



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS.**

**EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE SEGUROS SURA PANAMÁ EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS
Y LABORALES.**

Tutor: Prof. Katherina Fonseca

Autor: Sari Massieell López Rivas

Ciudad de Panamá, julio de 2020



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE SEGUROS SURA PANAMÁ EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ.

PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS
Y LABORALES.

AUTOR(A): Sari Massieell López Rivas

Ciudad de Panamá, julio 2020



Ciudad de Panamá, 03 de agosto de 2020

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

Presente. -

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el (la) Bachiller Sari Massieell López Rivas, documento de identidad Nro. E-8-158863 para optar al grado de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS LABORALES, considero que el trabajo: los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Katherina Fonseca", is written over a horizontal line.

Prof. Katherina Fonseca

Cédula: 8-407-882



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN II

Estudiante: Sari Massieell López Rivas Cédula de identidad o pasaporte No. E-8158863

Tutor (a): Prof. (a) Katherina Fonseca Cédula de identidad o pasaporte No. 8-407-882

Correo electrónico del participante. sari.lopez@unicyt.net Celular No. 69278318

Título tentativo del trabajo de grado (TG).

**EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SEGURA SURA
PANAMÁ EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ.**

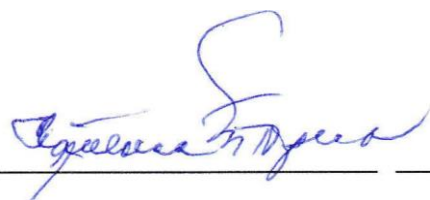
SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	21/05/2020	2:00-3:15 PM	Primera reunión para hablar del tema escogido	Solicito datos a la empresa para hacer contacto.
2	29/05/2020	5:00-5:30 PM	Coordinación de entrevista y la revisión de guía para entrevista	Se hicieron modificaciones a la entrevista.
3	19/06/2020	5:00-6:30 PM	Validación de documentos	Se hicieron modificaciones en base a s observaciones recibidas.

4	2/06/2020	4:00-5:00 PM	Revisión de encuesta	Se hicieron cambios a la encuesta en las observaciones de las validaciones.
5	28/06/2020	7:30-8:00 PM	Revisión del instrumento	
6	28/07/2020	9:30-10:15	Ultimas correcciones	

Título definitivo:

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SEGUROS SURA PANAMÁ EN LA CIUDAD DE PANAMÁ.

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.



Tutor (a)



Estudiante

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por ser mi fuerza y fortaleza, por acompañarme en este proceso tan importante en mi vida brindándome sabiduría, paciencia y motivación para culminar de manera exitosa este reto que me propuse en el 2017.

A mí por tomar la decisión de retomar mis estudios universitarios nuevamente después de una larga pausa, por el esfuerzo que he puesto y el empeño por querer aprender, por cada lágrima de frustración cuando quise decir no puedo más, por la restricción monetaria que me ha representado, por el sacrificio de levantarme cada mañana temprano para cumplir con mis horarios, por el tiempo que he sacrificado para cumplir con mis obligaciones, por cada enojo, desacuerdo, desaciertos, tristeza, alegrías, sonrisas, lágrimas, motivación, sudor que me ayudó a sacar lo mejor de mí y poner más empeño en mi proceso de aprendizaje.

A mi familia que con mucho esfuerzo ha soportado cada etapa de este proceso para poder alcanzar este sueño, a mi esposo que en los momentos que más lo necesite me sostuvo y motivo para continuar este camino, a mi hijo quien me acompañó en varias ocasiones para no perder mis clases presenciales y hacerlo sentir motivado a estudiar una carrera universitaria con mi ejemplo.

A mis padres por brindarme mis estudios básicos y poder continuar con esta carrera.

A una persona muy especial que siempre ha estado para mí en todo momento en el transcurso de mi vida, Clara Luz Martínez.

A mi suegra por apoyarme en este transcurso y por ser ese pilar en quién me he podido apoyar.

A la Universidad Internacional de Ciencias y Tecnología UNICYT por el servicio brindado y el apoyo en todo momento, a cada profesor que gracias a sus consejos y vocación me han sabido orientar.

Gracias,

ÍNDICE GENERAL

Contenido

PORTADA

PORTADA INTERNA

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN II..... ¡Error!
 Marcador no definido.

AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Justificación del Problema	3
1.5 Delimitación.....	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas	6
2.2.1 Desempeño Laboral.	6
2.3 Sistema de Variables.....	7
2.4 Operacionalización de las variables	8
2.5 Definiciones de términos relacionados con el problema de estudio.....	9
2.5.1 Desempeño Laboral	9
2.5.2 Satisfacción Laboral	9
2.5.3 Productividad = Rendimiento	10
2.5.4 Selección y Reclutamiento	10
2.5.5 Capacitación	11
2.5.6 Evaluación	11
CAPÍTULO III.....	14
MARCO METODOLÓGICO	14

3.1 Enfoque de la investigación	14
3.2 Tipo de Investigación	14
3.3 Diseño de la investigación	15
3.4 Población y Muestra	15
3.4.1 Población	15
3.4.2 Muestra	16
3.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos o información	17
3.6 Procedimientos	19
3.7 Análisis de los datos e información	19
CAPÍTULO IV	22
LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
4.1 La presentación de los resultados	22
4.2. El análisis de los resultados	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN	48
ANEXOS	50

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

	p.p.
Cuadro No.1 Operacionalización de la variable para la confección de la encuesta.....	8
Tabla No.1 Población.....	16
Gráfica No.1 Sexo.....	22
Gráfica No.2 Rango de edad.....	22
Gráfica No.3 Nivel de educación.....	23
Gráfica No.4 División de áreas dentro del departamento de operaciones	24
Gráfica No.5 Método de postulación.....	24
Gráfica No.6 Tiempo de laboral en Seguros Sura Panamá.....	25
Gráfica No.7 Conocimientos básicos.....	26
Gráfico No.8 Capacitación.....	26
Gráfica No.9 Métodos y procedimientos	27
Gráfica No.10 Evaluaciones de desempeño.....	28
Gráfica No.11 Evaluaciones que utilizan en la empresa.....	28
Gráfica No.12 Capacidad de enseñar.....	29
Gráfica No.13 Soluciones, ideas o aportes	29
Gráfica No.14 Cursos o capacitaciones	30
Gráfica No.15 Seguimiento para mejorar su desempeño.....	30
Gráfica No.16 Optimización de los recursos y herramientas.....	31
Gráfica No.17 Conocimiento de las políticas, objetivos y procedimientos	32
Gráfica No.18 Compromiso laboral.....	32
Gráfica No.19 Optimización del tiempo	33
Gráfica No.20 Trabaja en base a prioridades.....	33
Gráfica No.21 Fallas y errores para mejorar el desempeño	34
Gráfica No.22 Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño.....	34
Gráfica No.23 Aportes para mejorar el desempeño.....	35
Gráfica No.24 Buena comunicación	35
Gráfica No.25 Metas.....	36
Gráfica No.26 Beneficio	36
Gráfica No.27 Actitud positiva y proactiva	37

Gráfica No.28 Trabajo colaborativo	37
Gráfica No.29 Reuniones periódicas	38



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE SEGUROS SURA PANAMÁ EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ.

Autor (a): Sari Massieell López Rivas.

Tutor (a): Prof. Katherina Fonseca.

Año: 2020

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue el de analizar el desempeño laboral de los colaboradores de Seguros Sura Panamá, en la Ciudad de Panamá. La metodología de esta investigación fue de un enfoque cuantitativo y la limitante de tipo descriptivo se utilizó como técnica de investigación la encuesta y el cuestionario que están relacionados con el objetivo general y la pregunta de investigación que está ligado con los indicadores y las variables de investigación. Tomando en cuenta lo anterior expuesto se validó el instrumento por dos (2) expertos y se aplicó la confiabilidad a diez (10) colaboradores para proceder a recolectar las respuestas que estuvo conformado por sesenta y uno (61) colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá el mismo fue de forma voluntaria y confidencial donde una vez obtenidas las respuestas se procedió a presentar los resultados mediante gráficos e interpretación por lo que los principales resultados indican que Seguros Sura Panamá cuenta con conocimientos básicos para desarrollar sus tareas, el proceso tecnológico que implementan a nivel interno reúnen los parámetros, objetivos y metas, el compromiso de la organización por el bienestar de los colaboradores se implementa mediante el aprendizaje continuo para mejor el desempeño laboral por lo que se concluye que el buen desempeño laboral ha logrado alcanzar la satisfacción de sus colaboradores y que el desempeño del departamento de operaciones es óptimo.

Descriptor: Evaluación, desempeño, rendimiento, satisfacción laboral, capacitación.



REPUBLIC OF PANAMÁ
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND BUSINESS SCIENCES

THE JOB PERFORMANCE OF THE COLLABORATORS
INSURANCE INSTITUTE SURA PANAMA IN THE CITY OF PANAMA, PANAMÁ.

Author: Sari Massieell López Rivas.

Tutor: Prof. Katherina Fonseca.

Year: 2020

ABSTRAC

The general objective of this research was to analyze the job performance of the collaborators of Seguros Sura Panamá, in Panama City. The methodology of this research was a quantitative approach and the descriptive limitation was used as the research technique for the survey and the questionnaire that are related to the general objective and the research question that is linked to the research indicators and variables. . Taking into account the foregoing, the instrument was validated by two (2) experts and reliability was applied to ten (10) collaborators to proceed to collect the responses, which was made up of sixty-one (61) collaborators from the Insurance operations department. Sura Panamá was the same in a voluntary and confidential way where once the answers were obtained, the results were presented through graphics and interpretation, so the main results indicate that Seguros Sura Panamá has basic knowledge to carry out its tasks, the technological process that implemented internally, they meet the parameters, objectives and goals, the organization's commitment to the well-being of its collaborators is implemented through continuous learning to improve job performance, so it is concluded that good job performance has achieved the satisfaction of its collaborators and that the performance of the operations department and s optimal.

Descriptors: Evaluation, performance, efficiency, job satisfaction, training.

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es el pilar fundamental de las organizaciones ya que permiten poder medir de manera efectiva los resultados del desempeño de los miembros de una organización y saber si están alcanzando los objetivos que se han planteado.

Por lo anterior mencionado este trabajo se divide en cuatro (4) capítulos que permite entender de manera más clara cómo se emplea una buena evaluación de desempeño a los colaboradores.

En el primer capítulo podrá encontrar los aspectos generales de este proyecto de investigación como son el planteamiento, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos y la justificación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico donde se recolecta información de los conceptos que se están usando como base para desarrollar la investigación.

En el tercer capítulo se plantea el marco metodológico que se va a utilizar siendo una investigación descriptiva, donde se emplea la encuesta y el cuestionario como base para recolectar la información de los colaboradores.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la encuesta obtenida mediante el cuestionario que se implementó, se interpreta mediante gráficas los resultados en porcentajes que permite tener de manera cuantitativa los resultados obtenidos y se brinda el análisis y conexión de los resultados con los objetivos planteados al principio de esta investigación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1 Planteamiento del Problema

El desempeño laboral crece de la necesidad de medir y examinar el trabajo de los colaboradores en sus tareas diarias, el objetivo principal es evaluar cómo los colaboradores hacen sus tareas y si lo hacen de la manera adecuada, este proceso permite comparar las actividades y responsabilidades de cada colaborador. Por tal razón, la presente investigación se enfocará en evaluar como es el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá.

Debido a los recientes cambios que se enfrentan en las relaciones laborales y el desarrollo tecnológico a nivel mundial, es necesario analizar los cambios más importantes para comprender como es el desarrollo de las nuevas técnicas y procesos que se puedan implementar para mejorar el desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo. Hoy en día, se está en busca de calidad y productividad mediante los resultados y competencias por lo que es de importancia evaluar el desempeño de los colaboradores gradualmente mediante herramientas que faciliten analizar los resultados y tomar acción para mejorar el desempeño del personal.

Por otro lado, el desempeño laboral es la satisfacción laboral de los colaboradores por ende en el departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá busca el crecimiento, equidad, respeto, transparencia y responsabilidad de sus colaboradores para que contribuyan con un servicio de calidad e innovación. Por esto, se pretende identificar los aspectos más importantes que necesitan ser evaluados para un mejor desempeño laboral de los colaboradores, poder evaluar que los planes de formación interna con los que cuentan actualmente están dando resultado en cuanto al desarrollo profesional de los colaboradores.

Por esta razón, es necesario evaluar los conocimientos, competencias y capacidades del personal con el objetivo de evaluar el desempeño de los colaboradores y que estén altamente calificados para desempeñarse correctamente dentro del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá.

1.2 Formulación del Problema

Si la empresa Seguros Sura Panamá emplea de manera periódica las evaluaciones de desempeño al personal de operaciones. ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá?

1.3 Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos propuestos a realizar ante esta investigación.

1.3.1 Objetivo General

Analizar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá en la ciudad de Panamá, Panamá.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el conocimiento de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.
- Verificar el proceso de desempeño en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.
- Revisar el rendimiento en el proceso de evaluación en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.
- Describir las estrategias para optimizar el desempeño laboral en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.

1.4 Justificación del Problema

Esta investigación surge de la necesidad de conocer si los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá cuentan con niveles de conocimientos para desempeñarse en sus puestos de trabajo y como es el desempeño laboral en su departamento, y que tan frecuente se hacen las evaluaciones internas de desempeño. Es importante conocer si se están cumpliendo los lineamientos internos para poder evaluar los resultados de los colaboradores en sus tareas diarias.

En la actualidad es necesario medir cada cierto tiempo como es el desempeño de los colaboradores, si se encuentran bien integrados en sus puestos de trabajo, si cuentan con las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa, si el rendimiento de los colaboradores es óptimo. Para así determinar si los resultados que se desean alcanzar son óptimos y cumplen con los objetivos de la empresa.

1.5 Delimitación

El espacio físico donde se ha tomado como objeto de estudio para la investigación de la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de Seguros Sura Panamá, está ubicado en Plaza Marbella, Calle Aquilino De La Guardia, entre Calle 47 y 48, Ciudad de Panamá, Panamá.

Se estima que el tiempo empleado para dicha investigación será de 16 semanas comenzando desde el mes de marzo hasta julio 2020.

El grupo de personas que se establece para dicha investigación está compuesto por el departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá conformado por 71 colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se recolecta la información necesaria para poder analizar cómo es el desempeño de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá. Se estará recabando información que ayude a entender cómo son los procesos de selección, los factores que influyen en el desempeño, como es el rendimiento y estrategias que utilizan basados en los términos básicos, teorías relacionadas y los antecedentes que permitan evaluar el desempeño.

Según Chiavenato (1998), expone sobre desempeño laboral como “una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”.

En SURA se enfocan en aspectos intrínsecos de las personas más que en las actividades que desempeñará, se cree que para desempeñar cada rol se necesitan cualidades diferentes por lo que intentan adaptar las cualidades de las personas a las funciones que desempeñarán en sus puestos de trabajo.

2.1 Antecedentes

El primer trabajo corresponde a Alveiro (2009), quien realizó la: Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Concluye que la evaluación del desempeño es un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal dentro de la organización, ya que a través de estas se puede identificar aspectos importantes que generan un gran impacto en el servicio y el desarrollo organizacional. Es por lo anterior entonces, que se hace necesario presentar un modelo que permitan a las empresas analizar los factores de calidad, confiabilidad y veracidad, permitiendo así que se pueda abordar puntos importantes que permitan ser modificados por el personal de Recursos Humanos para que se alineen a los objetivos, misión y visión de la organización. Por otro lado, aporta que el departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de brindar el mejor modelo de evaluación como herramienta que les permita medir los resultados y a raíz de ellos poder implementar mejoras al sistema de evaluación, al equipo de trabajo y a toda la organización.

Vera (2016), Presenta la investigación titulada La Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo. Llegó a la conclusión de que La Gestión por competencias ayuda a utilizar al máximo las destrezas de los individuos, permitiendo así que cada uno de ellos pueda ubicarse en el lugar correcto, donde realmente pueda servir y ser útil, permitiendo así que los trabajadores contribuyan a lograr los objetivos de la organización. Por otra parte, las organizaciones requieren que el personal despliegue labores que contribuyan de manera positiva a optimizar la calidad de los productos y/o servicios que prestan, por lo cual se hace necesario que los individuos cuenten con las competencias apropiadas.

Salas (2010), en su Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educación Médica Superior. Podemos concluir que la evaluación del desempeño es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo. La evaluación del desempeño sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. Cuando seleccionamos a un candidato estamos haciendo una predicción sobre su rendimiento futuro y a través de la evaluación de desempeño podemos comprobar si esta predicción se ha cumplido o no. También nos proporciona datos sobre el clima laboral, mejorar el ajuste entre la persona y el puesto, adaptación personal al puesto, rediseño del puesto, rotación de puestos y podemos conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada.

Camejo, A. (2008). En el modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos. Concluye que: Las organizaciones de hoy deben elevar su esquema gerencial sobre el Recurso Humano haciéndolo más efectivo a los cambios, porque se tiene que entender que los individuos que ejecutan labores en una organización establecen principios y valores que deben ser compartidos con la gerencia en aras de un interés común por el logro de una filosofía empresarial basada en la excelencia. Finalmente, estos elementos constituyen el marco de acción innovador que conduce a aplicar las

competencias en los sistemas de Evaluación del Desempeño en la Gerencia de los Recursos Humanos como alternativa para disminuir los problemas que se suscitan a la hora de aplicarlos en las organizaciones de hoy.

Por esto en Seguros Sura Panamá se entiende la diversidad de personalidades y cualidades de las personas por lo que para evaluar el desempeño anual de los colaboradores se establecen metas dedicadas a cada departamento y por ende a cada colaborador.

Entablando los siguientes lineamientos:

- Principios de la compañía.
- Metas anuales de la compañía.
- Cumplimiento anual del departamento.
- Valoración de fortalezas de los colaboradores.

2.2 Bases Teóricas

A continuación, se plantean algunas bases teóricas que están relacionadas a la evaluación del desempeño del departamento de operaciones de Seguro Sura Panamá.

2.2.1 Desempeño Laboral.

El desempeño laboral es el grado en que el talento humano lleva a cabo las actividades y tareas de la organización de acuerdo con ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo con los planes establecidos. Chiavenato (2009), señala: que el desempeño laboral es la eficacia de cómo el personal se maneja y desarrolla dentro de las organizaciones la cual es importante para un buen funcionamiento del individuo para alcanzar la satisfacción laboral. Es por esto por lo que el desempeño laboral de los colaboradores depende de su comportamiento como individuo y también de los resultados obtenidos ya que van ligados a las características de cada individuo. Se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, las competencias siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Por esto en Seguros Sura Panamá, busca familiarizar al personal y que cuenten con herramientas y capacitaciones durante el año para reforzar las estrategias de comunicaciones que permitan fomentar una cultura donde lo más importante son las personas que la conforman, los clientes y la innovación que puedan implementar para desarrollar las habilidades, competencias y capacidades de las personas. De este modo logran abarcar diferentes aspectos de la compañía, como manejo del estrés, salud, equidad, respeto, responsabilidad, etc.

2.3 Sistema de Variables

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Por esta razón la variable de esta investigación es de tipo independiente que según Pino (2010), la variable independiente es aquella que el experimentador modifica a voluntad para averiguar si sus modificaciones provocan o no cambios en las otras variables.

2.4 Operacionalización de las variables

Cuadro No.1 Operacionalización de la variable para la confección de la encuesta.

Objetivo General: Analizar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá en la ciudad de Panamá, Panamá.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Evaluar el conocimiento de los colaboradores de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	Competencia	4,11,16,18,20,22,24,27	OBSERVACIÓN a través de la ENCUESTA (Formulario de Google)	PRIMARIA
			Capacitación	5,10,11,12,14,26		
			Productividad	9,10,12,14,15,16,17,20,23,27		
Verificar el proceso de desempeño en los colaboradores de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.		Proceso	Evaluación	7,12,21,26,27	OBSERVACIÓN a través de la ENCUESTA (Formulario de Google)	PRIMARIA
			Desempeño	8,10,12,16,17,18,20,23		
			Seguimiento	12,14,18,22,26		
Revisar el rendimiento en el proceso de evaluación en los colaboradores de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.		Rendimiento	Formación	6,9,11,12,14,20,26,27	OBSERVACIÓN a través de la ENCUESTA (Formulario de Google)	PRIMARIA
			Objetivos	10, 14,16,17,22		
			Compromiso	9,11,14,15,16,17,20,27		
Describir los procesos para optimizar el desempeño laboral en los colaboradores de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá.		Optimización	Comunicación	9,10,14,16,19,21,25	OBSERVACIÓN a través de la ENCUESTA (Formulario de Google)	PRIMARIA
			Clima Laboral	13,14,15,20,21,24		
			Motivación	9,10,11,15,16,18,19,21,23,26		
	Trabajo en equipo		9,10,13,19,20,21,24,25,26			

2.5 Definiciones de términos relacionados con el problema de estudio

2.5.1 Desempeño Laboral

Según Robbins, Stephen, Coulter (2013), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Según Chiavenato (2000), define el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. Afirma que la fortaleza de una organización es el buen desempeño laboral.

Por su parte Bittel (2000), plantea que el desempeño laboral está influenciado por las expectativas de los colaboradores respecto a su trabajo, sus actitudes dependen de los logros y deseo por la armonía.

Es importante tomar en cuenta que el enfoque principal del desempeño laboral va de la mano con las actitudes, aptitudes en función de los objetivos que se desea alcanzar y a su vez por las políticas, metas, objetivos, normas, misión, visión y valores de la organización.

2.5.2 Satisfacción Laboral

Davis & Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

2.5.3 Productividad = Rendimiento

Robbins y Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que W. Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señaló los siguientes puntos para mejorar la productividad de la gerencia.

- Crear constancia en los propósitos.
- Establecer liderazgo.
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
- Desechar temores.
- Romper barreras entre departamentos.
- Tomar acciones para lograr la transformación.
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio.

2.5.4 Selección y Reclutamiento

Robbins, Stephen, Coulter (2013), define la selección como un ejercicio de predicción. Trata de predecir qué candidatos serán exitosos si son contratados. Exitoso en este caso significa tener buen desempeño en los criterios que la organización usa para evaluar a los empleados.

Con el fin de realizar una buena selección Seguros Sura Panamá realiza un filtro de las hojas de vida donde se preseleccionan los candidatos los cuales se les realizará el contacto para coordinar una entrevista con el analista de talento humano quien es el primer contacto una vez se selecciona al posible postulante para luego pasar a la segunda fase con el líder del área quien determina las entrevistas de evaluación clínica con un psicólogo idóneo.

Según Chiavenato (2007), el proceso de Reclutamiento de Personal es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.

Es por esto que Seguros Sura Panamá cuenta con personal calificado para evaluar a los posibles candidatos que llenen las características que necesitan para el puesto más que el conocimiento previo ya que luego que se selecciona a la persona que cumple con las habilidades, capacidades, competencias que favorecen al departamento y por ende al cargo proceden a orientar la integración que incluye una capacitación inicial donde se dan a conocer las políticas, principios, estrategias, objetivos del departamento y por ende de la compañía, beneficios, etc.

2.5.5 Capacitación

Chiavenato (2002), afirmó que la capacitación es una herramienta que tiene como propósito transmitir conocimientos y actitudes necesarias de acuerdo con un plan para lograr solucionar problemas y tomar decisiones en el ámbito laboral. Así mismo contribuye a la eficiencia y eficacia de la organización, optimizando la mejora personal y profesional del colaborador.

Por esto, en Seguros Sura Panamá se implementan las capacitaciones de conocimiento integral, donde se desarrollan las competencias convirtiendo a los colaboradores de mayor experiencia en usuarios expertos. Esto les permite poder hacer rotaciones de puestos y que todos manejen los productos de cada área. Esto lo hacen implementando la teoría práctica donde por un tiempo determinado los colaboradores aprenden las tareas de otros puestos dentro de la organización.

2.5.6 Evaluación

Según Chiavenato (1999), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. También Chiavenato, refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”

Es por esto que Seguros Sura Panamá mide y evalúa mediante indicadores verticales basados en resultados del año anterior e indicadores generales (Macros) adaptados al departamento de operaciones donde estos permiten optimizar, medir

y plantear los procesos y aminorar tiempos que les permitan a nivel interno evaluar el desempeño anual de los colaboradores es por esto que la empresa cuenta con una plataforma de indicadores que cada líder establece según la visión anual a nivel general de la compañía y así determinar los indicadores para el próximo año.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se estará describiendo el tipo de investigación en la que se basa este estudio. Los métodos, técnicas y procedimientos aplicados para adquirir la información. Los análisis y resultados durante el proceso.

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, que nos permite realizar un estudio mediante una encuesta de recolección y análisis de datos para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de Seguros Sura Panamá.

Según Rodríguez (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

De acuerdo con esta definición lo que se busca es medir de manera observable los objetivos asociados a la investigación y tener una perspectiva externa objetiva contemplado en los indicadores.

3.2 Tipo de Investigación

En este aspecto, se desarrolla una investigación de tipo descriptivo donde se estará haciendo observaciones en torno al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá.

Según Tamayo (2005), en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente ``. p.35.

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente, este estudio se centra en la realidad actual de los colaboradores de Seguros Sura donde se seleccionó al departamento de operaciones. No se harán proyecciones futuras, sino que el enfoque es hacer una observación en su estado natural donde se evaluará el contexto obtenido.

Según Sabino (1986), “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. p.51.

3.3 Diseño de la investigación

Según Arias (2004), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”. p.94.

El diseño de esta investigación será de campo transeccional, ya que se estará usando hechos reales en un tiempo determinado donde el propósito es describir la variable y plantear un análisis en base a resultados.

Según Arias (1999), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. p.30.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según Arias (1999), señala que la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. p.98

Por esto, el objeto de estudio de esta investigación estará integrado por los 71 colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá en la Ciudad de Panamá, Panamá. Detallado en el siguiente cuadro:

Tabla No.1 Población

Población	Frecuencia
Director de operaciones	1
Coordinadores	4
Asistente de entrega	1
Asistente de gestión	4
Analista de gestión	1
Asistente de recaudo y cartera	15
Analista de recaudo y cartera	11
Asistente de operaciones	32
Analista de operaciones	2
TOTAL	71

Fuente: Seguros Sura Panamá, departamento de operaciones de la sucursal de Marbella, Ciudad de Panamá, Panamá.

Elaborador por: Sari López

3.4.2 Muestra

Para Balestrini (1997), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”. p.138.

Para la obtención de esta muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula para población finita (71 colaboradores)

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Aplicación de la fórmula

Datos:

N = 71

Z = 95% → 1.96 (Este valor se obtiene de una tabla estandarizada para los niveles de confianza)

p = 0.5 (50 %)

q = 0.5 (50 %)

d = 0.05 (5 %) (Por lo general, siempre se aplica este margen de error)

Cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{71 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (71 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{69.58}{1.1354} = 61.28 \approx \mathbf{61}$$

Se tomó el margen error del 5% que es el que se utiliza para este tipo de investigación y un nivel de confianza del 95%. Como no se tiene datos de otras estadísticas del desempeño laboral ni información de otras encuestas y desconocer el comportamiento de la población la probabilidad de éxito (p) y probabilidad de fracaso (q) se determinó en el 50%. Se cumplió con la cantidad de muestra determinada en el resultado del cálculo empleado.

3.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos o información

La técnica que se utilizó como medio de recolección en esta investigación es la encuesta, siguiendo a García Ferrando (1993), define como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos

representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». p.141.

El instrumento utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que se define según Tamayo (1998), el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. La encuesta se aplicó a 61 colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá y está estructurada de manera que los primeros datos obtenidos sean de tipo demográfico para poder clasificar las respuestas recibidas.

Para Arias (1997), es un “Método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)” p. 47.

El objetivo del cuestionario es recolectar información con preguntas concretas que puedan ser cuantificadas y válidas. Por esto se redacta un cuestionario para conocer las características de la población (nivel de estudios, edad, sexo). Y veintisiete (27) preguntas cerradas y abiertas enfocadas en los objetivos y tema de esta investigación que se aplicaron en un formato virtual por medio de correo electrónico. También se obtuvo información de la página web de la empresa. Antes de enviar el cuestionario se realizó la validez donde se le envió el cuestionario a dos (2) expertos para que nos dieran la validación de este. También se realizó la confiabilidad a diez (10) de colaboradores de Recursos Humanos para verificar que la encuesta estuviera recolectando las respuestas de la manera adecuada y que el material propuesto en el mismo fuera claro y se entendiera una vez se culminó con la confiabilidad de procedió a enviar la encuesta a la muestra de la población que en este caso eran 61 colaboradores de manera exitosa.

Tipos de preguntas

En el cuestionario se pueden encontrar distintos tipos de preguntas en este caso se utilizó las preguntas abiertas y cerradas.

1. Cerradas: Las preguntas cerradas (también denominadas precodificadas o de respuesta fija) son aquellas en las que el encuestado, para reflejar su opinión o

situación personal, debe elegir entre dos opciones: «sí-no», «verdadero-falso», «de acuerdo-en desacuerdo», etc. Tienen como ventaja su fácil respuesta y codificación.

2. Abiertas: Son básicas para interrogatorios de tipo exploratorio, donde no se tiene mayor conocimiento del tema, de los hechos o del lugar. Solo contienen la pregunta dejando la respuesta al libre arbitrio del encuestado.

3.6 Procedimientos

El procedimiento que se utilizó para desarrollar esta investigación fue primero que nada hacer contacto con el encargado de Talento Humano quien fue el enlace para recolectar información en lo que a la empresa respecta. Una vez que se le expuso el interés por hacer esta investigación y los beneficios que trae a la empresa se procedió a entregar una carta expresando lo antes expuesto para elevar dicha petición al Gerente de Talento Humano. Se les explicó que a los empleados se les estaría realizando una encuesta de medición del desempeño laboral y evaluar cómo se sienten ellos en sus puestos de trabajo. Después de procesar la información se procedió a realizar el cuestionario en base a la información recolectada y antes de ser aplicado se hizo correcciones para adaptar mejor y claramente el material y poder obtener información precisa de los colaboradores. Se firmó un acuerdo de confiabilidad ya que la información recolectada es netamente de la empresa y no se puede divulgar por otro medio que no sea en esta investigación. Una vez se cumplieron con las correcciones y procesos de autorización se le envió la encuesta electrónica al contacto de Talento Humano quien ha sido el encargado de hacer el envío masivo al departamento de operaciones y darle seguimiento para cumplir con la muestra estipulada. Una vez se alcanzó la muestra deseada se procedió a interpretar los resultados del cuestionario y planteados en esta investigación.

3.7 Análisis de los datos e información

Para el análisis de la información se utiliza la técnica de estadística descriptiva que según Cazau (2006), El propósito fundamental de la estadística descriptiva es resumir y organizar una gran cantidad de datos referentes a una muestra o a una población. Se supone que los datos resumidos y organizados

permiten describir adecuadamente la muestra o la población a los efectos de conocerla y, eventualmente, utilizarlos en la estadística inferencial para obtener conclusiones a partir de ellos. Para resumir y organizar los datos se utilizan diferentes procedimientos, llamados técnicas descriptivas: la matriz de datos permite ordenarlos, las tablas de frecuencias (o tablas de distribución de frecuencias) permiten agruparlos, los gráficos permiten visualizarlos, y las medidas estadísticas y las medidas de asimetría y curtosis permiten resumirlos reduciéndose a un solo dato. Secuencia para organizar y resumir datos individuales A medida que se van utilizando estos procedimientos, los datos van quedando cada vez más resumidos y organizados.

CAPÍTULO IV.

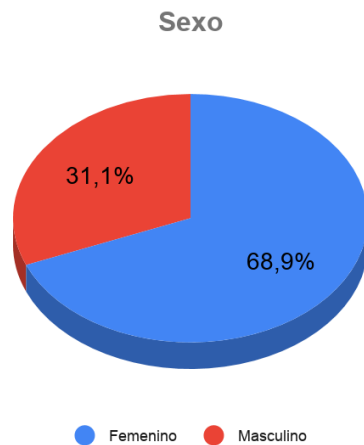
LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 La presentación de los resultados

El cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de operaciones está conformado por 31 ítems lo cuales dieron los siguientes resultados:

- Ítems No.1: Sexo

Gráfica No.1 Sexo

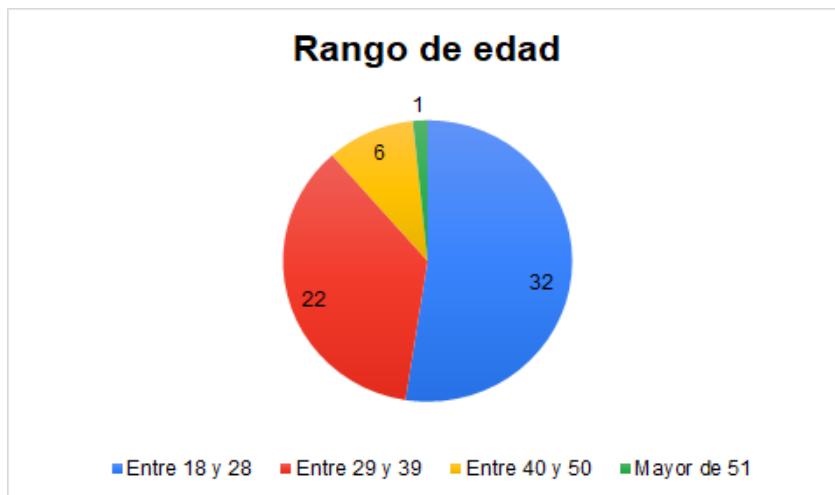


Fuente: López (2020)

Actualmente el departamento de operaciones está compuesto por 71 colaboradores de los cuales respondieron 61, que pertenecen a la muestra de la población, como resultado; 19 son del sexo masculino (31.1%) y 42 del sexo femenino (68.9%).

- Ítems No.2: Rango de edad

Gráfica No.2 Rango de edad

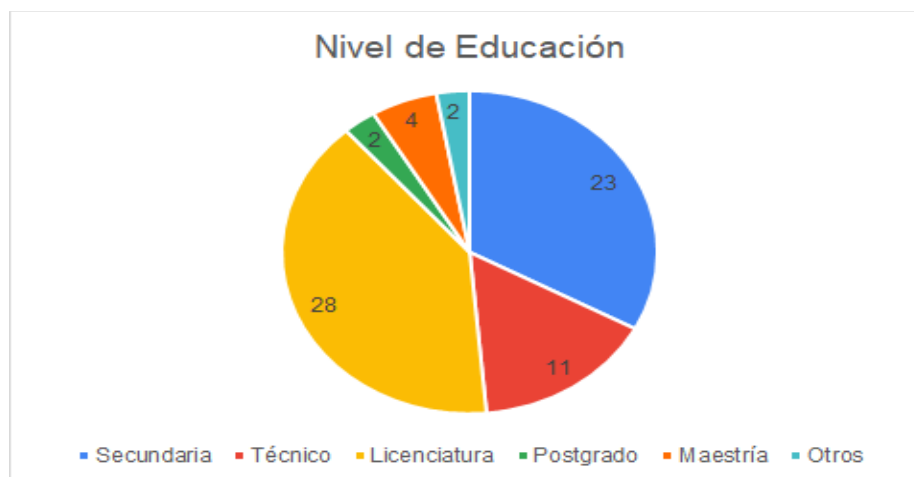


Fuente: López (2020)

- El departamento de operaciones está conformado por el 52.5% de personas entre 18 y 28 años, 36.1% de personas entre 29 y 39 años, 9.8% de personas entre 40 y 50 años y 1.6% por personas de 51 años.

- Ítems No.3: Nivel de educación

Gráfica No.3 Nivel de educación



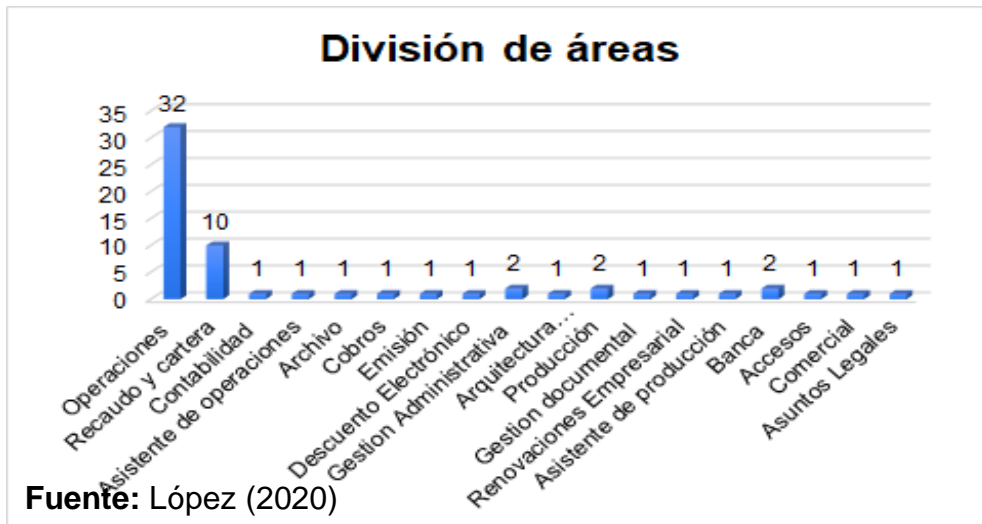
Fuente: López (2020)

El personal de operaciones está conformado por 23 personas que conforman el 37.7% que ha alcanzado el nivel educativo de secundaria, 11 personas que conforman el 18% que ha alcanzado un técnico, 28 personas que conforman el 45.9% ha alcanzado un título de licenciatura, 2 personas que conforman el 3.3%

un postgrado, 4 personas que conforman el 4.4% una maestría, 2 personas que conforman el 3.2% otros cursos.

- Ítems No.4: ¿A qué área de su departamento pertenece?

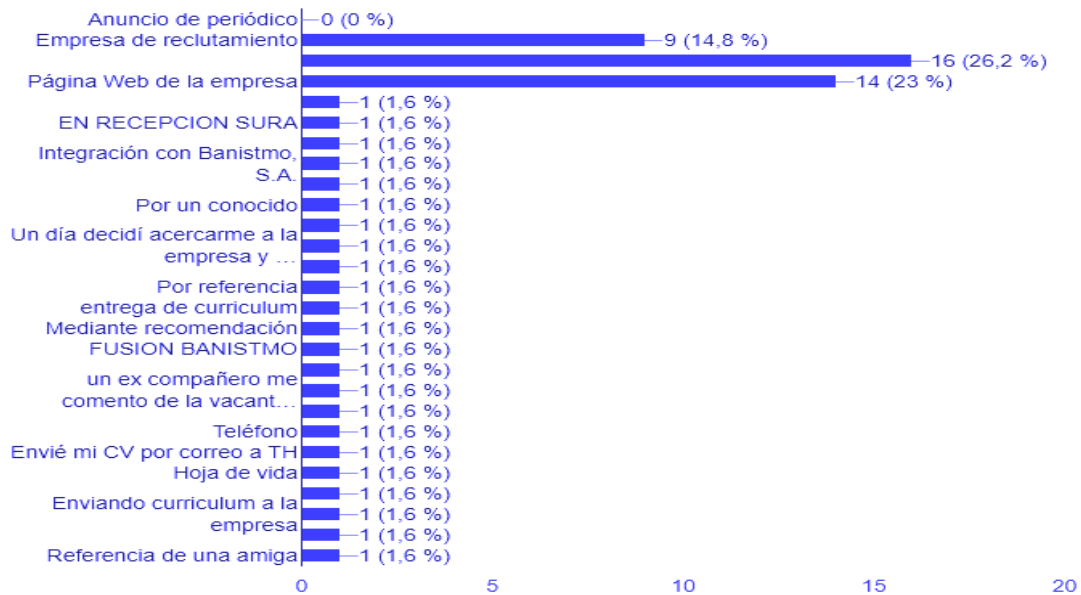
Gráfica No.4 División de áreas dentro del departamento de operaciones



El departamento de operaciones está dividido de la siguiente manera: 52% (32) pertenece al área de operaciones, el 16% (10) al área de recaudo y cartera, el 2% (1) contabilidad, 2% (1) asistente de operaciones, 2% (1) archivo, 2%(1) cobros, 2% (1) emisión, 2% (1) descuento electrónico, 3% (2) gestión administrativa, 2% (1) arquitectura organizacional, 3% (2) producción, 2%(1) gestión documental, 2% (1) renovaciones empresarial, 2%(1) asistente de producción, 3% (2) banca, 2% (1) accesos, 2%(1) comercial, 2%(1) asuntos legales. Dando un total del 100%.

- Ítems No.5: ¿Cuál es el medio que utilizó para postularse a la plaza de empleo?

Gráfica No.5 Método de postulación



Fuente: López (2020)

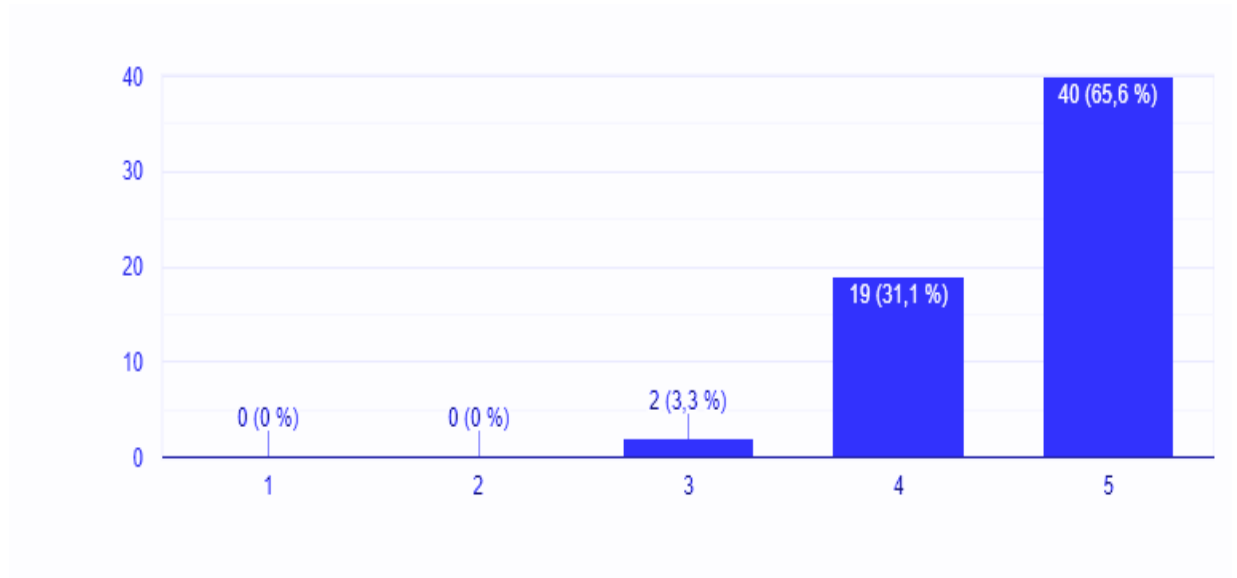
Según los resultados el 14.8% (9) de los postulantes ingreso por empresas de reclutamiento, el 26.2% (16) ingresó por medio de bolsa de empleos, el 23% (14) ingresó por la página web de la empresa, el 36% (23) restante utilizó otros medios para aplicar (konzerta, hoja de vida en la recepción, recomendación o referencia, teléfono).

- Ítems No.6: ¿Cuántos años o meses tiene laborando en Seguros Sura Panamá?

Gráfica No.6 Tiempo de laboral en Seguros Sura Panamá

Según las respuestas obtenidas el rango de tiempo de los colaboradores ronda desde los 4 meses hasta 15 años de antigüedad dentro de la compañía.

- Ítems No.7: ¿Cuenta con conocimientos básicos para desarrollar su trabajo?

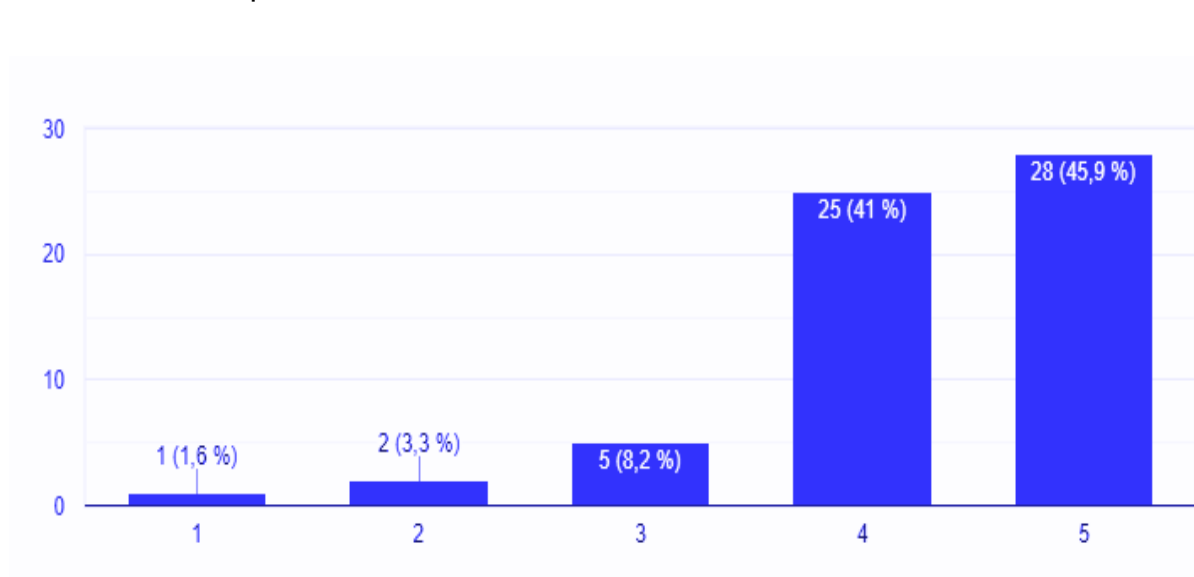
Gráfica No.7 Conocimientos básicos

Fuente: López (2020)

Escoja la mejor respuesta siendo: 5 excelente, 4 muy bueno, 3 regular, 2 muy bajo, 1 bajo.

El 65.6% (40) de los colaboradores cuenta con conocimientos básicos para desarrollar su trabajo mientras que el 31.1% (19) cuenta con muy buen conocimiento y el 3.3% (2) cuentan con conocimientos regulares para desarrollar su trabajo.

- Ítems No.8: ¿Recibió capacitación para su puesto de trabajo?

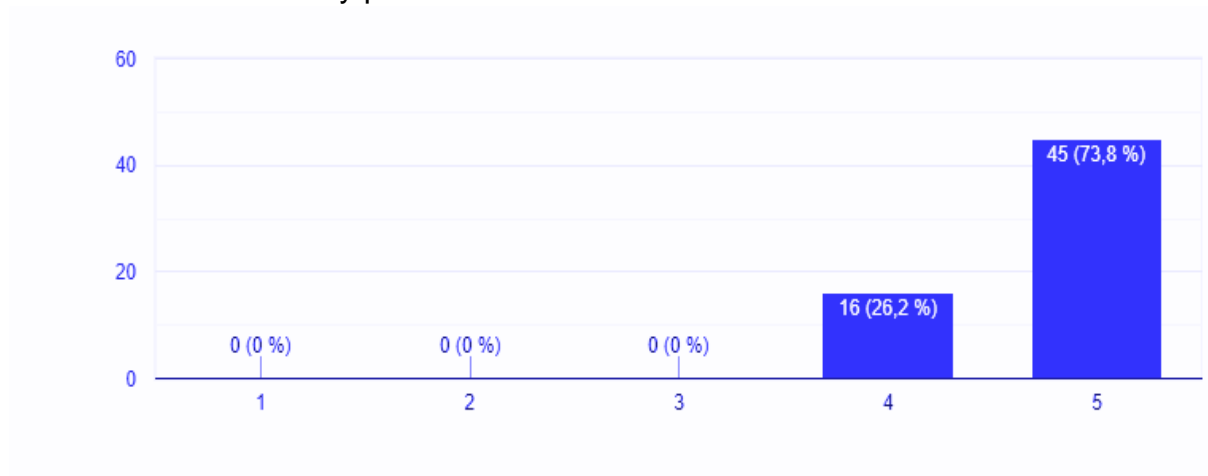
Gráfico No.8 Capacitación

Fuente: López (2020)

Según el 45.9% (28) colaboradores ha recibido capacitaciones de manera excelente, 41% (25) ha sido frecuentes y muy buenas las capacitaciones, 8.2% (5) ha recibido capacitaciones de manera regular, 3.3% (2) ha recibido de manera muy poco frecuente las capacitaciones y el 1.6% (1) no ha recibido capacitaciones.

- Ítems No.9: ¿Conoce los métodos y procedimientos para realizar sus tareas diarias?

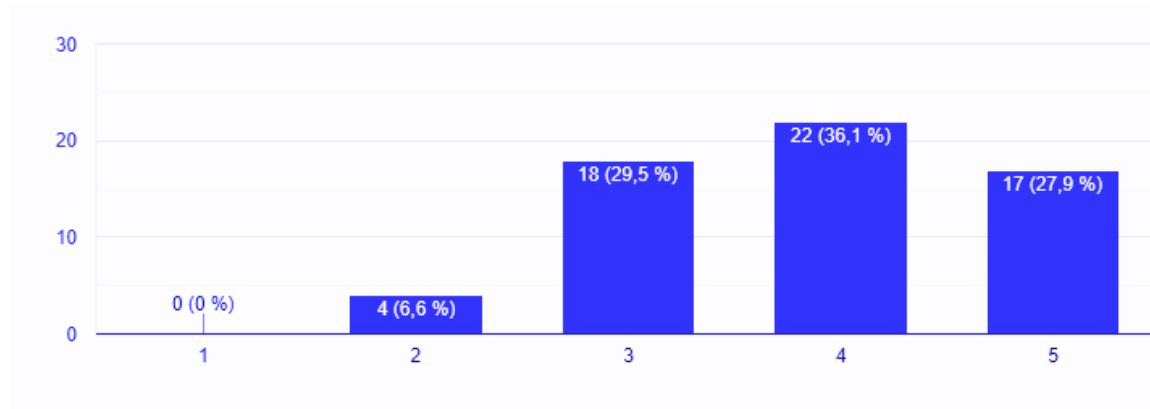
Gráfica No.9 Métodos y procedimientos



Fuente: López (2020)

El 73.8% (45) colaboradores han dicho que conocen de manera excelente los métodos y procedimientos y el 26.2% (16) conocen de manera muy frecuente y buena como son los métodos y procedimientos para realizar sus tareas diarias.

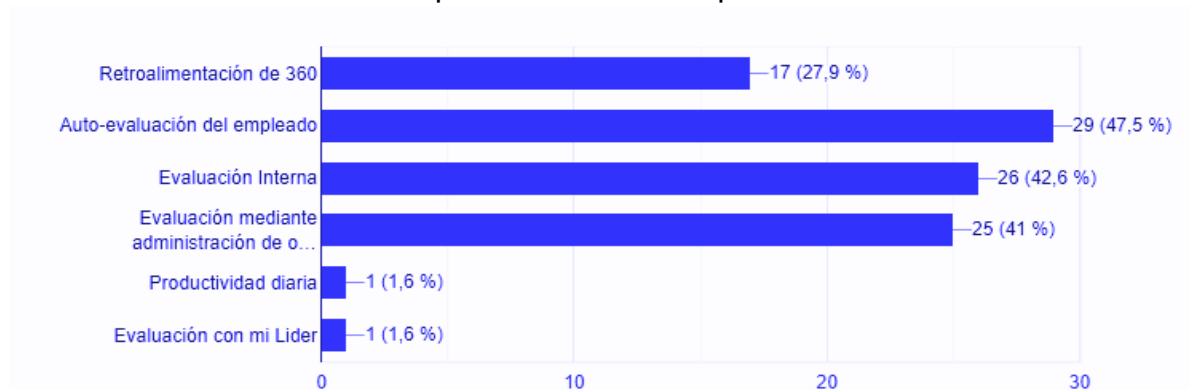
- ítems No.10: ¿Qué tan frecuente son las evaluaciones de desempeño en su departamento?

Gráfica No.10 Evaluaciones de desempeño

Fuente: López (2020)

El 27.9% (17) considera que son muy buenas las evaluaciones, el 36.1% (22) opina que son buenas, el 29.5% (18) dice que son regulares y el 6.6% (4) que son malas.

- ítems No.11: Del siguiente listado cuáles son las evaluaciones que utilizan en la empresa para medir su desempeño?

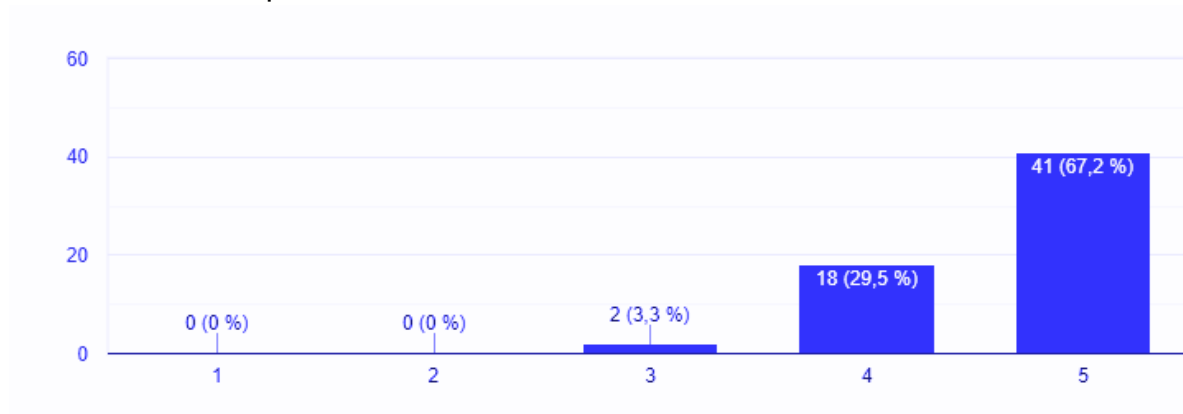
Gráfica No.11 Evaluaciones que utilizan en la empresa

Fuente: López (2020)

El 47.5% (29) utilizó las autoevaluaciones de empleados, el 42.6% (26) utilizó las evaluaciones internas, el 41% (25) utilizó evaluaciones mediante administración de objetivos, el 27.9% (17) utilizó retroalimentación 360, 1.6% (1) evaluación de productividad diaria, 1.6% (1) evaluación con el líder.

- ítems No.12: ¿Cuenta con la capacidad de enseñar a otros, ¿cuándo requieren de su ayuda?

Gráfica No.12 Capacidad de enseñar

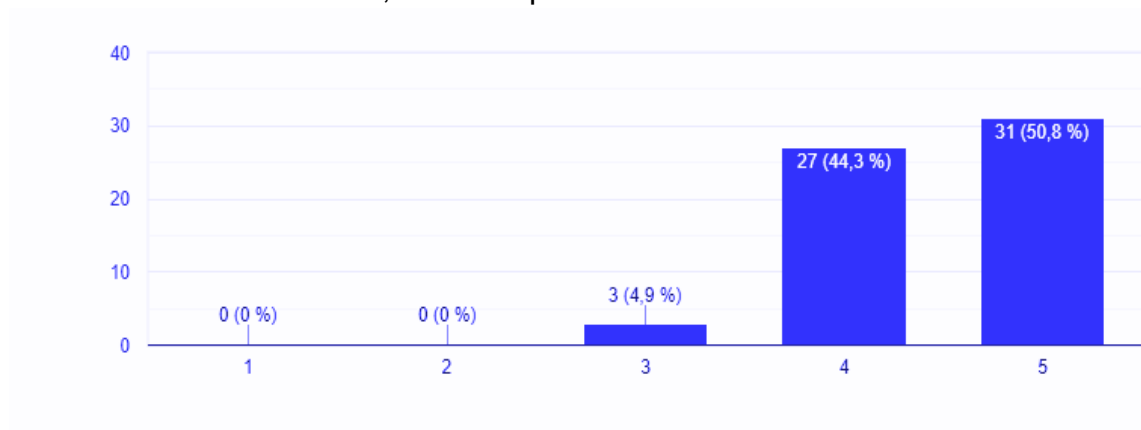


Fuente: López (2020)

El 67.2% (41) colaboradores cuenta con una excelente capacidad de enseñar, el 29.5% (18) cuenta con muy buena capacidad y el 3.3% (2) cuenta con una capacidad regular para enseñar.

- ítems No.13: ¿Ofrece soluciones, ideas o aportes que van acorde con los objetivos de la empresa?

Gráfica No.13 Soluciones, ideas o aportes

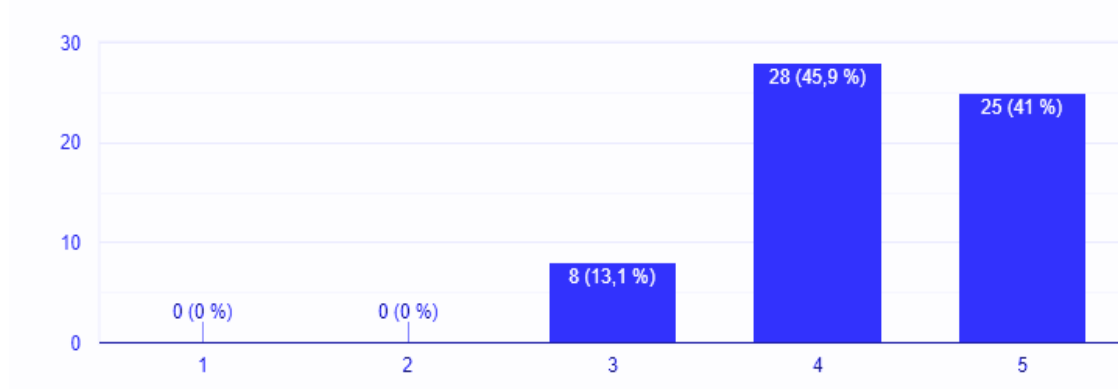


Fuente: López (2020)

El 50.8% (31) colaboradores ofrecen excelentes soluciones, el 44.3% (27) ofrecen muy buenas soluciones y el 4.9% (3) ofrece de manera regular soluciones, ideas y aportes.

- ítems No.14: ¿Los cursos o capacitaciones en los que participó tiene relación con sus funciones?

Gráfica No.14 Cursos o capacitaciones

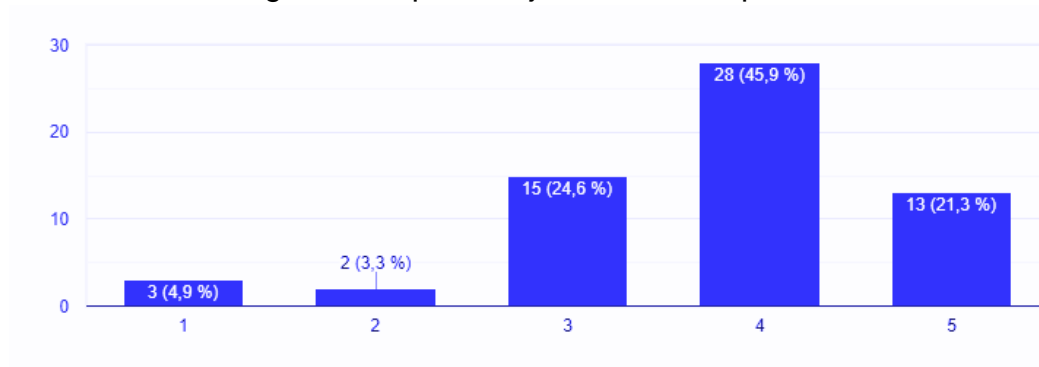


Fuente: López (2020)

El 41% (25) considera que los cursos o capacitaciones tiene una relación excelente con sus funciones, el 45.9% (28) considera que han sido muy buena la relación de los cursos en cambio el 13.1% (8) considera que han sido regular la relación de los cursos con sus funciones.

- ítems No.15: En base a su última evaluación de desempeño ¿Recibió capacitación o requirió de seguimiento para mejorar su desempeño?

Gráfica No.15 Seguimiento para mejorar su desempeño

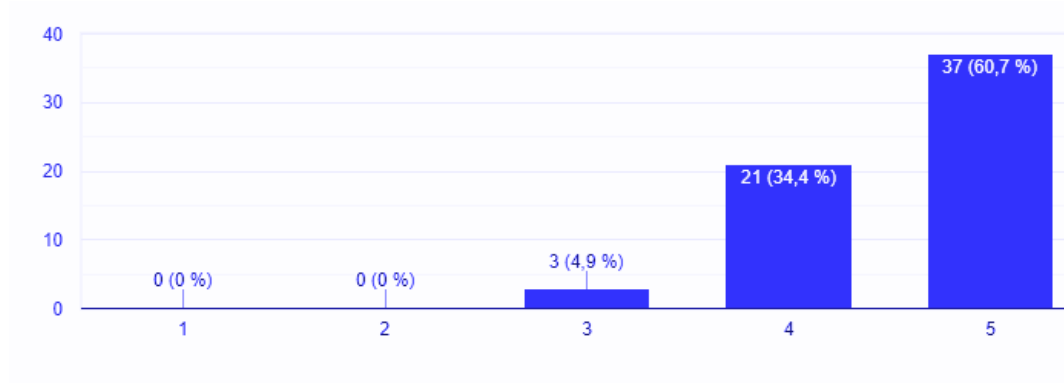


Fuente: López (2020)

El 21.3% (13) considera que han excelente el seguimiento para mejorar su desempeño, el 45.9% (28) considera de ha sido muy bueno el seguimiento, el 24.6% (15) considera que ha sido regular, el 3.3% (2) considera que ha sido muy malo y el 4.9% (3) considera que ha sido malo el seguimiento.

- ítems No.16: ¿Optimiza los recursos y herramientas que la empresa le brinda para desarrollar sus tareas?

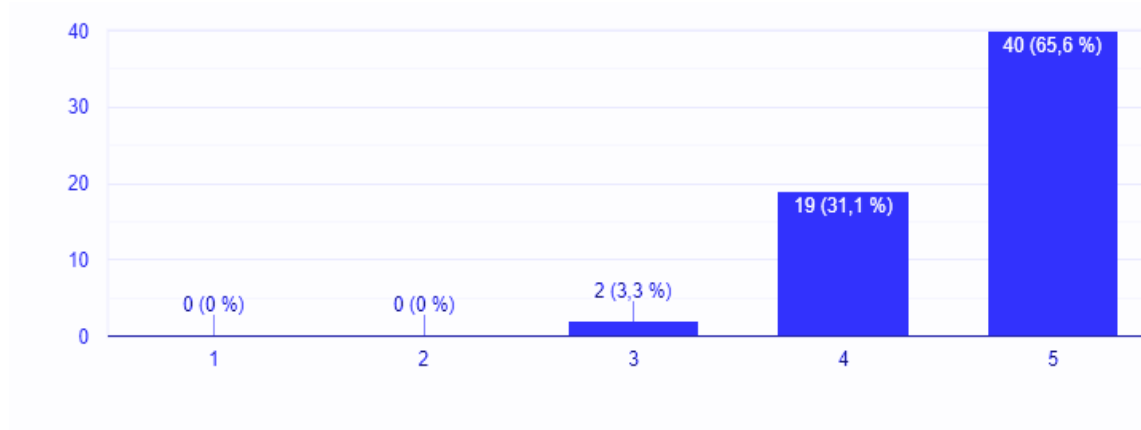
Gráfica No.16 Optimización de los recursos y herramientas



Fuente: López (2020)

El 60.7% (37) considera que ha sido excelente la optimización de los recursos, el 34.4% (21) considera que es muy buena la optimización y el 4.9% (3) considera que son regulares la optimización de los recursos y herramientas para desarrollar sus tareas.

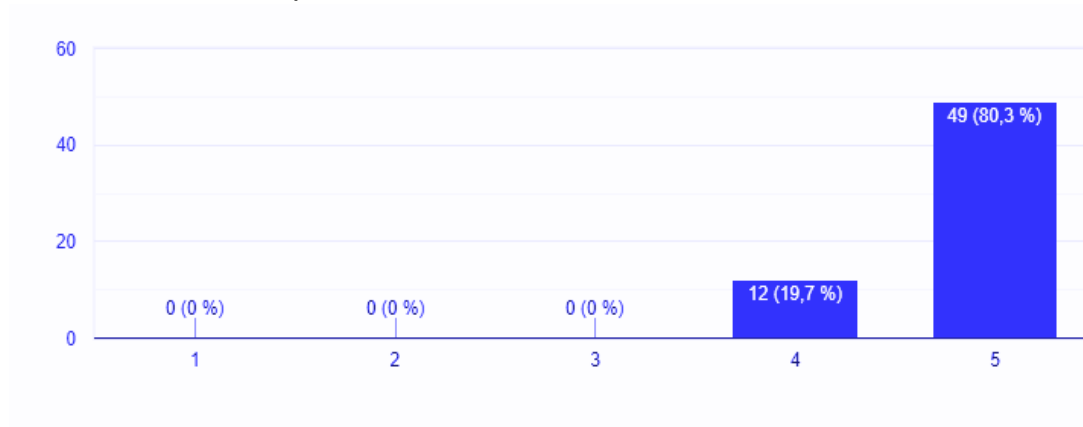
- ítems No. 17 ¿Conoce las políticas, objetivos y procedimientos de la empresa?

Gráfica No.17 Conocimiento de las políticas, objetivos y procedimientos

Fuente: López (2020)

El 65.6% (40) conoce de manera excelente las políticas, objetivos y procedimientos mientras que el 31.1% (19) considera que son muy buenos los conocimientos que manejan y el 3.3% tiene un conocimiento regular.

- ítems No. 18: ¿Qué tan comprometido (a) se siente Usted por cumplir con sus tareas diarias?

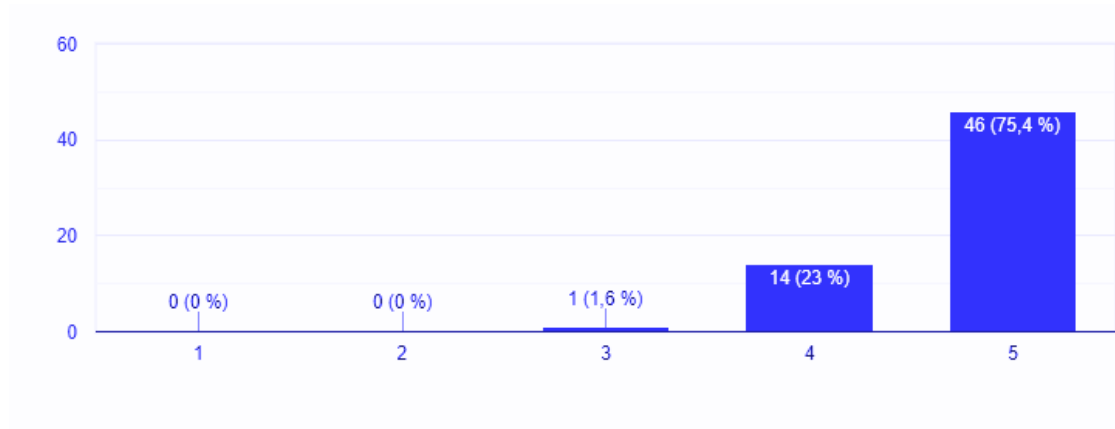
Gráfica No.18 Compromiso laboral

Fuente: López (2020)

El 80.3% (49) tiene un excelente compromiso y el 19.7% (12) considera que su compromiso es muy bueno para cumplir con sus tareas diarias.

- ítems No.19: ¿Procura completar sus tareas diarias en el tiempo estipulado?

Gráfica No.19 Optimización del tiempo

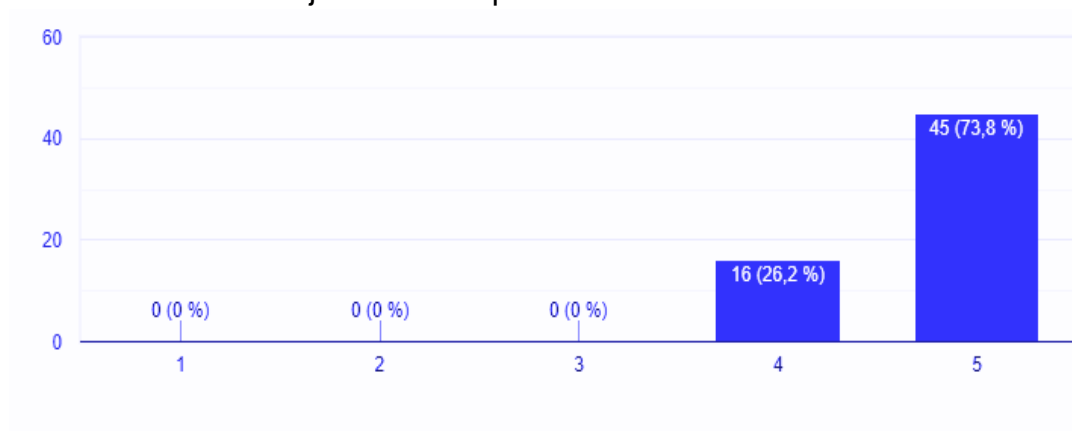


Fuente: López (2020)

El 75.4% (46) completa de manera excelente sus tareas diarias mientras que el 23% (14) considera que es muy bueno completando sus tareas diarias y el 1.6% (1) considera que es regular completando sus tareas diarias.

- ítems No.20: ¿Desarrolla sus tareas diarias en base a prioridades?

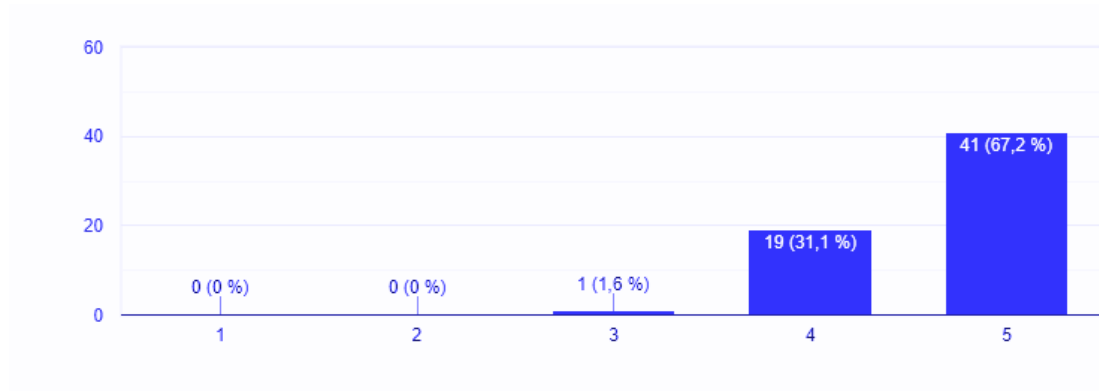
Gráfica No.20 Trabaja en base a prioridades



Fuente: López (2020)

El 73.8% (45) considera que es excelente desarrollando sus tareas diarias en base a prioridades mientras que el 26.2% (16) considera que es muy bueno cumpliendo con sus tareas diarias basada en prioridades.

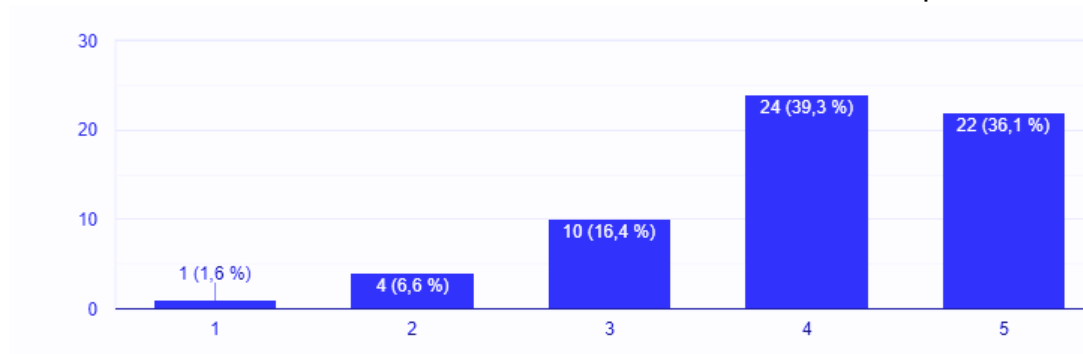
- ítems No.21: ¿Trabaja en sus fallas y errores para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?

Gráfica No.21 Fallas y errores para mejorar el desempeño

Fuente: López (2020)

El 67.2% (41) considera que trabaja de manera excelente mejorando sus fallas y errores mientras que el 31.1% (19) considera que es muy bueno trabajando en sus fallas y el 1.6% (1) considera que es regular trabajando en sus fallas y errores.

- Ítems No.22: ¿Recibe Usted retroalimentación de su evaluación de desempeño?

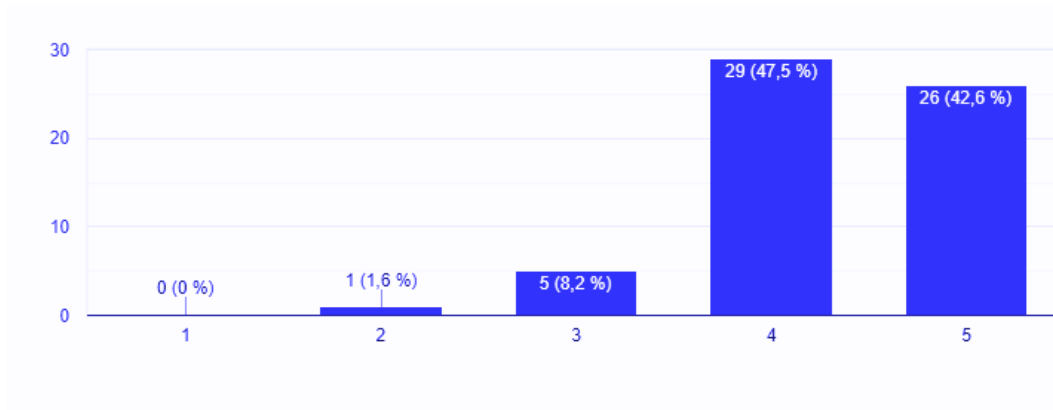
Gráfica No.22 Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño

Fuente: López (2020)

El 36.1% (22) considera que recibe de manera excelente su retroalimentación, el 39.3% (24) considera que ha sido muy buena la retroalimentación, el 16.4% (10) considera que es regular, el 6.6% (4) considera que es muy malo y el 1.6% (1) considera que es malo la retroalimentación.

- Ítems No.23: ¿Hace aportes que ayuden a la empresa a mejorar el desempeño de su departamento?

Gráfica No.23 Aportes para mejorar el desempeño

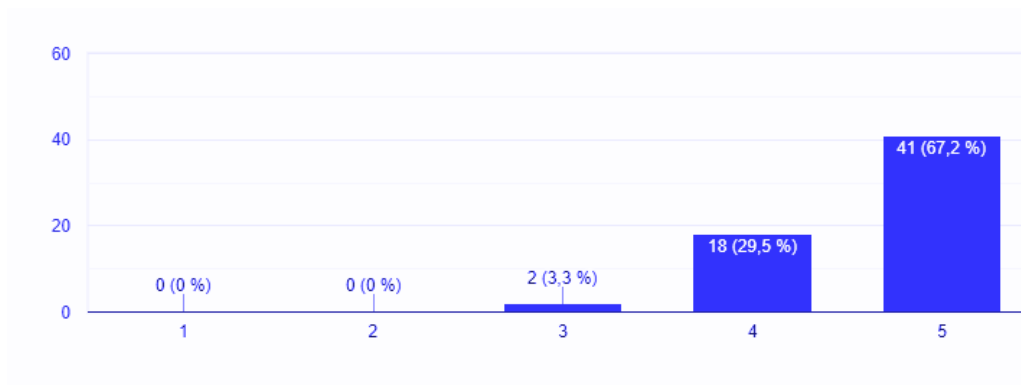


Fuente: López (2020)

El 42.6% (26) considera que hace aportes de manera excelente, el 47.5% (29) es muy bueno haciendo aporte, el 8.2% (5) hace aportes de manera regular y el 1.6% (1) es muy malo dando aportes para mejorar el desempeño del departamento al que pertenece.

- ítems No.24: ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo y con sus supervisores o líderes?

Gráfica No.24 Buena comunicación

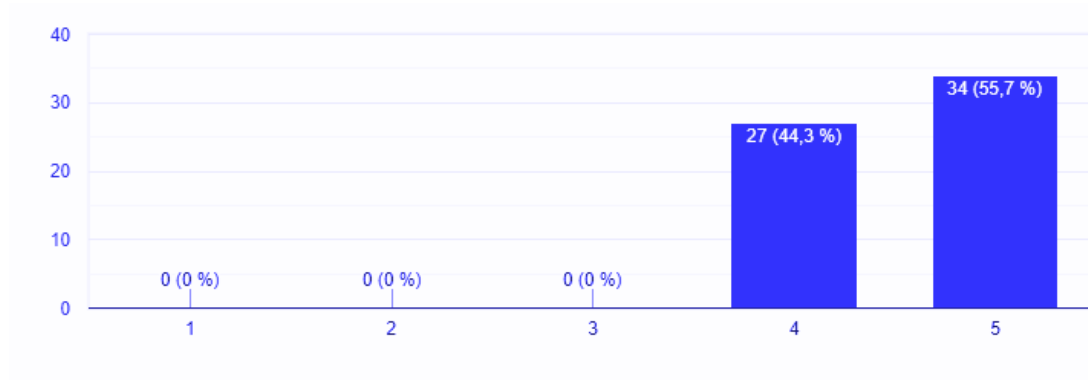


Fuente: López (2020)

El 67.2% (41) considera que tiene una excelente comunicación mientras que el 29.5% (18) considera que es muy buena la comunicación y el 3.3% (2) considera que es regular la comunicación con sus compañeros, líderes o supervisores.

- ítems No.25: ¿Establece metas que pueda cumplir dentro de los objetivos establecidos?

Gráfica No.25 Metas

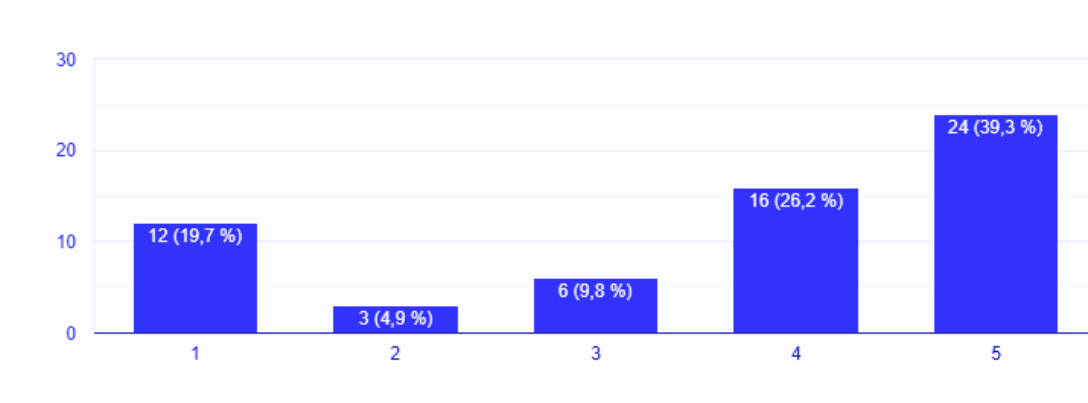


Fuente: López (2020)

El 55.7% (34) considera que establece metas excelentes mientras que el 44.3% (27) considera que son muy buenos estableciendo metas.

- Ítems No.26: De cumplir con los objetivos: ¿Recibe algún beneficio como (bono, incentivos o recompensa)?

Gráfica No.26 Beneficio

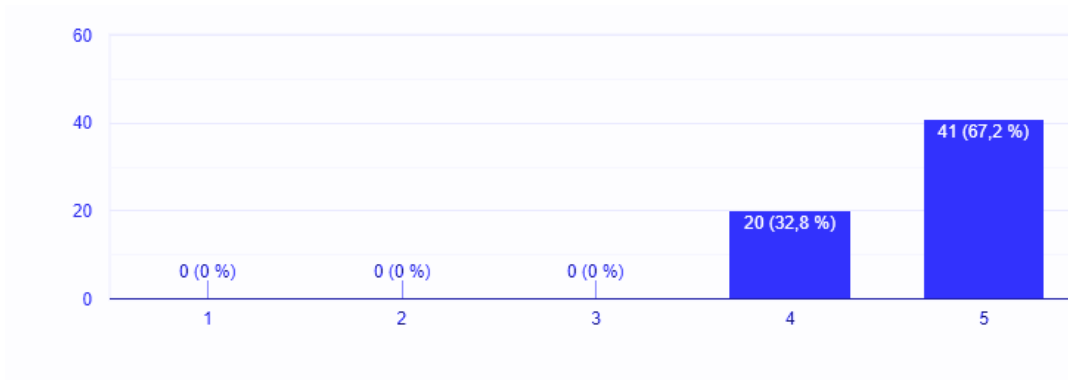


Fuente: López (2020)

El 39.3% (24) considera que recibe de manera excelente los beneficios, el 26.2% (16) considera que es muy bueno el beneficio que reciben, el 9.8% (6) considera que es regular el beneficio que reciben, el 4.9% (3) considera que es muy malo el beneficio que reciben y el 19.7% (12) considera que es malo el beneficio que reciben por cumplir con los objetivos.

- Ítems No.27: ¿Tiene una actitud positiva y proactiva en su departamento?

Gráfica No.27 Actitud positiva y proactiva

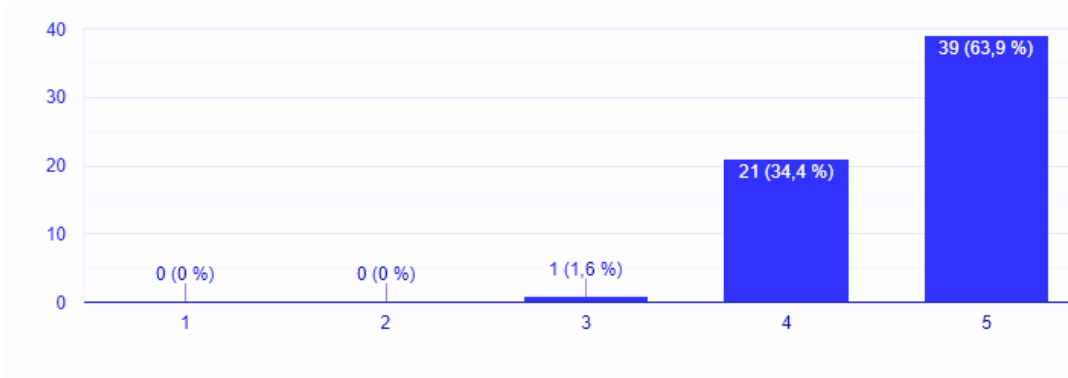


Fuente: López (2020)

El 67.2% (41) considera que tiene una actitud excelente mientras que el 32.8% (20) considera que su actitud es muy buena en su departamento.

- Ítems No.28: ¿Promueve el trabajo colaborativo?

Gráfica No.28 Trabajo colaborativo

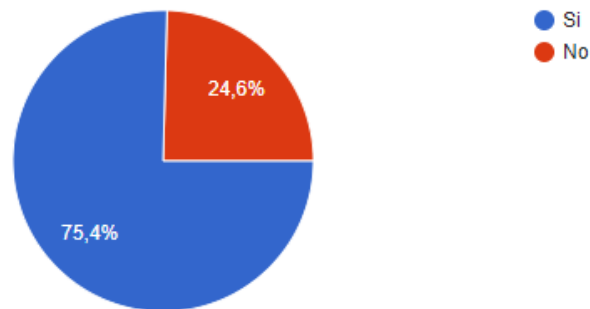


Fuente: López (2020)

El 63.9% (39) considera que promueven de manera excelente el trabajo colaborativo mientras que el 34.4% (21) considera que son muy buenos promoviendo el trabajo colaborativo y el 1.6% (1) considera que son regulares promoviendo el trabajo colaborativo.

- Ítems No.29: ¿Su jefe inmediato se reúne periódicamente con usted para hablar de su desempeño en el puesto de trabajo?

Gráfica No.29 Reuniones periódicas



Fuente: López (2020)

El 75.4% (46) considera que su jefe sí se reúne periódicamente para hablar del desempeño en su puesto de trabajo y el 24.6% (15) considera que no se reúnen con su jefe inmediato para hablar de su desempeño en sus puestos de trabajo.

- ítems No.30: ¿Cómo se prepara usted antes de la entrevista de la evaluación de desempeño?

Aun no me han hecho me imagino por el tiempo que tengo en la empresa

Mi preparacion va desde el entendimiento y conocimiento de mis funciones, el buen aporte que yo realizo a la compañía frente algún tema en especial o mi día a día

con toda la informacion requerida

evaluo antes mis objetivos y mi desempeño

Reuno todo el material operativo para la entrevista y asi sustenar los objetivos y metas acordados

Con un análisis de mis resultados diarios

con datos relevantes de mi area de trabajo

mediante el conocimiento obtenido

Lo primero que haao es ver en que estov fallando v que cambios hare para cambiarlo

mente positiva y por lo general trato de mejorar las recomendaciones de las entrevistas anteriores

Analizo las cosas positivas que he realizado en la empresa

Mantengo un pensamiento abierto a recibir críticas constructivas y poder mejorar en base a las sugerencias de mi líder

Primero que todo nos reunimos con el líder y trabajamos en seleccionar los indicadores de desempeño a trabajar durante el año, a partir de ahí comienzo a trabajar en los que me haga falta mejorar, para llevar a cabo un mejor desempeño y lograr los objetivos tanto de la empresa como los míos personales.

Preparo mis metas, verifico el porcentaje de cumplimiento y verifico mi autoevaluación

Cumpliendo con las capacitaciones, mejoras y atenciones diarias.

Detectando mis fortalezas y debilidades

preparo mis apuntes, para anotar mis deficiencias y buscar la manera de mejorarlas

No se hace es anual y no me preparo

con capacidad para contestar

Bueno eso evaluación se basa en lo que uno responde, en base a el trabajo realizado.

Me presento antes mi líder todo lo que realizó durante el año y una propuesta de nuevo que se va ir desarrollando.

Con seguridad de los objetivos logrados .

De acuerdo al plan de trabajo y metas trazadas por el jefe inmediato y cumplidas y las que no con su sustento para todo

Auto análisis personal

Revisando lo objetivos planteados

Desglosando mis funciones de trabajo

Yo me actuó evaluó para ver mi fortaleza y debilidades

Dispuesta a la escucha para cualquier mejora

Teniendo todo mi trabajo a día

desarrollando todos los objetivos de trabajo

Concentración y dispocison

Antes de cada evaluacion procuro tener en cuenta cuales fueron mis fallas para poder hablarlas con mi lider y buscar una solucion

Veo cuales son mis indicadores, y hago un auto análisis basado en cada uno de ellos.

forma positiva

Siempre atento a las preguntas que me hará el evaluador.

Analizo haber cumplido con cada objetivo de mi puesto.

ordeno mis habilidades y mis tareas diaras para saber en que estoy haciéndolo bien y en que me falta mejorar

Realizo una auto evaluación de los objetivos establecidos en el periodo de evaluación

LEYENDO

Analizo los objetivos y lo que debo mejorar

Se revisa todas las tareas desarrolladas y que se hayan cumplido a la fecha correctamente

Con una actitud positiva y consiente de los aspectos a trabajar para mejoras tanto en mi desempeño como en mi personalidad para beneficiar a la empresa.

normal
Con entusiasmo
Reviso mis tareas asignadas y hago una auto críticas de mis puntos a mejorar de acuerdo a mis funciones y mi auto-desepeño
MANTENIENDO A MANO CUALQUIER INFORMACION REQUERIDA
Trato de mantenerme con humildad para poder aceptar en qué cosas estoy fallando y así mejorarlas
Realizo una autoevaluacion de los objetivos planteados para aportar ideas que puedan mejor mi desempeño
Reviso mi evaluación anterior
Intento estar y cumplir todo el año con mis funciones ya que la evaluación es anual.
Verifico que hice bien o que hice mal durante ese periodo y asi poder mejorar.
Autoevaluacion de mis tareas diarias y los objetivos logrados
Recopilar a detalles todos los objetivos que me definieron. Preparación de objetivos para lo siguiente.
Información para sustentar e desempeño
reportes de efectividad y seguimientos.
Verifico los sistemas para visualizar lo elaborado en el mes.
La preparación sería presentar estadísticas o pruebas del cumplimiento de las metas establecidas dentro del periodo indicado.
Excelente

Fuente: López (2020)

- Ítems No.31: Comentarios

gracias por la encuesta

Considero que son buenas preguntas porque así caemos en cuenta de cosas buenas y cosas que no se tomaban en cuenta antes.

en base a mis funciones

seria positivo que el superior tenga mas comunicacion

La evaluacion de desempeño, me parece un proceso que deberia hacerse con un poco mas de frecuencia, ya que a nivel personal nos sirve para ir desarrollando y/o mejorando nuestras competencias

ninguno

recibir capacitaciones en core que aun no manejo y llegan solicitudes

Agradecida por la oportunidad que me dio SURA y todo el conocimiento que he adquirido

considero que la evaluacion debe ser con las personas que trabajas en el día a día ya que en ocasiones colocan compañeros de otras area y como no lo conocemos puedo perjudicar su evaluacion

Siempre habrán oportunidades de mejora en lo personal y laboral, lo importante es la actitud con que se afronten los retos.

Agradecida con sura por todo el apoyo y por estar siempre pendiente de los colaboradores. Los exhorto a que continúen con estas iniciativas muy buenas y provechosas para todos los sureños.

me parece excelente la encuesta

Es importante mantener la comunicaciones con los colaboradores para que siga trabajando por ser un mejor aporte para la empresa y viceversa.

Cumpliendo mis deberes como es obtendre un buen desempeño en mi puesto de trabajo.

Esta normal

muy buena encuesta

Si me gustaria que el trabajo se distribuya por igual. Que cuando a uno lo vallan a cambiar de puesto que le informe el jefe inmediato no darse cuanta por tercera personas. Que el feje que tenemos en este momento en operaciones igual a la anterior sean un poco mas empáticas, que no vean una recomendacion como que es que uno no quiere trabajar, mis años cuentas si no hubiese querido el trabajo ya no estuviera aqui.

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

Me siento muy complacida de trabajar en Sura.

Es bueno que se hagan las evaluaciones de desempeño pero sería justo también le hagan los ajustes de salario a la persona individualmente y no por porcetaje para todos a la vez ya que hay quienes por su tiempo y esfuerzo se merecen mucho mas

La empresa s eha preocupado mucho por el bienestar de sus colaboradores.

Buena encuesta

Me siento bien trabajando en Sura
Considero que es necesario la comunicación del líder con el departamento, no solo para dar obligaciones sino de escuchar.
Maximizando mi tiempo para ser mas eficaz
Realizando un buen trabajo y obtener las metas requerida
Buena gestión
Cada persona debe ser líder su propio puesto de trabajo, siempre tenemos que buscar el crecimiento de la empres y el de nosotros mismos
Muy buena la iniciativa
Entendiendo que lo que me digan de mi evaluacion si hay algo negativo sea para mejora.
Es importante que den seguimiento en las evaluaciones bajas que ha tenido el colaborador y aportar la mejora a eso.
Espero aportar de manera positiva en este trabajo de grado.
La evaluación de desempeño es una manera de como evaluar al colaborador y se sienta motivado en realizar sus asignaciones diarias de una manera eficiente.
Me parece excelente la evaluación de desempeño
La evaluacion de desempeño nos ayudar a ver cuanto vamos progresando en nuestro area de trabajo.
El enfoque es un pilar importante al momento de realizar una labor sin embargo tambien se debe buscar una intregacion personal ya que trabajamos de la mano con muchas personas.
es importante el trabajo en equipo y la interaccióny la cooperación entre cada uno de sus integrantes (compañeros de trabajo)
Consideró que deben reconocer más a las personas por sus labores
ninguna
Ningún comentario extra
Muy buena encuesta
En el escoger las respuestas de 1 a 5 me hubiera gustado si, no, y campo obligatorio del porque.
No necesito incentivos por cumplir con mi trabajo, basta con la importancia del capital humano desde la compañía.
Gracias
n/a

Gracias
n/a
Tu mejor profesor es tu mayor error.
Es de suma importancia la comunicacion sobre el desempeño laboral ya se para mejorar, cambiar o aportar y no esperar el fin de año para las evaluaciones o un mes x del año para hacerlo.
=D
No hay
Muy buenas sus preguntas
Estoy muy contenta de pertenecer a esta gran empresa, donde el empleado es muy importante y se preocupan por nuestro bienestar y que tengamos todas las herramientas necesarias para cumplir con el trabajo.

Fuente: López (2020)

4.2. El análisis de los resultados

En relación con el objetivo No.1: Evaluar el conocimiento de los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá. Cuentan con conocimientos básicos para desarrollar sus tareas diarias. Sin embargo, la organización comprometida con la enseñanza, capacitación y formación de su personal implementa técnicas de enseñanza donde se fortalece las diferentes cualidades para adaptarlas a las funciones que desempeñarán.

En relación con el objetivo No.2: Verificar el proceso de desempeño en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá. Es un proceso tecnológico que implementan a nivel interno donde reúnen los parámetros, objetivos y metas para el departamento de operaciones que son dados anualmente a inicio de cada año. Sin embargo, debido a su poca frecuencia y según los resultados obtenidos los colaboradores han manifestado el interés de ser evaluados con mayor frecuencia para saber qué habilidades deben mejorar en sus funciones diarias.

En relación con el objetivo No.3: Revisar el rendimiento en el proceso de evaluación en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá. Debido al compromiso de la organización por el bienestar de los colaboradores se implementa una curva de aprendizaje donde

miden el rendimiento de cada colaborador dependiendo del rango que tenga en la empresa, esta evaluación de rendimiento va en crecimiento a medida que cada colaborador va avanzando en sus funciones y a medida que se le va dando las herramientas necesarias para desarrollarse en su puesto de trabajo.

En relación con el objetivo No.4: Describir las estrategias para optimizar el desempeño laboral en los colaboradores del departamento de operaciones de Seguros Sura Panamá, en Ciudad de Panamá. Aplican el método de enseñanza conjunta es decir todos aprenden todo, de este modo y pensando en el beneficio futuro del manejo de la información cada colaborador es puesto en base a sus fortalezas en el puesto que mejor se desempeñe, a su vez todos los colaboradores están capacitados a brindar ayuda, apoyo o ser movido de su área a otra y desarrollar las funciones de manera adecuada y por último el departamento de operaciones está dividido en sub departamentos que brindan apoyo a otras sucursales que tiene mayor afluencia de clientes, esto permite que las sucursales no se saturen de pólizas y sean tramitadas a la brevedad posible brindando una optimización de tiempo y con la ayuda de la plataforma que se maneja se escoge al azar a los colaboradores que ya han sido incluidos en el programa para que la carga de trabajo sea equitativa en el departamento.

CONCLUSIONES

Durante esta investigación se conoció como son los procesos, métodos y lineamientos para obtener resultados positivos de una buena evaluación de desempeño y la importancia que tiene poder realizarla con frecuencia ya que los datos y resultados obtenidos permiten hacer mejoras en el sistema que se utiliza dentro del departamento de Operaciones de Seguros Sura Panamá.

Con esta investigación se logra analizar los procesos internos que manejan en la empresa Seguros Sura Panamá donde mediante los resultados arrojados de la encuesta se puede concluir que los colaboradores cuentan con herramientas eficientes para realizar sus tareas diarias en su departamento, que se respetan los procesos internos para la selección y reclutamiento del personal, que los colaboradores cuentan con capacitaciones frecuentes para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo, que a medida que se van dando los resultados de las evaluaciones han podido implementar nuevas herramientas y funcionalidades para el departamento de operaciones, que el personal del departamento de operaciones es un grupo funcional, eficiente y capaz en su departamento, que han logrado cumplir las expectativas de la empresa, que están alineados con los objetivos generales, la misión, visión y meta que les han trazado, que están informados del movimiento y cambios de su departamento, que se respeta la opinión e ideas de los colaboradores, que se toma en cuenta las habilidades, capacidades y competencia de cada individuo, que se reconoce y se respeta las necesidades de los colaboradores, que se brinda un trato justo y equilibrado para mantener las relaciones humanas saludables dentro de la empresa, que hay igualdad de funciones para cada individuo, que se respetan los acuerdos pactados, que el Capital Humano es lo más importante para la empresa, que sus colaboradores son miembros importantes de la organización.

Por los resultados recolectados de los colaboradores se puede concluir que Seguros Sura Panamá ha logrado alcanzar la satisfacción laboral de sus colaboradores y que el desempeño del departamento de operaciones es óptimo, que entienden y respetan la diversidad de personas, así como también el aprendizaje que les brindan y la satisfacción del personal.

RECOMENDACIONES

Una de las recomendaciones que se puede brindar basado en los resultados obtenidos es que puedan hacer de manera más frecuente las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y poder tomarse el tiempo de estudiar los resultados con cada uno de ellos para así mejorar esas áreas donde están las debilidades en los individuos. Que los colaboradores puedan entender con mejor claridad que están haciendo bien en sus puestos de trabajo, pero sobre todo que deben mejorar para alcanzar esa satisfacción como personas y sentir que sus opiniones y aportes puedan ser empleados para mejorar el funcionamiento del departamento en general. Por otro lado, la comunicación es la clave de toda buena relación humana por lo que es importante tener una comunicación frecuente y fluida con sus superiores o líderes para así mejorar la productividad en cada área.

REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN.

1. Chiavenato, I. (1998). administración de recursos humanos (octava ed., Vol. 5). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
2. Alveiro, C. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. Revista Científica "Visión de Futuro".
3. Vera E. (2016). La Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo.
4. Salas Perea, R. S. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educación Médica Superior.
5. Camejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos. Entelequia. Revista Interdisciplinar, 8, 97-115.
6. Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
7. Hernández, Fernández y Batista (Ed.). (2010). *metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
8. Pino, (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Editorial San Marco, p. 134.
9. Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario competitivo. México: Pearson Educación, México.
10. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5.^a ed.). McGraw-Hill Education.
11. Bittel (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
12. Davis, K., Newstrom, J. W., & Aage, A. E. (2003). El comportamiento humano en el trabajo.

13. Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
14. Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario competitivo. México: Pearson Educación, México.
15. Chiavenato I, (2007). El reclutamiento y selección de personal.
16. Chiavenato I. (2002). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
17. Chiavenato I, (1999). Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
18. Rodríguez, M. (2010). Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales (1.a ed.). Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa, 2010.
19. Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica (4.a ed.). Limusa.
20. Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración. México D.F.: Pearson Educación.
21. Sabino, C. (1986). El proceso de la investigación (2.a ed.). Editorial Humanitas.
22. Arias, F. (2004). El proyecto de investigación (4.a ed.). Episteme.
23. Arias, F. (1999). El proyecto de investigación (3.a ed.). Episteme.
24. Balestrini, M. (1997). Cómo se elabora el proyecto de investigación (1.a ed.). BL Consultores Asociados.
25. García Ferrando M. (1993). La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, pp.141-70.
26. Tamayo, M. (1998). El proceso de la investigación científica (reimpresión). Limusa.
27. Arias, F. (1997). El proyecto de investigación (2da ed. Aumentada y corregida). Episteme.
28. Cazau, P. (2006). Fundamentos de Estadística. Buenos aires: UBA.

ANEXOS

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL



La siguiente encuesta se desarrolla como proyecto de investigación de grado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Por lo que la información recolectada es de carácter confidencial.

Encuesta de evaluación del desempeño a los colaboradores de Seguros Sura Panamá, Ciudad de Panamá.

OBJETIVO: Recopilar información para evaluar su desempeño dentro de la empresa para analizar su rendimiento como colaborador de Seguros Sura Panamá.

Sexo:

- Femenino
- Masculino

Edad:

- Entre 18 y 28 años
- Entre 29 y 39 años
- Entre 40 y 50 años
- Otro: _____.

Nivel de educación:

- Secundaria
- Técnico
- Licenciatura
- Postgrado
- Maestría
- Especifique: _____.

1. ¿A qué área de su departamento pertenece?

Especifique: _____.

2. ¿Cuál es el medio que utilizó para postularse a la plaza de empleo?

- Anuncio de periódico
- Empresa de reclutamiento
- Página web de bolsa de empleos
- Página web de la empresa
- Otro: _____.

3. ¿Cuántos años o meses tiene laborando en Seguros Sura Panamá?

DEL 1 AL 5 SELECCIONE SU RESPUESTA SIENDO 1 EL MÁS BAJO Y 5 EXCELENTE:

4. ¿Cuenta con conocimientos básicos para desarrollar su trabajo?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Recibió capacitación para su puesto de trabajo?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Conoce los métodos y procedimientos para realizar sus tareas diarias?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Qué tan frecuente son las evaluaciones de desempeño en su departamento?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Del siguiente listado cuáles son las evaluaciones que utilizan en la empresa para medir su desempeño?

- Retroalimentación de 360
- Autoevaluación del empleado
- Evaluación Interna
- Evaluación mediante administración de objetivos
- Otro: _____.

9. ¿Cuenta con la capacidad de enseñar a otros, cuándo requieren de su ayuda?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Ofrece soluciones, ideas o aportes que van acorde con los objetivos de la empresa?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ¿Los cursos o capacitaciones en los que participó tienen relación con sus funciones?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. En base a su última evaluación de desempeño ¿Recibió capacitación o requirió de seguimiento para mejorar su desempeño?

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente

13. ¿Optimiza los recursos y herramientas que la empresa le brinda para desarrollar sus tareas?

1 **2** **3** **4** **5**
Muy bajo **Bajo** **Regular** **Bueno** **Excelente**

14. ¿Conoce las políticas, objetivos y procedimientos de la empresa?

1 **2** **3** **4** **5**
Muy bajo **Bajo** **Regular** **Bueno** **Excelente**

15. ¿Qué tan comprometido (a) se siente Usted por cumplir con sus tareas diarias?

1 **2** **3** **4** **5**
Muy bajo **Bajo** **Regular** **Bueno** **Excelente**

16. ¿Procura completar sus tareas diarias en el tiempo estipulado?

1 **2** **3** **4** **5**
Muy bajo **Bajo** **Regular** **Bueno** **Excelente**

17. ¿Desarrolla sus tareas diarias en base a prioridades?

1 **2** **3** **4** **5**
Muy bajo **Bajo** **Regular** **Bueno** **Excelente**

18. ¿Trabaja en sus fallas y errores para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. ¿Recibe usted retroalimentación de su evaluación de desempeño?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. ¿Hace aportes que ayuden a la empresa a mejorar el desempeño de su departamento?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo y con sus supervisores o líderes?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. ¿Establece metas que pueda cumplir dentro de los objetivos establecidos?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. De cumplir con los objetivos: ¿Recibe algún beneficio como (bono, incentivos o recompensa)?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. ¿Tiene una actitud positiva y proactiva en su departamento?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. ¿Promueve el trabajo colaborativo?

1 Muy bajo	2 Bajo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. ¿Su jefe inmediato se reúne periódicamente con usted para hablar de su desempeño en el puesto de trabajo?

27. ¿Cómo se prepara usted antes de la entrevista de la evaluación de desempeño?

Comentarios: