



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

**INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LOS DESCRIPTIVOS DE PUESTO DEL AREA  
DE OPERACIONES EN CENTRO FINANCIERO EMPRESARIAL (CFE).**

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL PARA OPTAR AL  
GRADO DE MBA CON ENFASIS EN GERENCIA DE TALENTO Y RECURSOS  
HUMANOS**

**Tutora: Ariatna Lisbeth Bustamante  
Núñez**

**Autora: Daniela Del Carmen  
Carrasquilla Martínez**

**Ciudad de Panamá, abril 2024**



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

**INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LOS DESCRIPTIVOS DE PUESTO DEL AREA  
DE OPERACIONES EN CENTRO FINANCIERO EMPRESARIAL (CFE).**

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL PARA OPTAR AL  
GRADO DE MBA CON ENFASIS EN GERENCIA DE TALENTO Y RECURSOS  
HUMANOS**

**Autora: Daniela Del Carmen Carrasquilla Martínez**

**Ciudad de Panamá, abril 2024**



Ciudad de Panamá, 22 de marzo del 2024.

Profesor

Najib Yassir García

Coordinador del Comité de estudios de Postgrado.

Presente.

En mi carácter de tutor de trabajo de grado de Maestría presentado por la estudiante Daniela Del Carmen Carrasquilla Martínez, para optar al grado de MBA- Énfasis en la Gerencia de talento y Recursos Humano, considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficiente para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, reading "Ariatna Lisbeth Bustamante Núñez". The signature is written in a cursive style and is placed on a light-colored rectangular background.

---

Ariatna Lisbeth Bustamante Núñez

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

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA**

**Estudiante:** Daniela Del Carmen Carrasquilla Martínez.

**Tutor (a):** Prof. (a) Ariatna Lisbeth Bustamante Núñez.

**Título tentativo (PEOP).**

**INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LOS DESCRIPTIVOS DE PUESTO DEL AREA  
DE OPERACIONES EN CENTRO FINANCIERO EMPRESARIAL (CFE ).**

<b>SESIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA REUNIÓN.</b>	<b>ASPECTO TRATADO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	31-3-2024	11:11	Se envió el informe para revisión	Recibido por la profesora
<b>2</b>	03-4-2024	2:26	Corrección del informe	
<b>3</b>	12-4-2024	7:23 pm	Firma de informe	
<b>4</b>				
<b>5</b>				

**Título definitivo:**

**INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE LOS DESCRIPTIVOS DE PUESTO DEL AREA  
DE OPERACIONES EN CENTRO FINANCIERO EMPRESARIAL (CFE).**

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



Firma

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read "Gustavo L. Perote".

---

Tutor

Firma

*Daniela Carrasquilla*

---

Estudiante



## DEDICATORIA

Todo el desempeño que he puesto en la realización de la pasantía de extensión ocupacional profesional, se lo dedico principalmente

A Dios quien me ha dado la sabiduría y la capacidad para actuar de la mejor manera frente a las adversidades que se me interpusieron en el camino para lograr mi meta,

A mis padres, Yakelina y Daniel, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A mi hermana Kitsy que siempre está pendiente de mí, dándome consejos que necesitaba. quien a pesar de lo distinta que somos hemos salido adelante juntas. Gracias por todo hermana, este triunfo es nuestro.

A mi prometido Jean Carlo mi compañero de este gran viaje, gracias por todos estos años a mi lado, por creer en mí, por la motivación.

A mis Abuelos que siempre estuvieron hay, quien con su entusiasmo y su alegría me transmite querer seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios quien me ha dado el regalo de la vida, también quiero agradecer a mi mamá, quien me ha dado la oportunidad de formarme como profesional, de igual manera agradezco a mi prometido, hermana, familiares y amigos quienes han confiado en mí, dándome su apoyo.

Agradezco a mi Tutora Ariatna Bustamante por la paciencia, cariño que me tiene por su guía, orientación, recomendaciones y apoyo en la elaboración de este trabajo de grado, igual al profesor Nagib Yassir

Agradezco también a la empresa centro financiero empresarial por brindarme la oportunidad de realizar mi Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional como opción de titulación.



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada.....	1
Portada interna.....	2
Carta de aprobación del tutor.....	3
Informe actividades de tutoría .....	4
Página de dedicatoria .....	5
Página de agradecimiento.....	6
Índice general de contenidos.....	7
Índice de figuras y tablas.....	9
Resumen.....	10
Abstrac.....	11
Introducción.....	12
Capítulo I Marco de referencia.....	13
Definición De MBA Con Énfasis En Gerencia De Talento Y Recursos Humanos.....	13
Antecedentes de la empresa.....	13
Accionista de centro financiero empresarial.....	14
Misión De La Empresa.....	15
Visión De La Empresa.....	15
Estructura organizativa de centro financiero empresarial.....	15
Descripción De La Actividad De Centro Financiero Empresarial.....	16
Descripción del departamento donde se realizó la pasantía.....	17
Estructura organizativa del departamento.....	17
Descripción del cargo ocupado.....	18
Relación del departamento con otros departamentos de la empresa.....	18
Importancia del departamento en el engranaje de la organización.....	18
Capitulo II Análisis de la experiencia.....	19
Funciones Realizadas.....	19
Análisis De Desempeño.....	19
Aportes Y Conocimientos De La Experiencia A La Formación Profesional.....	21
Relación De La Pasantía Profesional Con La Carrera Estudiada.....	21

Cronograma de actividades.....	22
Capitulo III Diagnóstico Observacional.....	23
Descripción De La Problemática Observada.....	23
Alternativas De Solución A La Problemática Planteada.....	23
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	26
Referencias De Fuentes De Información.....	27
Anexos .....	28

## ÍNDICE DE FIGURA, TABLA.

Índice de Figuras	Pagina
Figura 1. Estructura organizativa de centro financiero empresarial.....	16
Figura 2: Estructura organizativa del departamento talento humano CFE.....	17
Figura 3: Nuevo organigrama propuesto dentro del departamento de talento humano.....	24
Figura 4: Actualización De Descriptivos De Puesto.....	28
Figura 5: Descriptivos De Puestos (Versión Antigua) .....	29
Figura 6: Estructura Organizacional De CFE (Compartida).....	30
Figura 7: Confección De Cartas De Recomendación A Los Pasantes.....	31
Figura 8: Confección De Los Descriptivos De Puesto.....	32
Índice de tabla	
Tabla 1: cronograma de actividades.....	22



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA FACULTAD**  
**DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y EMPRESARIALES**  
  
**INFORME DE PRÁCTICAS REALIZADAS EN EL CENTRO FINANCIERO DE**  
**EMPRESAS (CFE)**

Autora: Daniela Carrasquilla

Tutora: Ariatna Bustamante

Año: 2024

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo, analizar los descriptivos de los colaboradores en el centro financiero empresarial. La metodología de esta investigación fue utilizar la información recopilada para actualizar las descripciones de puestos, asegurándome de que reflejen con claridad las responsabilidades y requisitos actuales. Se aseguró de que los descriptivos de puestos sean claros y consistentes en toda la organización para evitar confusiones y garantizar una comprensión en roles y responsabilidades. También se determinó la necesidad de actualizar y modificar los descriptivos de puesto, con el fin de brindarle a la organización el personal competente. Al personal nuevo proporcionarle las herramientas y las condiciones necesarias para que funcione adecuadamente en el puesto de trabajo.

**Descriptor:** Recursos humano, organización, clima organizacional, reclutamiento.



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

**INTERNSHIP REPORT CARRIED OUT AT THE BUSINESS FINANCIAL  
CENTER**

Author: Daniela Carrasquilla

Tutor: Ariatna Bustamante

Year: 2024

**ABSTRACT**

The objective of this work is to analyze the descriptions of the collaborators in the business financial center. The methodology of this research was to use the information collected to update job descriptions, ensuring that they clearly reflect current responsibilities and requirements. Ensured that job descriptions are clear and consistent throughout the organization to avoid confusion and ensure understanding of roles and responsibilities. The need to update and modify the job descriptions was also determined, to provide the organization with competent personnel. Provide new personnel with the tools and conditions necessary to function properly in the workplace.

**Descriptors:** Human resources, organization, organizational climate, recruitment.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se dará a conocer la realización de la pasantía ejecutada en la organización Centro financiero empresarial desempeñándome en el área de Talento Humano como Asistente de Talento Humano. Esta empresa está dedicada a préstamos comerciales para pequeñas y medianas empresas.

Para toda organización el talento humano es su principal activo. Es así como, con su misión y visión organizacional, los trabajadores son el recurso más valioso. Por definición, la administración de recurso humano es el proceso implementado alrededor del acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, y el bienestar de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

En general las funciones desempeñadas alrededor de la gestión humana están integradas por las áreas de Selección, Contratación, Compensaciones y Benéficos, Capacitación, Evaluación y Desarrollo. Teniendo en cuenta las características particulares de cada entidad, empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros aspectos.

## CAPÍTULO I

### MARCO DE REFERENCIA

#### **1.1 Definición de la MBA Con Énfasis En Gerencia De Talento Y Recursos Humanos.**

La MBA Con Énfasis En Gerencia De Talento Y Recursos Humanos.

Se define como los principios fundamentales de la administración de empresas con un enfoque específico en la gestión estratégica del capital humano dentro de las organizaciones. Este tipo de programa está diseñado para preparar a los estudiantes para puestos de liderazgo en el ámbito de recursos humanos y para abordar los desafíos contemporáneos relacionados con la gestión del talento. Incluye una serie de prácticas y estrategias enfocadas en identificar a empleados con un alto potencial, nutrir sus habilidades y asegurar su éxito a largo plazo y su contribución para la organización.

RRHH va más allá de las funciones tradicionales de recursos humanos y se enfoca en alinear a la fuerza de trabajo con sus metas estratégicas. En esencia, la gestión del talento humano busca reconocer a aquellos empleados que son más valiosos para cualquier negocio.

Esto bajo el entendimiento de que no todos los empleados son iguales y que invertir en los individuos correctos puede tener un impacto significativo en el rendimiento y la competitividad de la organización.

#### **1.2 Antecedentes**

La empresa Centro Financiero Empresarial (CFE), es una institución financiera de carácter privado creada con el propósito de apoyar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPES) de Panamá a través de la diversidad de su portafolio de productos

y servicios. Ofrecen un servicio de calidad, oportuno y eficiente a todos nuestros clientes. Contamos con 4 puntos de atención a los clientes.

### Entidad Regulada

Centro Financiero Empresarial es una institución regulada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. En el cumplimiento de la ley 23 del 27 de abril de 2015. Mantenemos una adecuada identificación y seguimiento de los riesgos para prevenir el blanqueo de capitales.

### **1.3 Accionistas del centro financiero empresarial**

- ❖ COLAC: La Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC) es un organismo internacional de desarrollo cooperativo creado el 28 de agosto de 1970, que surge con el firme propósito de velar por el fortalecimiento del sector cooperativo de ahorro y crédito y solidario latinoamericano, representando e integrando a organizaciones cooperativas y mutuales.
- ❖ Developing World Markets : ha demostrado ser una fuerza impulsora en el desarrollo económico y social de las comunidades de mercados emergentes y fronterizos. La empresa ha adoptado un enfoque innovador para abordar los desafíos únicos que enfrentan estas regiones, al mismo tiempo que genera rendimientos financieros atractivos para sus inversores.
- ❖ Triple Jump: ha experimentado un impresionante crecimiento, y actualmente cuenta con un equipo de más de 100 expertos en 6 oficinas de todo el mundo. La empresa gestiona y asesora a siete inversores, fondos, carteras o mandatos, todos los cuales tienen como objetivo generar un impacto social y financiero positivo. Su enfoque se centra en la inclusión financiera, así como en la inversión en proyectos que abordan desafíos globales como la pobreza, la desigualdad y el cambio climático.



- ❖ Desjardins: El primer grupo financiero cooperativo en Canadá es una institución financiera líder en la región de Quebec. Con una vasta red de cajeros y puntos de servicio, esta institución se ha convertido en la opción preferida de millones de miembros y clientes en todo el país. Además de sus servicios bancarios, este grupo también ofrece una amplia gama de productos financieros, que incluyen compañías de seguros para personas y daños, valores, capital de riesgo y gestión de activos. La institución se enorgullece de ofrecer servicios en línea confiables y seguros, lo que la convierte en una opción popular para aquellos que buscan una experiencia bancaria moderna y conveniente.

#### **1.4 Misión de centro financiero empresarial**

Facilitar el acceso al crédito a las micros, pequeñas y medianas empresas, acompañándolas en su desarrollo con servicios financieros simples y rápidos; adaptados a la necesidad del cliente.

#### **1.5 Visión de centro financiero empresarial**

Ser la Institución Financiera referente para las micro, pequeñas y medianas empresas en Panamá por su sencillez, agilidad, eficiencia y modernidad en su oferta.

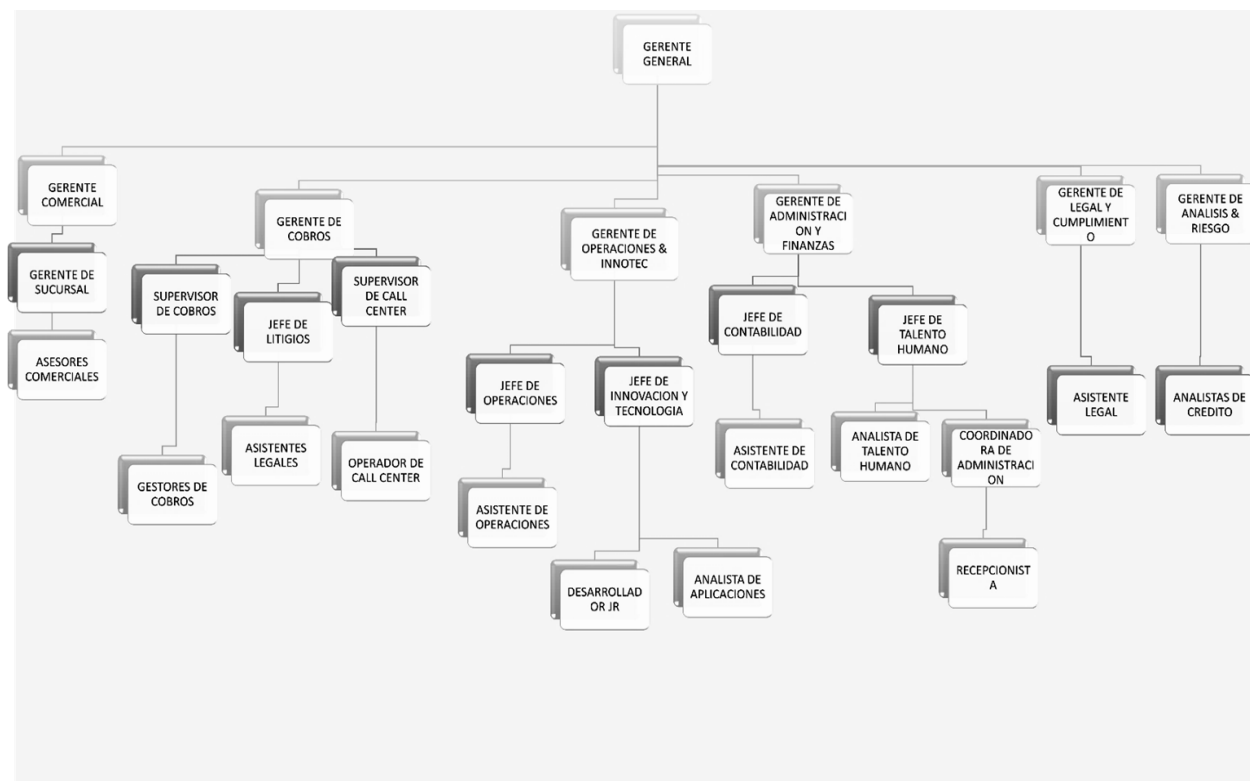
#### **1.6 Estructura organizativa de centro financiero empresarial**

La estructura organizativa está compuesta por 1 gerente general, 6 gerencias como (Gerencia De Cobros , Gerencia Comercial, Gerencia De Operaciones, Innovación Y Tecnología , Gerencia De Administración Y Finanzas , Gerencia De Legal Y Cumplimiento & Gerencia De Análisis Y Riesgo). Cada gerencia cuenta con supervisores y jefes de área Los gerentes de área son responsables de asegurar el funcionamiento adecuado y eficaz de una empresa. Esta función requiere supervisar el trabajo diario y

operaciones de trabajadores subordinados para asegurar el cumplimiento de las directrices de la organización.

En el siguiente cuadro cabe a resaltar la estructura de cada departamento en centro financiero empresarial, a pasar de los tiempos han unificados las gerencias como los siguientes departamentos de operaciones tenía su propia gerencia, el de legal y cumplimiento y el de análisis y riesgo.

**Figura 1. Estructura organizativa de centro financiero empresarial**



Fuente: Centro Financiero Empresarial

### 1.7 Descripción de la actividad de centro financiero empresarial

Es una empresa que trabaja en el otorgamiento de soluciones financieras inteligentes, garantizando un respaldo a las necesidades de crecimiento del negocio de las micro, pequeñas y medianas empresas, acompañándolas en su desarrollo con servicios

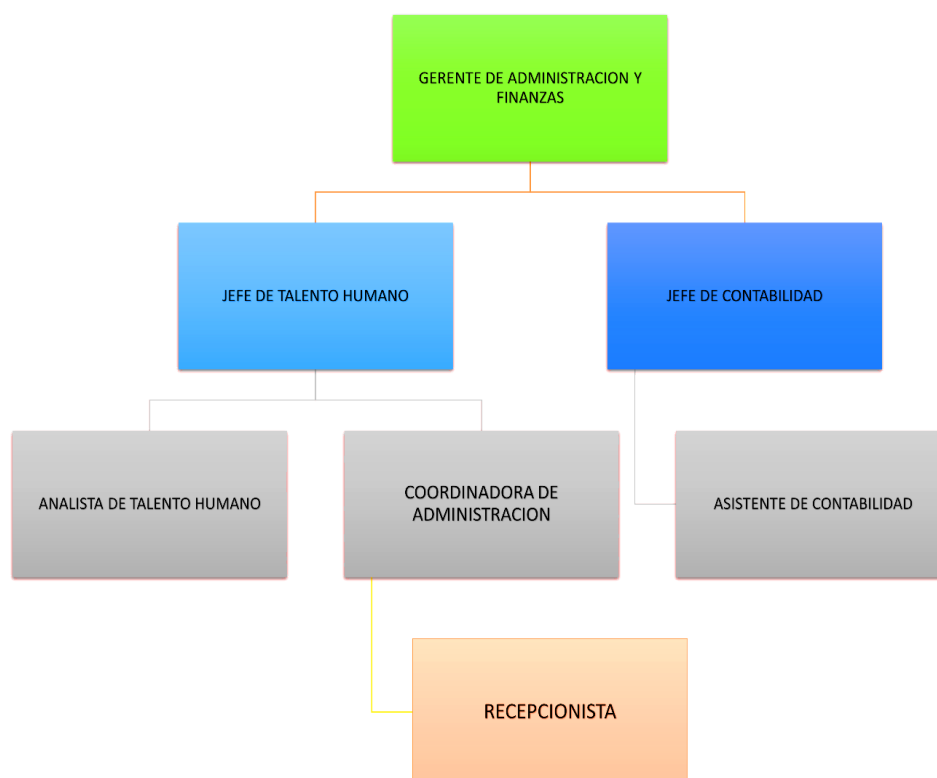
financieros sostenibles de excelencia y adaptados a la necesidad del cliente, generando una cadena de valor.

### 1.8 Descripción del departamento donde se realizó la pasantía

El departamento de administración y finanzas es un departamento integrado en la empresa, el cual se encarga de organizar, planificar y administrar las distintas tareas y acciones relacionadas con las personas que integran la compañía. Por esto, la permanencia del pasante fue durante un tiempo considerable de 8 semanas del año en curso, para revisar y analizar los descriptivos de los puestos del área de operaciones, innovación y tecnología.

#### 1.8.1 Estructura organizativa del departamento

**Figura 2. Estructura organizativa del departamento Administración y Finanzas de centro financiero empresarial.**



Fuente: Centro Financiero Empresarial.

### **1.8.2 Descripción del cargo ocupado**

- Descriptivos de los puestos de operaciones innovación y tecnología.

### **1.8.3 Relación del departamento con otros departamentos de la empresa**

Relación del departamento de Administración y finanzas con otros departamentos tiene una relación con otros departamentos de la empresa, ya que su función es esencial para el funcionamiento eficaz de la organización en su conjunto.

El departamento de Talento Humano, dentro de la empresa, es el encargado de gestionar está constante, maximizando su rendimiento y optimizando sus costes.

### **1.8.4 Importancia del departamento en el engranaje de la organización**

El departamento de Talento Humano es vital dentro de la compañía. Más allá de realizar labores importantes en el reclutamiento, selección, desarrollo, capacitación, cumplimiento legal y ético.

El departamento de RRHH es esencial para el éxito de una organización al reclutar y desarrollar talentos, mejorar el desempeño de los empleados, fomentar un entorno laboral positivo y asegurar el cumplimiento legal y ético.

RR. HH. cumple con una función esencial: es el canal de comunicación que existe entre el empleado y la empresa. Se encarga de implementar las estrategias que requiere la compañía para asegurar el éxito entre los empleados. Al mismo tiempo, busca la satisfacción de los trabajadores y gestiona las acciones necesarias para su bienestar.

## CAPITULO II

### ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

#### 2.1 Funciones realizadas

La pasantía se realizó en Centro Financiero Empresarial, ubicada en vía Brasil, city mall piso 8. La misma comenzó a partir de mediado de enero del 2024 el cual tuvo un periodo de duración de 8 semanas durante las cuales desempeñé las siguientes funciones en el departamento de talento humano.

Dentro de mi pasantía realice estos 5 puntos.

- ✓ Planificar y relevar la información que se desea obtener.
- ✓ Identificar los puestos de trabajo involucrados.
- ✓ Elaborar plantillas de perfil de los puestos de trabajo.
- ✓ Proponer un organigrama.
- ✓ Analizar y elaborar el método de evaluación de desempeño adecuado

#### 2.2 Análisis de desempeño

Durante mi pasantía en el área de talento humano, me reuní con Mariangela luengo (jefe de talento humano) le presente mi estrategia para actualizar y mejorar los descriptivos de puesto, tome la iniciativa de que se mantenga siempre el mismo descriptivos ya que siempre hay cambios dentro de la institución como: los programas del día día, antes se usaba la aplicación para subir créditos llamada , NOVUS, hoy día utilizan HubSpot. Entonces para no detallar el sistema en los descriptivo de puesto preferí establecer la palabra vigente,

## Análisis del desempeño

Nombre del pasante: Daniela Carrasquilla

Empresa: Centro financiero empresarial



Atención:  
Sra. Mirosłaba Martínez  
UNICYT

Estimada Sra. Martínez,

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted en nombre de Centro Financiero Empresarial, para certificar que la señora Daniela Carrasquilla ha realizado su pasantía en nuestra empresa, como parte de los requisitos para optar por el título de Magister en Gerencia de Talento y Recursos Humanos.

La pasantía de la señora Carrasquilla tuvo una duración de 08 semanas, en las cuales demostró un alto nivel de compromiso, dedicación y competencia en las tareas asignadas. Participó activamente en el proyecto relacionados con la gestión del talento y los recursos humanos específicamente en la actualización de los descriptivos de puesto del área de operaciones.

Su capacidad para integrarse rápidamente en nuestro equipo, su disposición para aprender y su actitud proactiva fueron aspectos que destacaron durante su estadía en nuestra empresa.

Nos complace informar a la UNICYT que Daniela Carrasquilla ha completado satisfactoriamente su pasantía, cumpliendo con todos los objetivos y requisitos establecidos para esta experiencia académica. Creemos firmemente que su participación en nuestra empresa ha contribuido significativamente a su formación profesional y le ha proporcionado una base sólida para su carrera futura en el campo de la gestión de recursos humanos.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional que pueda surgir respecto a la participación de Daniela Carrasquilla en nuestra empresa. Agradecemos de antemano su atención y consideración.

Atentamente,

  
Mariángela Luengo  
Jefe de Recursos Humanos

**CENTRAL EMPRESARIAL SOLIDARIA, S.A.**

### **2.3 Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional**

Realizar la pasantía en el departamento de talento humano de centro financiero empresarial es algo diferente a mi área de trabajo, aparte de realizar los descriptivos de los puestos, también realicé llamadas para entrevistas, estuve presente en unas entrevistas para pasantes del departamento de archivo. realice cartas de despidos, busque en la web diferentes opciones de hoteles para capacitaciones de gerentes, entre otras cosas.

### **2.4 Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada**

La pasantía profesional, que consistió en realizar tareas para actualizar los puestos descriptivos, reclutamiento, selección, entrevistas entre muchas cosas, esta 100% ligada a la carrera de recursos humanos, cabe destacar que recursos humanos es fundamental en toda empresa ya sea pequeña, mediana o grande empresa.

Se realizó una descripción de puestos que permita que la organización se desarrolle de manera más productiva y eficiente en todas sus áreas, mejorará el desempeño y la gestión de personal. Durante mi periodo de practicante se aplicaron planificación, análisis, control entre otras cosas.

## 2.5 Cronograma de actividades

Tabla 1: cronograma de actividades

actividad	fecha	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
Inicio de la pasantía	26-01-2024					x
Revisión de documentos	8-2-2024				x	
Llamadas para entrevista	4-3-2024	x				
revisión de los desp. De puestos	7-3-2024				x	
Últimos detalle y Finalización del proyecto	11-3-2024	x				
Finalización de mi pasantía	15-3-2024				x	

Fuente: Elaboración Propia



## CAPITULO III

### 3. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

#### 3.1 Descripción de la problemática observada

Lo que observe en el departamento de recursos humanos , que falta un colaborador más ya que las 2 (jefe de talento humano y la analista ) están sobre cargada de trabajo , en las empresas siempre hay que pensar por un Backup por si se enferma una ya tenemos a otra persona ,por ejemplo la analista de talento humano dio a luz y no tenía backup o quien ayudara a la jefa de talento humano , la jefa trabajando sola abarcando todo a la misma vez y varias cositas se le pasaban ya que es mucho trabajo para 1 persona.

Por ejemplo, se atrasó la selección de pasantes, asesores nuevos, las bonificaciones se atrasaron, la planilla la terminaba entre 8 a 9 pm.

Entre hacerle el apoyo donde la apoye con la preselección de candidatos, las capacitaciones, actualización de los descriptivos de puesto, agendar las entrevistas, capacitaciones de gerencia tenía que apoyarme junto a el área de administración para que todo saliera bien

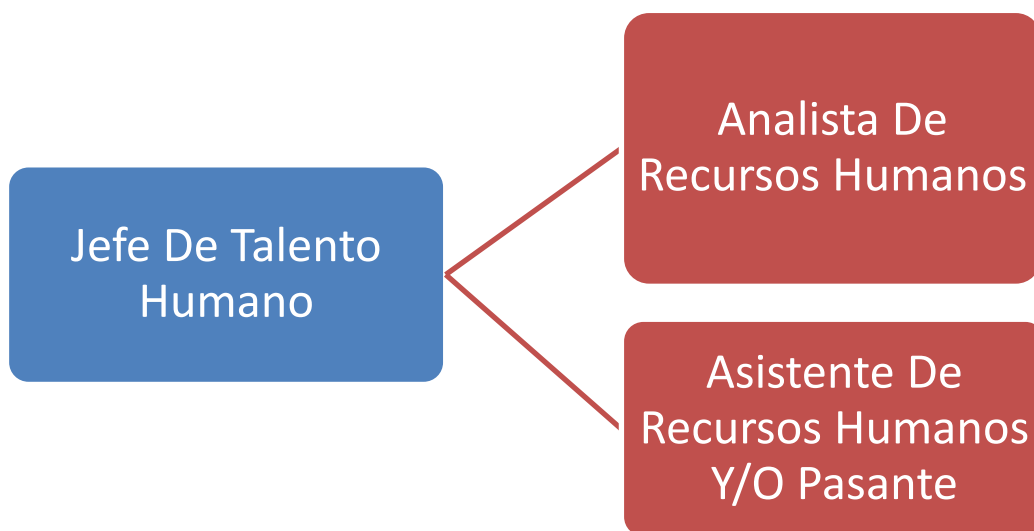
#### 3.2 Alternativas de solución a la problemática planteada

La solución que propuse es contratar una asistente de talento humano o pasante, para que todo marchara bien, la cual le propuse a la jefa de talento humanos, ya que una emergencia, unas vacaciones no pasara lo mismo de sobrecargarse de trabajo.

Otra solución es que hay Revisar y mejorar los procesos de reclutamiento y selección para hacerlos más eficientes, inclusivos y orientados a identificar candidatos que no solo cumplan con los requisitos técnicos, sino que también encajen con la cultura

organizacional ya que hay mucha rotación de asesores y eso lo que aumenta los costos de reclutamiento, selección y capacitación, y afecta la continuidad y la productividad del equipo.

**Figura 3: NUEVO ORGANIGRAMA PROPUESTO DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.**



Fuente: elaboración propia

## CONCLUSION

Al haber finalizado con éxito esta pasantía, he llegado a las siguientes conclusiones:

La empresa CFE tiene excelentes instalaciones y todas las herramientas y recursos necesarios para realizar la pasantía y culminarla de manera exitosa. Siempre se me mostro apoyo de parte de mi jefe del área de operaciones y de la jefa de talento humano en cada momento una buena disposición por parte de mis compañeros, hasta los gerentes. ha sido una experiencia enriquecedora que me ha permitido crecer tanto a nivel profesional como personal. Me siento agradecido por la oportunidad de haber formado parte de este equipo y estoy seguro de que los conocimientos y habilidades adquiridos durante esas 8 semanas me serán de gran utilidad en mi futura carrera profesional.

Es importante destacar que uno de los procesos principales para la gestión del talento humano está el reclutamiento y la selección, del personal, cuando se hace referencia al proceso de selección del recurso humano, se refiere al conjunto de acciones a seguir para escoger a un candidato, el cual debe cumplir un perfil adecuado dependiendo el área que lo solicite, para que éste desempeñe sus funciones dentro de un puesto de trabajo y cumpla con los objetivos organizacionales

Me siento satisfecha con la carrera que he estudiado por segunda vez en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología y por haber tenido el honor de conversar con los profesores y tutores.

## RECOMENDACIONES

Recomiendo a los estudiantes que requieren hacer pasantía en CFE que es una empresa que se acoge al personal, Yo realice mi pasantía de la licenciatura en el área de administración en el 2021 cuando la culmine me llamaron para laborar hay la cual acepte ya que desde el principio me sentí en familia, todos respetuosos, amables, y si quieres aprender algo de otra área ellos te explican

En abril 2024 voy para 2 años laborando en la empresa CFE la empresa la cual me abrió las puertas y he escalado 2 puesto por mi desempeño y actitud de siempre querer aprender más, ya que para mí no es suficiente quedarme con poco conocimiento y siempre estoy dispuesta a aprender más.

## REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

[https://www.cfe.com.pa/wpcontent/uploads/2021/03/cfe\\_memoria\\_2018\\_web-2.pdf](https://www.cfe.com.pa/wpcontent/uploads/2021/03/cfe_memoria_2018_web-2.pdf)

<https://www.cfe.com.pa/>

[CFE – Solicitar préstamo](#)

[Informes anuales – CFE](#)

[Qué son los Recursos Humanos: Conceptos e importancia \(questionpro.com\)](#)


[Recursos Humanos: definición, concepto y funciones \(openhr.cloud\)](#)

[Diez funciones del departamento de recursos humanos - BBVA](#)

## ANEXOS

Figura 4:

## Actualización de descriptivos de puestos (versión nueva)

DESCRPTIVO DE PUESTO			
	NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE DE INNOTEC Y OPERACIONES	CODIGO
	CATEGORIA		FECHA DE EMISIÓN
	ESCALA SALARIAL		FEBRERO, 2024
	GERENCIA:	INNOTEC Y OPERACIONES	VERSIÓN NO.
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL	1
			ACTUALIZACIÓN
			APROBADO EN EL COMITÉ DE T.H. EL:

**Objetivo General del puesto:**  
Asegurar la buena adecuación entre el negocio de la organización y sus procesos, metodología y herramientas de trabajo. El lidera los proyectos innovadores destinados a la mejora continua y la implementación de soluciones que aumentan productividad, disminuyan gastos y pérdidas.

**Funciones principal del puesto**

- 1 Coordinar y liderar los proyectos a bajo su supervisión con el personal asignado.
- 2 Mantener un diagnóstico operacional y un flujo de trabajo actualizado de las operaciones de la organización
- 3 Elaborar e implementar estrategias y planes operacionales para asegurar el crecimiento y la viabilidad de las operaciones;
- 4 Asegurar la confidencialidad y protección de los expedientes de crédito;
- 5 Mantener altos estándares de calidad de las operaciones;
- 6 Participar en la producción de los indicadores y del tablero de control;

**Puestos que Supervisa:**  
Gerente General

**Aprobaciones y nivel de firma:**

**Requisitos:**

**Experiencia profesional:**  
Mínimo 5 años de experiencia en un puesto relacionado a tecnología, innovación o sistemas de información  
Cinco (5) años de experiencia en microfinanzas o en el sector bancario/financiero a las empresas en un puesto de gestión.

**Habilidades/ Competencias para ejercer el puesto:**  
Iniciativa y Pro-actividad  
Configuración de impresoras y equipos.  
Desarrollo y gestión de productos.  
Gestión de procesos y aseguramiento de la calidad, de comunicación verbal y escrita. Fuertes habilidades

**Requisito académico:**  
Licenciatura o Ingeniería en Tecnología o Sistemas de la Información  
Preferiblemente Maestría en Gerencia de Proyectos o Administración de Negocios

**Entendimiento del negocio (factores internos y externos):**  
Iniciativa y proactividad Políticas internas de CFE.  
Estructura Organizacional. Fuerte capacidad de aprendizaje tanto tecnológico como operativo  
Visión y Misión Organigrama,  
Valores y Procesos

Firma del colaborador


Figura 5:

### Descriptivos de puestos (versión antigua)

DESCRIPCIÓN DE POSICIÓN			
<b>IDENTIDAD</b>			
<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Área</b>	<b>Fecha</b>
Centro Financiero Empresarial	Comercial	Sucursales	24-2-2021
<b>Posición</b>		<b>Persona</b>	<b>Aprobado</b>
Gerente Travel Team de Sucursal		Rigoberto Blanco	
<b>Posición del Superior</b>		<b>Superior</b>	<b>Aprobado</b>
Gerente Zonal		Gerente Zonal dependerá de la Sucursal que asista.	
<b>PROPÓSITO</b>			
<p>El cumplimiento del POA Comercial de la Sucursal asignada, establecido por la Gerencia Comercial, aplicando los valores de CFE, en el adecuado manejo de sus sucursales, asegurando tener el personal humano necesario y el buen uso de los recursos.</p> <p>Supervisar, corregir, orientar, apoyar, evaluar, capacitar y analizar a los colaboradores con el fin que cada uno logre sus objetivos para con la Empresa.</p>			
<b>TAMAÑO</b>			
<b>Financiero( para valoración del cargo, se coloca la cantidad de dinero que manejas)</b>		<b>No Financiero (tamaño numérico no dinero, que manejas: personas, sucursales, proveedores, clientes)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>300 meta mensual</li> </ul>		600 clientes 11 colaboradores 80 Proveedores 1 sucursal	
<b>RED OPERACIONAL</b>			
<b>Externo(quien me afecta)</b>	<b>Interno (a quien reporto y quien me reporta)</b>	<b>Externo (a quien afecto)</b>	
1. Operaciones 2. Legal 3. Finanzas 4. Cobros 5. Analisis 6. Riesgo 7. Cumplimiento 8. Inteligencia de negocios 9. Recursos humanos 10. Comunicacion 11. Tecnologia 12. Auditoria	1. Gerente Zonal 2. Asesores 3. n/a 4. n/a 5. n/a 6. n/a 7. n/a 8. n/a	1. Operaciones 2. Legal 3. Finanzas 4. Cobros 5. Analisis 6. Riesgo 7. Cumplimiento 8. Inteligencia de negocios 9. Recursos humanos 10. Comunicacion 11. Tecnologia 12. Auditoria	


**Figura 6:**


**Estructura organizacional de CFE**



Mariangela Luengo compartió una carpeta contigo

Aquí está la carpeta que Mariangela Luengo compartió contigo.

 Estructura Organizacional CFE

 Este vínculo funcionará para cualquier persona en cfe.com.pa.

[Abrir](#)



**Figura 7:****Cartas de recomendación a los pasantes**



www.cfe.com.pa  

Panamá, 22 de febrero de 2024.

**A QUIEN CONCIERNA:**

***La suscrita Jefe de Talento Humano del Centro Financiero Empresarial, certifica que:***

La Sra. **ANELIS ADINE CORNEJO GARCIA** con cédula de personal No. **8-000-1274** laboró para nuestra empresa como **PASANTE EN EL AREA DE OPERACIONES**, en CFE casa matriz, desde el **22 de noviembre de 2023** hasta el día **22 de febrero de 2024**.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veintidós (22) días del mes de febrero del 2024.

---

Atentamente,



**Mariangela Luengo**  
**Jefe de Talento Humano**

**CENTRAL EMPRESARIAL SOLIDARIA, S.A.**

---

Casa Matriz, Vía Brasil - City Mall, Piso 8



Figura 8

## Confección de los descriptivos de puestos

