Exelencia
Dimension	Expansion	Exento
Finanza	Penalisacion	Prinsipio
Requicision	Incentivo	Biavilidad
Combencer	Cohesion	Ocacionar
Incoerente	Disposicion	Ayazgo
Discusion	Descender	Comformar
Revicion	Inversion	Extrangero
Axionista	Resindir	Sitados
Inisial	Division	Lapis
Valuacion	Canje	Renuncia
Coneccion	Salbo	Registro
Ocacion	Hincapie	Cancelar

Referencia: EBP, S.A.

Prueba de ortografía que se utiliza para los candidatos para saber su nivel de ortografía, ya que en algún momento van a tener que levantar informes, por si llega a suceder una incidencia.

Anexo N°11

**Formato de carta ficha para
colaboradores de nuevo ingreso.**

CARTA DE SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA

Panamá, ___ de _____ de 20 ___

Señores:
Caja de Seguro Social
Ciudad
Departamento de Planilla

Estimados Señores:

Hacemos constar que el (la) señor (a) _____ con cédula de identidad personal No. _____ Y Seguro Social No. _____; es trabajador de la empresa _____ con número de Empleador: _____.

El Señor (a) _____ y/o sus dependientes requieren asistencia médica y no cuentan con la ficha vigente, por lo que solicitamos certificación de derecho a recibir las prestaciones para el riesgo de enfermedad que estableciere el artículo 136 numerales 1 y 137 de la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005.

Cancelación de la factura correspondiente al mes de _____ 20___ fue el día ___ del mes de _____ de 20___.

Agradeciendo la atención que brinden a la presente,

Atentamente,

Referencia: EBP, S.A.

Esta es la hoja que se utiliza para la confección de carta ficha para los nuevos colaboradores o los que no han cumplido los 3 meses en su puesto de trabajo. Luego que se llenan los campos solicitados, se enviara a la agencia de la Caja del Seguro Social para que los sellen y así entrégaselo al personal para que puedan asistir a su policlínica más cercana si les llega a pasar algo.

Anexo N°12

Formato de entrega de uniforme.

Panamá, ___ de _____ del 2018.

Por medio de la presente se hace constar la entrega de los siguientes uniformes a Sr
_____ Quien mantiene una relación laboral con ESCARH de PANAMÁ.

	TALLA	CANTIDAD	ENTREGADO
CAMISAS			
SUETER			
PANTALON			
CARNET			

Recibido

Entregado

Referencia: EBP, S.A.

Página para la entrega de uniforme de renovación o los recién contratados, para saber o tener una constancia que recibieron su respectivo uniforme y quien fue el que se lo entrego.

Anexo N°13

Reporte de referencias laborales

Escarh Panamá.

REPORTE DE REFERENCIAS LABORALES ESCARH PANAMÁ	
FECHA	
CANDIDATO	
INFORMACIÓN DEL CANDIDATO	
EMPRESA	
TELÉFONO	
NOMBRE DE ENTREVISTADO	
CARGO DEL ENTREVISTADO	
¿QUÉ PUESTO OCUPÓ?	
¿QUÉ PERIODO TRABAJÓ?	
¿CUÁL ERA SU SALARIO?	
¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZABA?	
¿CÓMO FUE SU DESEMPEÑO? EN CUANTO A SU RESPONSABILIDAD, ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	
¿EXISTIÓ ALGUNA DUDA SOBRE SU HONRADEZ Y HONESTIDAD?	
¿CUAL FUE EL MOTIVO DE SALIDA?	
¿LO RECOMIENDAN PARA LA VACANTE?	

Referencia: EBP, S.A.

Reporte de referencia laborales, formato que se utiliza para verificar el antiguo trabajo del candidato, el cual consiste en realizarle una serie de pregunta a la persona encargada la cual debe contestar.

Anexo N°14

**Formato de solicitud de tarjeta del
banco.**

Cuenta Abierta Tarjeta de Crédito

INFORMACIÓN DE APERTURA

Cuenta Número: _____ Código de Cliente: _____

PAGO DE PLANILLA
Propósito de la Cuenta: _____

INFORMACIÓN PERSONAS NATURALES

Nombre(s): _____
 Apellido Paterno: _____
 Apellido Materno: _____
 Sexo: Masculino Femenino
 Estado Civil: _____
 Fecha de Nacimiento: _____
 Ciudadanía: _____
 # Identificación/ Pasaporte: _____
 País de emisión: Panamá Otro: _____

Dirección Residencial: _____
 Provincia: _____
 Teléfono Casa: _____
 Teléfono Celular: _____
 Teléfono Trabajo: _____

INFORMACIÓN DE PERSONAS NATURALES

Nivel de Estudios: _____
 Empresa donde labora: _____
 Cargo en la Empresa: _____
 Salario Bruto: _____ Fecha de Ingreso: _____

INFORMACIÓN DE PERSONAS NATURALES
 Comentario: **VER CARTA EN EL EXPEDIENTE DE LA CUENTA MASTER**

PERFIL DE LA CUENTA

Fuente de Ingreso: **SALARIO**
 Tipo de actividad Prevista(otros posibles servicios bancarios): **NINGUNO**

Actividad Esperada Mensual:

ACTIVIDAD ESPERADA MENSUAL	Número (#) transacciones		Monto (miles de US\$)	
	Débito	Crédito	Débito	Crédito
Efectivo	0	0	0	0
Cheques	0	0	0	0
Transferencias	0	0	0	0
Totales	0	0	0	0

Si el monto estimado mensual es igual a \$ 100M, Solicitar Estados Financieros

Firma del solicitante _____

Con esta firma, certifica haber leído y aceptado los reglamentos elaborados por el Banco.

PROTECCIÓN CONTRA PERDIDA ROBO Y FRAUDE (PRF)

Con PRF Sin PRF

El Banco debe haber la cobertura contra robo y fraude de Prf, debe y debe cualquier que sea el banco responsable de cualquier caso. Faltante que se realice con cuentas o tarjetas de Prf y debe a BAC Credomatic Bank, S.A. de cualquier responsabilidad.

Para obtener la información completa de Tarjetas adicionales a esta Prf debe ver el Tarjeta Reporte en www.bac.com

CERTIFICACIÓN PEP
Es o tiene relación con Figuras Políticas? Si No **Explique la relación:** _____

CERTIFICACIÓN FATCA Y CRS
¿Es usted considerado residente fiscal en cualquier otro país diferente a Panamá? Si No

Si la respuesta es afirmativa, favor indicar el/los país (es) aquí:

País	Dirección	ID Fiscal Correspondiente
1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____

En caso que la respuesta sea NO, el cliente acepta los términos y condiciones de la Autocertificación detallada en el punto 1.1

1.1 Autocertificación - No soy residente fiscal en ningún país diferente a Panamá.
 Por este medio y bajo pena de perjurio declaro que:
 (I) No soy ciudadano de Estados Unidos ni de ningún otro país diferente a Panamá, ni cumpla con algún criterio para ser considerado contribuyente a la Renta Interna de los Estados Unidos, ni de ningún otro país diferente a Panamá. Acepto y conciento que, en caso de llegar a adquirir esta condición, es mi obligación informar de inmediato dicho cambio.
 (II) La información aquí consignada es exacta y veraz, los datos brindados sobre mi nacionalidad y ciudadanía, así, como sobre mi estatus de contribuyente están completos sin omitir información alguna.
 (III) Me comprometo a poner en conocimiento de BAC y confeccionar una nueva auto-certificación en un plazo máximo de treinta (30) días naturales, en caso de que cualquier información se vea desactualizada, modificada, sea incompleta o incorrecta.

Fecha: Día / Mes / Año _____

PARA USO DEL BANCO
 No. De Branch:
 No. De Plan:

BPB OFICIAL PLANILLA **ANA LINDO**
 Código Nombre del Oficial Principal Código Nombre del Ejecutivo de Planilla

Firma del oficial de servicios empresariales _____ Revisado por _____

BAC SOLICITUD DE PLANILLA CON TARJETA CLAVE PAN-8060321 VERSION 10

REGISTRO DE FIRMAS

Nombre: _____ Firma: _____ Cuenta Número: _____
 Número de Identificación: _____
 País de emisión: Panamá Otro: _____

Confirmar Correo electrónico:
 Gerente y declaro que he comprobado personalmente los datos de contacto anteriores y que he revisado cuidadosamente que los mismos no contienen errores, y los mismos obedecen a información actual y verdadera. Entiendo que dichos datos serán utilizados por las Empresas del Grupo BAC CREDOMATIC para contactarme (medio de notificaciones), así como que los mismos son requisito esencial para poder tener acceso a ciertos servicios electrónicos, tales como la Banca en Línea, Banca Móvil, Sucursal Electrónica, entre otros servicios. Además, me comprometo a mantener dichos datos actualizados y dar aviso inmediato respecto de cualquier cambio, así como cuando la integridad de ellos o el acceso a los mismos pueda verse afectado, comprometido o alterado por terceros. En virtud de lo anterior, libero de toda responsabilidad a las empresas del Grupo BAC Credomatic, respecto a la verificación de dicha información, así como del uso que puedan hacer de ella como medio para localizarme o darme acceso a servicios electrónicos.

Por medio del presente documento, EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesoras, así como cualquier compañía que por operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos de su crédito, a que de conformidad con lo expresado en el artículo 24 y demás disposiciones aplicables de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, solicite, consulte, recopile, intercambie y transmita a cualquier agencia de información de datos, bancos o agentes económicos, información relacionada con obligaciones o transacciones crediticias que mantenga o pudiera mantener con dichas agencias económicas de la localidad, sobre su historial de crédito y relaciones con acreedores. También queda facultado EL BANCO, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesoras, así como cualquier compañía que por una operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos de mi crédito, a que solicite y obtenga información de instituciones gubernamentales relacionadas con las obligaciones o transacciones crediticias arriba referidas. Asimismo, asumo de cualquier consecuencia o responsabilidad resultante del otorgar o suministrar información, o por razón de cualesquiera autorizaciones contenidas en la presente carta, a EL BANCO, a sus compañías afiliadas, subsidiarias, cesionarios y/o sucesoras, a sus empleados, ejecutivos, directores, dignatarios o apoderados, así como cualquier compañía que por una operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos de mi crédito.

Referencia: EBP, S.A.

Formato del banco que se utiliza para que los nuevos colaboradores puedan obtener su tarjeta para que puedan cobrar sus quincenas mediante esta forma y no por cheques.

Carta de aceptación



Panamá 23 de Agosto 2018

Señores:

ESCARH

Panamá Pacífico

Lic. Massiel Martínez

Gerente de RRHH

E. S. M.

ESCARH
Panamá
ESCARH DE PANAMÁ, S.A.
R.U.C. 1818707-1-708260 D.V.1
APROBADO

BUSMEN
TRANSPORTE DE PERSONAL
R.U.C. 166602988-2-2016 D.V. 20
APROBADO

Por este conducto, le comunico a usted que la graduanda Elvia Contreras Sánchez con cédula de identidad 8-906-438 de la carrera de Psicología con énfasis en Educativa, solicita realizar su Práctica Profesional en ESCARH Panamá Pacific International Business Park, durante el periodo comprendido entre el 27 de agosto 2018 hasta el 24 de Octubre 2018 con un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. dando un total de 344 horas entre los meses de Agosto y Octubre, desarrollando las siguientes actividades.

- Aplicación y calificación de pruebas psicológicas
- Capacitación
- Reclutamiento y Selección de Personal

ESCARH DE PANAMÁ, S.A.
R.U.C. 1818707-1-708260 D.V.1

23 AGO 2018

Recibido nro: _____

ATENTAMENTE

Mgtra. Luzelena Santa Mejía

Coordinadora de Trabajo de Grado



Carta de aceptación de la empresa



Panamá, 23 de Agosto 2018

Autoridad Universitaria

Presente

Por este conducto, le comunico a usted que Elvia Contreras Sanchez con número de cédula 8-906-438 de la carrera de Licenciatura en Psicología, ha sido aceptada para realizar su Práctica Profesional en esta Empresa ESCARH DE PANAMÁ en el Departamento de Recursos Humanos, durante el período comprendido del 27 de Agosto de 2018 hasta 24 de Octubre 2018, con un horario de 8:00 am a 4:00pm dando un total de 344 horas en el lapso de 2 meses desarrollando las siguientes actividades generales:

- Reclutamiento y Selección
- Proceso completo de contratación
- Sanciones y despidos
- Planilla
- Desarrollo Organizacional - Capacitación

Sin más por el momento, quedo de usted

Atentamente,

Lic. Massiel Martinez
Gerente de Recursos Humanos y R&S

ESCARH DE PANAMÁ, S.A.
R.U.C. 1816707-1-708250 D.V.1
APROBADO

BUSMEN
TRANSPORTE DE PERSONAL
R.U.C. 188802868-2-2018 D.V. 20
APROBADO

BUSMEN
TRANSPORTE DE PERSONAL

Panamá
Tels.: 394-7150

www.escarh.net
www.busmen.net
BUSCARH TRABAJO Y MOVIMIENTO

Control de asistencia



Elena

Universidad Especializada de las Américas
 Excelencia Profesional con Sentido Social – Un Proyecto Panameño con Dimensión Continental

FACULTAD DE EDUCACIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACION SOCIAL
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA
II SEMESTRE 2018

Estudiante: *Christa Contreras Jiménez*
 Nombre del Centro de la Práctica: *Escuela de Panamá*
 Nombre del Director: *Adriana Lopez*
 Nombre del enlace: *Mariela Martínez*
 Profesor de Práctica: *Manuel Campos*
 Fecha de inicio y culminación de la Práctica: Del *27/8/18* al *24/10/18*

CONTROL DE ASISTENCIA

Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Firma Supervisor	Observación
<i>27/08/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>28/08/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>29/08/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>30/08/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>31/08/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>03/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>04/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>05/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>06/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>07/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>10/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>11/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>12/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>13/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>14/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>17/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>18/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>19/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>21/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>21/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>24/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>25/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>26/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>27/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	
<i>28/09/2018</i>	<i>8:00 AM</i>	<i>5:00 PM</i>	<i>[Signature]</i>	

Hoja de evaluación



Universidad Especializada de las Américas
Excelencia Profesional con Sentido Social – Un Proyecto Panameño con Dimensión Continental
FACULTAD DE EDUCACIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACION SOCIAL
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

Estudiante: Elvia Cantuero Sandoz SEMESTRE X AÑO 2018
Nombre del Centro de la Práctica: Escuela de Panamá, S.A.
Nombre del Director: Adriana López
Nombre del enlace: Masael Martínez
Profesor de Práctica: Masael Martínez
Fecha de inicio y culminación de la Práctica: Del 27 de agosto 2018 al 24 de octubre del 2018

COLOQUE EN CADA ASPECTO LA CANTIDAD QUE CORRESPONDA A SU EVALUACIÓN

Aspectos a Evaluar	Excelente 91-100	Buena 81-90	Regular 71-80	Deficiente - de 70
Asistencia	100			
Puntualidad	100			
Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas	98			
Creatividad en sus funciones (Capacidad para resolver problemas)	99			
Aplicación de los conocimientos en la Práctica	98			
Manejo de las relaciones interpersonales con el personal	100			
Presentación y arreglo personal	100			
Seguridad en si mismo	100			
Adaptación y manejo con la población atendida	100			
Utilización del lenguaje adecuado	98			
Planificación semanal o mensual	100			
Logro de objetivos	100			

Observaciones: La joven Elvia durante el tiempo de práctica fue comprometida, atenta, con carácter y muy eficiente.

Nombre y Firma del Enlace: Lic. Masael Martínez

Carta de terminación



Panamá, 22 de Octubre 2018

Autoridad Universitaria

Presente

Por este conducto, le comunico a usted que Elvia Contreras Sanchez con número de cédula 8-906-438 de la carrera de Licenciatura en Psicología realizó su Práctica Profesional en esta Empresa ESCARH DE PANAMÁ en el Departamento de Recursos Humanos, durante el período comprendido del 27/08/18 a 24/10/18, con un horario de 8:00 am a 5:00pm desarrollando las siguientes actividades:

- Recepción RRHH
- Distribución de uniformes
- Desarrollo Organizacional – Capacitación - Inducción Personal nuevo ingreso.
- Entrega de Fichas de Seguro Social, comprobantes de pago, vacaciones entre otros.
- Sipe Básico
- Filtrar hojas de vida, Citar candidatos, Entrevista personal operativo, aplicación, calificación e interpretación de pruebas psicométricas, verificar referencias.
- Coordinar pruebas médicas / laboratorios.
- Proceso completo de reclutamiento, selección y contratación del personal.

Sin más por el momento, quedo de usted

Atentamente,

Lic. Massiel Martínez
Gerente de Recursos Humanos y R&S
Corporativo ESCARH – BUSMEN



Panamá
Tels: 394 7150

www.escarh.net
www.busmen.net
ESCARH TRABAJO Y MOVIMIENTO



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
Evaluación para Trabajo de grado
Facultad de Educación de Desarrollo Humano y Educación Social

Panamá, 10 de 12 de 2018

Señores
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Presente:

La suscrita certifica que él o la estudiante:

Elvia Contreras, cédula: 8-906-438
cédula: _____

se le ha revisado el trabajo de grado titulado:

Programa para mejorar la motivación laboral en el
Departamento de Recursos Humanos de la
Empresa Escorb de Panamá, S.A.

Doy fe que el trabajo cumple con todas las exigencias de redacción y ortografía del idioma español.

Atentamente,

Tommy Quintero V.

Profesor(a) de Español

Cédula: 6-53-94

Registro del Diploma No. 230784

Adjunto: Copia del Diploma.



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
Evaluación para Trabajo de grado
Evaluación del Profesor de Español

Aspirante: Elvia Contreras Cédula: 8-906-438
Título del trabajo de grado: Programa para mejorar la motivación laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Escarb de Panamá, S.A.

APRECIACIÓN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO	GRADOS INTERMEDIOS				
	(Si)1	2	3	4	5(No)
Está bien citado y documentado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLARIDAD					
La ortografía y gramática son correctas.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES (Debe modificar)

Colocar tildes, puntos, mayúsculas, comas, arreglar párrafos.

EVALUACIÓN FINAL DEL TRABAJO DE GRADO	<input checked="" type="checkbox"/>	Acceptable	<input type="checkbox"/>	No Acceptable
NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR	<u>Tommy Quintanilla</u>			
FECHA DE LA EVALUACIÓN	<u>10-12-18</u>			