

CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS UTILIZADAS PARA LA SELECCIÓN DE  
PERSONAL EN LA EMPRESA FARMAZONA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ Y SU  
IMPLEMENTACIÓN EN COLOMBIA



JHONY MATEO OLAYA RUEDA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS  
VILLAVICENCIO

2020

CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS UTILIZADAS PARA LA SELECCIÓN DE  
PERSONAL EN LA EMPRESA FARMAZONA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ Y SU  
IMPLEMENTACIÓN EN COLOMBIA

JHONY MATEO OLAYA RUEDA

Trabajo de grado para optar al título de Administrador De Empresas Agropecuarias

Director

Esp. JESUS ALEJANDRO GARTNER TREJOS

Especialista en Gerencia de Finanzas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS  
VILLAVICENCIO

2020

**Autoridades académicas**

**JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**FRAY FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO**

Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

## **Agradecimientos**

Mi agradecimiento inicial es para Dios por darme la oportunidad de cumplir con todos mis propósitos y mis metas a nivel profesional, personal y espiritual, a mis papás por su apoyo incondicional, por todos sus esfuerzos y por la ayuda que recibí en cada paso que di para lograr mi título profesional.

## Contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Introducción .....	8
1. Planteamiento del problema de investigación .....	9
2. Justificación.....	10
3. Objetivos.....	11
3.1. Objetivo general.....	11
3.2. Objetivos específicos .....	11
4. Marco teórico.....	12
4.1. Colombia.....	12
4.2. Panamá.....	12
4.3. Talento humano .....	13
4.4. Recursos humanos .....	13
4.5. Selección de personal.....	14
4.6. Farmazona.....	15
4.6.1. Visión.....	15
4.6.2. Misión .....	15
4.6.3. Estrategia.....	16
4.6.4. Industrias.....	16
4.6.5. Servicios.....	16
4.6.6. Calidad .....	19
4.6.7. IT Soluciones .....	20
4. Metodología .....	23
5.1. Enfoque metodológico .....	23
5.2. Población o muestra seleccionada .....	23
5.3. Fuentes de información.....	23
5.4. Instrumentos.....	23
5.5. Sistematización de la información .....	23
Referencias bibliográficas.....	24
Anexos .....	25

### **Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Mapa de Colombia .....	12
Figura 2. Mapa de Panamá.....	12

## **Resumen**

Farmazona es una empresa líder en la prestación de servicios de operaciones logísticas de almacenamiento y reexportación quienes se especializan en servir al sector farmacéutico, ubicada en la Zona Libre de Colón en la República de Panamá, cuya distribución principal es Centroamérica y el Caribe, teniendo así acceso al mercado Latinoamericano. Por lo tanto la Universidad Santo Tomás de Villavicencio en su Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias realizo una gira Internacional para conocer e indagar las prácticas utilizadas en la selección de personal, en vista de que las empresas se ven obligadas a contratar personal calificado en términos de productividad y competitividad.

**Palabras Claves:** operaciones logísticas, practicas, selección de personal, productividad, competitividad.

## **Introducción**

La selección de personal se realiza a través prácticas que pasan por procesos, técnicas y fuentes, todas estas variables van encaminadas a un excelente reclutamiento, ya que el reclutamiento es parte fundamental en la gestión del talento humano, puesto que es el primer paso para la conformación de equipos de trabajos que cumplan con los objetivos y metas establecidas por cada empresa, y así satisfacer las necesidades existentes.

Teniendo en cuenta que el desarrollo en la selección de personal integra la vinculación, mantenimiento, remuneración y el bienestar social del factor humano, todo esto en búsqueda de la calidad humana en el trabajo y así mismo en elegir que aspirante se encuentra más apto para ser contratado.

Es por esto que el tema de investigación se centra en caracterizar las prácticas utilizadas para la selección de personal en la empresa Farmazona de la República de Panamá y su implementación en Colombia. Se logra gracias a la información recolectada durante la aplicación del instrumento en Colombia y en la gira Internacional a través de la entrevista propuesta por el personal directivo de la empresa Farmazona de la República de Panamá.

## **1. Planteamiento del problema de investigación**

En la actualidad y con el transcurso de los años las empresas realizan una selección de personal en periodos de corto, mediano y largo plazo de acuerdo a sus necesidades, todo esto con el fin de garantizar la supervivencia en el entorno de cambios tecnológicos, económicos y organizacionales característicos de la economía, por la que se rigen los mercados de bienes y servicios desde las últimas décadas del siglo XX.

Para las buenas prácticas en el desarrollo de la selección de personal se presentan 7 fases dentro de ella encontramos: 1. Formalización de la demanda, 2. Estudio del trabajo, 3. Reclutamiento, 4. Evaluación, 5. Toma de decisiones, 6. Integración, y 7. Validación, donde se establecen las condiciones previas a la selección del personal.

A través de la gira Internacional realizada por la Universidad Santo Tomás de Villavencio en su Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias, a la empresa Farmazona de la República de Panamá, pudimos observar a través de entrevistas propuestas por el personal directivo de la empresa, en el cual comentaban que su proceso en la selección de personal es tradicional con el adicional que todos sus trabajadores deben pasar por una prueba de polígrafo, y unas especificaciones claras para la ejecución de sus labores.

Así mismo se pudo determinar que de acuerdo a su ubicación geográfica y los beneficios que ofrece, se convierten en un atrayente para la población activa e inactiva de mercado laboral, considerando que la empresa en determinadas áreas cuenta con hasta tres turnos rotativos al día, turnos de ocho horas laboradas y un sueldo base de 530,40 PAB (Balboa Panameño) que equivale aproximadamente a 1.536.773 COP (Peso Colombiano).

En este sentido se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las prácticas utilizadas para la selección de personal en la empresa Farmazona de la República de Panamá y su implementación en Colombia?

## **2. Justificación**

La presente propuesta de investigación hace parte de la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás de Villavencio, con el fin de estudiar temáticas relacionadas con la selección de personal y la gestión del talento humano.

Con esto se quiere obtener una visión de la selección de personal y la gestión del talento humano como factor prioritario dentro de la población activa e inactiva del mercado laboral, comprendiendo la importancia e influencia que esto tiene dentro de los países Centroamericanos.

Además de conocer la cultura organizacional y la gestión del talento humano como referente para la implementación de este modelo en Colombia, donde se pudo evidenciar la estabilidad laboral para aproximadamente 700 personas locales y extranjeras, a través de los mecanismos de selección de personal y su seguimiento, logrando así medir las habilidades de las trabajadoras y teniendo como resultado bonificaciones, ascensos y aumentos salariales.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Caracterizar las prácticas utilizadas para la selección de personal en la empresa Farmazona de la República de Panamá y su implementación en Colombia.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los procesos para la selección de personal.
- Identificar las técnicas para la selección de personal.
- Identificar las fuentes de selección de personal.

## 4. Marco teórico

### 4.1. Colombia



Figura 1. Mapa de Colombia, Adaptado de Google, 2017

Colombia o República de Colombia, tal reza su denominación formal, es una Nación ubicada en la región noroccidental de América del Sur en el continente Americano. La superficie total de este país es de 2.070.408 kilómetros cuadrados, siendo Venezuela y Brasil al este, Perú y Ecuador al sur y Panamá al noroeste los países con los cuales limita su territorio. Una de las peculiaridades de su geografía es que es el único país de América del Sur que tiene costa tanto en el Océano Pacífico como en el Mar Caribe, en el cual, además, posee diversas islas siendo el archipiélago de San Andrés y Providencia. Su población es de 48,23 millones de habitantes.

### 4.2. Panamá



Figura 2. Mapa de Panamá, Adaptado de Google, 2017

Panamá es un pequeño país ubicado en el extremo sur del continente de América Central, conectándose al norte con Costa Rica y con Colombia al sur. Panamá tiene sus playas bañadas tanto por el océano Pacífico (al oeste) como por el Mar Caribe (al este) y es por lo tanto un importante destino turístico ya que ofrece dos ámbitos geográficos diferenciados e igual de maravillosos.

Sin embargo, a pesar del importante desarrollo que tiene el turismo, Panamá es reconocido a nivel internacional principalmente por ser el paso que permite cruzar el continente americano de este a oeste sin tener que dar toda la vuelta alrededor suyo. El canal de Panamá es uno de los pocos pasos que permiten hacer este cruce y por lo tanto una importante cantidad de barcos cruzan esta zona con fines comerciales. Su población es de 3,929 millones de habitantes.

### **4.3. Talento humano**

El talento humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).

- **Conocimientos:** Es la posesión de sabiduría inteligencia, creatividad, razonamiento, etc. Es lo que se conoce como competencias cognitivas.
- **Compromiso:** Son las actitudes, temperamento, personalidad y esfuerzo que despliega, también se le conoce como competencias personales.
- **Poder:** Son los valores, decisión y la capacidad personal para hacerlo; también se le conoce como las competencias ejecutivas o de liderazgo.

### **4.4. Recursos humanos**

El término recursos humanos (abreviado como RRHH, RH, RR.HH., y también conocido como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más:

predecible y poco diferenciable.

Se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma. El término es muy común hoy en día y se utiliza en diversos aspectos relacionados al ordenamiento empresarial.

Debido a la importancia que los recursos humanos tienen para una empresa o espacio laboral, hoy en día se acostumbra destinar un sector directamente especializado en la organización de tales recursos. Este sector cuenta con el mismo nombre y por lo general se compone de varios agentes capacitados que tienen entre sus principales funciones la selección de trabajadores, la ubicación de los mismos en las distintas áreas de la empresa, el mantenimiento de buenos y apropiados lazos de comunicación entre las diferentes áreas, el establecimiento de pautas de trabajo, la conducción y desarrollo de equipos de trabajo y la planificación de tácticas y actividades específicas para cada sector. Además, el sector de recursos humanos también puede tener injerencia en el establecimiento de las políticas salariales. Muchas veces, también tiene que hacerse cargo del despido de empleados que no cuadren con las políticas empresariales, así como también con el establecimiento de las correspondientes indemnizaciones laborales.

#### **4.5. Selección de personal**

La selección de personal es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.

En algunos casos, además de los requisitos que deben reunir los aspirantes a un cargo, puede suceder que los profesionales dedicados a la selección del personal se ocupen de brindarles entrenamiento o formación en algún aspecto a éstos.

Para poder conocer a ciencia cierta si una persona puede asumir un cargo o un puesto vacante, los encargados de la selección del personal utilizan variados instrumentos y métodos, entre los que se destacan: entrevistas personales, testeo del conocimiento sobre determinados aspectos fundamentales, como ser: manejo de computación, de idiomas, pruebas psicológicas, entre otras.

#### **4.6. Farmazona**

Farmazona, somos el operador logístico más grande de Centroamérica y el Caribe y desde el corazón del mundo, Zona Libre de Colón, Panamá, ponemos a su disposición nuestra amplia gama de servicios logísticos y de valor agregado.

Contamos con más de 49 años de servir a la industria Farmacéutica, Electrónica, Automotriz, entre otras con una gran gama servicios logísticos y resultados reales para el almacenaje, distribución y comercialización de sus productos.

Nuestros más de 400 empleados estamos para servirles, desarrollar y diseñar con usted la mejor plataforma logística que cubra sus necesidades de llegarle a sus clientes de una manera eficiente, rápida y con valor agregado. Aprovechando los grandes incentivos fiscales, la posición geográfica y estratégica de la Zona Franca más grande del mundo lo esperamos.

##### **4.6.1. Visión**

Empresa innovadora y líder del mercado logístico internacional, con servicios de clase mundial, comprometida con la calidad total y la superación de las expectativas de los clientes a través de un excelente equipo humano y tecnología de vanguardia.

##### **4.6.2. Misión**

Ejecutar los procesos logísticos para nuestros clientes con calidad, eficiencia, rapidez y flexibilidad; alcanzando ventajas mutuas y el más alto retorno de la inversión.

#### 4.6.3. Estrategia

Diseñar y desarrollar plataformas logísticas que vallan de acuerdo a las necesidades de cada cliente en cada una de las industrias en la cual se desempeñan y no ofrecer un paquete Standard de servicios.

Ofrecer servicios logísticos, resultados y valor agregado reales a cada industria sin diferenciación, ya sea industrial, electrónicos, tecnología, farmacéutica, agroquímicos, automotriz, etc.

#### 4.6.4. Industrias

La industria de cuidados de la salud o farmacéutica requiere de servicios logísticos especializados y desarrollados a la medida de cada cliente.

Nuestra gama de servicios y personal especializado les proporciona el almacenamiento, control de calidad y el valor agregado que requiere cada uno de los clientes.

Temperatura controlada, cuartos refrigerados y áreas especializadas para cada uno de los diferentes productos que se manejan en esta industria.

Nuestro equipo de cuidados de la salud incluye Aseguradores de Calidad (QA) y Asuntos Regulatorios y profesionales de logística que aseguran el cumplimiento de las necesidades y servicios logísticos específicos que demanda la industria de la salud. Ya sea para farmacéuticas, equipos médicos, suplementos quirúrgicos o salud animal.

#### 4.6.5. Servicios

- a. **Bodegaje y Distribución:** Proveemos a los clientes con soluciones logísticas a la medida de sus necesidades. Nuestro extenso Centro de Distribución y estratégica posición geográfica, nos permiten desarrollar soluciones eficaces y



rápidas de distribución que les permiten a nuestros clientes atender a sus clientes en toda Latinoamérica apoyados en una plataforma logística eficiente.

Les brindamos a nuestros clientes soluciones reales que les traen resultados reales y dependiendo del tipo de operación ofrecemos servicios logísticos y nuestra tecnología en bodegas dedicadas exclusivas para clientes que así lo requieran.

Todos nuestros almacenes son administrados utilizando sistemas de tecnológicos y programas manejo de almacén que nos permiten saber la ubicación en todo momento de cada producto dentro de nuestro almacén, al igual que el manejo y rotación que requiere cada producto de acuerdo a la comercialización de cada uno.

- b. **Mercancía en Tránsito:** Nuestra gran cantidad de puertas y extensa área de despacho y recibo de carga nos permite brindar soluciones logísticas reales para el trasiego de mercancía en tránsito de contenedor a contenedor, mismas que por el tipo de operación no requieren ser almacenadas, solo recibidas, verificadas y reexportadas inmediatamente a diferentes destinos.



c. **Inbound**

**Recibo de Mercancías:** Cada caja o producto que ingresa en nuestros almacenes es minuciosamente revisada su condición y calidad. Nuestro servicio de recibo es a la medida de cada industria, ya sea farmacéutica en la cual verificamos no solo la calidad y condición sino, el lote de producción y su fecha de vencimiento, o cualquier otra



como la automotriz. Luego de su revisión, cada caja es etiquetada mediante códigos de barra y se le asigna una ubicación en nuestro almacén. Nuestro sistema de manejo de almacén nos permite tener control en todo momento de las posiciones disponibles mediante el código de barra de la ubicación de cada producto.

**Almacenamiento y Manejo de Inventarios:** Contamos con bodegas acondicionadas para el almacenamiento de diferentes tipos de productos que requieren diferentes temperaturas, ya sean productos refrigerados, secos o congelados.

Todos los procesos de nuestras bodegas están 100% automatizados y contamos con un sistema o programa de manejo de almacén que nos permite tener control y administrar los inventarios de nuestros clientes utilizando las herramientas más innovadoras y de acuerdo a los principios internacionales estándares para manejo de inventarios.



#### d. Outbound

- **Manejo de Órdenes:** Diariamente nuestras representantes de servicio al cliente reciben más de 100 ordenes con más de 1,000 líneas de pedidos las cuales son inmediatamente, procesadas, seleccionadas, empacadas y despachadas a toda Latinoamérica y el caribe.



Nuestra plataforma logística y sistemas tecnológicos nos permiten tomar y despachar ordenes de unidades, cajas, pallets completos o consolidar pedidos, manteniendo los estándares de rotación de inventarios específicos de cada industria. Los representantes de servicio al cliente preparan también sus facturas de acuerdo

a los requerimientos específicos de cada cliente.

- **Manejo de Transporte y fletes:** Nuestro gran equipo de representantes de servicios al cliente no solo reciben y procesan sus pedidos, sino que también preparan los documentos y exhortación y coordinan el transporte o embarque al destino final ya sea por vía aérea, terrestre o marítima.



- **Servicio de Valor Agregado:** Uno de los valores fundamentales de nuestra empresa es la amplia gama de servicios de valor agregado, entre ellos:

- ❖ Re-empaque
- ❖ Ensamblaje
- ❖ Reducir o ampliar presentación
- ❖ Etiquetado
- ❖ Impresión
- ❖ Armado de empaque promocional



#### 4.6.6. Calidad

Debido a que la calidad es una obsesión para Farmazona, contamos un departamento de gestión de calidad, liderado por un Gerente de Calidad y formado por profesionales farmacéuticos, inspectores y analistas de control de inventarios y procesos que se aseguran que cumplamos y que se sigan los procedimientos de nuestras certificaciones:

- Buenas Prácticas de Manufacturas – GMP
- Buenas Prácticas de Almacenamiento – GSP
- ISO 9001.

Y por supuesto la satisfacción total del cliente. Para planificar, control y mejora continua

de la calidad y servicio al cliente contamos con:

1. Tablero de control de pedidos y procesos, en el cual los clientes a través de nuestra web tienen acceso total para monitorear o hacer tracking a sus órdenes y saber en todo momento el nivel de nuestro desempeño en cada actividad o proceso logístico.
2. Indicadores de desempeño definidos para cada cliente específico, de acuerdo a los requerimientos de calidad y necesidades de cada uno. Mismos que son administrados por nuestros Gerentes de Cuentas y Analistas de Calidad.
3. Gerentes de Cuenta y Representantes de Servicio al Cliente, asignados para cada cliente.

En cada uno de nuestros procesos utilizamos tecnología de punta para ejecutar los mismos con eficiencia, rapidez y a la vez nos permita medir el desempeño y estar en constante optimización.

#### **4.6.7. IT Soluciones**

- Farmazona, Detalle de nuestro Sistema y Tecnología Farmazona es una empresa en la cual la tecnología es una de sus principales fortalezas y ventajas sobre la competencia. Con una solución ERP completa y softwares de Manejo y Administración de bodegas (WMS), estamos en la disponibilidad de ofrecer un proceso de integración rápido con cualquier software utilizado en el mundo, brindándole ventajas a nuestros clientes al poder acceder a información que ellos necesitan en tiempo real y con los más altos estándares de seguridad para garantizar la confidencialidad.

Sobre J.D. Edwards One World es una solución que les da a las organizaciones la libertad de elegir como pueden consolidar o armar sus aplicaciones internas y como estas pueden colaborar con sus socios y clientes a través de la cadena de suministros para incrementar la ventaja competitiva.

Este software tiene un paquete completo de herramientas para el ingreso de ordenes o pedidos, manejo de inventario, facturación, financiero, aprovisionamiento y manejo de

materiales directo, manejo de la información de los clientes, logística y distribución, permitiéndonos proveer un mejor servicio al cliente e Incrementar eficiencias operativas.

En Farmazona hemos desarrollado nuestras propias aplicaciones que nos permiten hacer rastreo o seguimiento rápido, recibir alertas o notificaciones en tiempo real de la finalización de los procesos, una completa integración con el sistema de manejo y administración de almacén (WMS) y, capacidades para efectuar Intercambio Electrónico de Datos (EDI) utilizando conexión FTP o HTTPS por mayor y mejor seguridad.

Con J.D. Edwards, nos enorgullecemos del empoderamiento (empowering) a nuestros clientes con soluciones flexibles. Hoy, nuestros clientes pueden tener en acceso en tiempo real a su información en cualquier momento y en cualquier lugar donde se encuentren, incrementando la productividad y proveyéndoles ventaja competitiva en un mercado de colaboración.

- **Detalles de la operación de órdenes de venta:**

1. Ingreso de Ordenes o Pedidos: Es posible descargar ordenes utilizando un archive común con la información requerida a través de un protocolo HTTPS o FTP. También es posible ingresar órdenes directamente en nuestro sistema utilizando nuestra página de Internet.
2. Órdenes o Despachos Pendientes: Podemos manejar órdenes pendientes para permitir liberaciones automáticas tan pronto el inventario esté disponible, dándole al cliente la flexibilidad de liberar órdenes parciales.
3. Selección y Empaque de Pedidos: Cuando la orden es ingresada, un e- mail automático es enviado a la bodega para dar aviso que una nueva orden ha sido colocada, indicando la prioridad de la misma. También, los estatus de las mismas son cambiados para permitir filtros y reportes rápidos.
4. Facturación: Cuando la orden ha sido seleccionada y empacada un correo automático es enviado al departamento de Servicio al Cliente para que procesen la documentación con la Administración de la Zona Libre de Colon.

5. Embarque o Despacho: Mientras la documentación está siendo procesada, nosotros nos estamos preparando para el cargue o en espera de las instrucciones finales para la liberación y despacho de la orden. Cuando el proceso termina un correo automático puede ser transmitido a nuestros clientes con la información requerida.
6. Rastreo: Todos estos pasos pueden ser rastreados en una pantalla que está disponible para todos nuestros clientes y Gerentes de Cuentas. En esta pantalla usted puede ver cuantos días de demora en cada status o proceso en todo el ciclo de la orden o pedido.

- **Detalle de la operación de Entrada de Órdenes de Compra o Inventario**

1. Ingreso de la Orden de Compra: Also we can upload PO using different ways:
  - a) **Interfases por Intercambio Electrónico de Datos de Entrada:** La OC es descargada en nuestro sistema en el momento en que la OC es enviada al proveedor o algo similar.
  - b) **Interfases de Intercambio Electrónico de Datos de Salida:** La OC es generada en nuestro sistema utilizando una proyección y es transmitida al cliente para ser procesada.
  - c) **Ingreso Manual:** utilizando la documentación del embarque para el ingreso manual.
2. **Proceso de Verificación:** Este proceso manual es para validar que las cantidades físicas de producto coinciden con las cantidades facturadas o en los documentos de embarque. Cuando este proceso es concluido, un nuevo archivo puede ser enviado mediante interfase a nuestros clientes para confirmarles la recepción del inventario u OC.
3. **Proceso de Ubicación:** Este tarea es efectuada utilizando terminales de radio frecuencia (RF terminals). Es el movimiento físico del área proceso de verificación a la ubicación de la mercancía en los racks o estanterías.

Actualmente tenemos opciones para enviar archivos diarios a nuestros clientes con la disponibilidad de inventario para mantener sus sistemas actualizados.

## **5. Metodología**

### **5.1. Enfoque metodológico**

El enfoque metodológico de la investigación es de tipo mixto cuantitativo y cualitativo.

### **5.2. Población o muestra seleccionada**

La población activa e inactiva que integra o ha integrado el mercado laboral. El tipo de muestreo que se realizará será no probabilístico por conveniencia.

### **5.3. Fuentes de información**

*Fuentes primarias:* recolectadas a partir del instrumento propuesto y la entrevista propuesta por el personal directivo de la empresa Farmazona de la República de Panamá.

*Fuentes secundarias:* a partir de libros, documentos e informes sobre la temática propuesta.

### **5.4. Instrumentos**

Se hará uso de un instrumento tipo encuesta que se aplicara a la población activa e inactiva que integra o ha integrado el mercado laboral. Y una entrevista en profundidad que se realizó con el personal directivo de la empresa Farmazona de la República de Panamá para recabar la información proporcionada.

### **5.5. Sistematización de la información**

El análisis de la información cuantitativa se llevará a cabo a partir del paquete estadístico SPSS versión 19 para Windows; y la información cuantitativa se tratará mediante categorización.

### Referencias bibliográficas

- Alcover, M. R., & Blasco, 2. (s.f.). *Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S)*. Obtenido de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guia tecnicabuenas practicas.pdf>
- Boletín Turístico. (2010). Información turística. [www.boletin-turistico.com](http://www.boletin-turistico.com)
- Definición ABC. (15 de 02 de 2010). *Definición de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>
- Definición ABC. (21 de 04 de 2011). *Definición de Panamá*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/geografia/panama.php>
- Definición ABC. (06 de 04 de 2009). *Definición de Colombia*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/colombia.php>
- Definición ABC. (02 de 09 de 2013). *Definición de Selección de personal*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/negocios/seleccion-de-personal.php>
- De Gerencia.com. (2015). *Recursos Humanos*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/tema/recursos\\_humanos](http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos)
- FarmaZona. (s.f.). Soluciones tecnológicas. Obtenido de [farmazona.com: http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=it](http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=it)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). *Información general sobre turismo*. Recuperado el 2013, de [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)
- Psicología y Empresa. (16 de 12 de 2010). *El talento humano y las competencias: conceptos*. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>
- Organización Mundial del Turismo. (2000). *Congreso Mundial De Turismo Gastronomico*. Chipre. <https://cegaho.wordpress.com/2011/12/09/actualidad-y-retos-del-turismo-gastronomico/>
- RH Talento Humano. (s.f.). *Selección de personal*. Obtenido de <http://rhtalentohumano.blogspot.com.co/p/seleccion-de-personal.html>

Anexos



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA  
VILLAVICENCIO

Encuesta N°. \_\_\_\_\_

**ENCUESTA SELECCION DE PERSONAL**

El presente instrumento se aplica con la intención de recolectar información que permita hacer una caracterización de las prácticas utilizadas para la selección de persona en la empresa Farmazona de la República de Panamá y su implementación en Colombia. La información recolectada será tratada con absoluta confidencialidad.

1. Lugar de residencia:

\_\_\_\_\_

2. Sexo:

a.	Femenino	
b.	Masculino	

3. Edad:

a.	Entre 18 y 30 años	
b.	Entre 31 y 40 años	
c.	Entre 41 y 50 años	
d.	Entre 51 y 60 años	
e.	Más de 60 años	

4. Estado civil:

a.	Soltera (o)	
b.	Casada (o)	
c.	Separada (o)	
d.	Viuda (o)	
e.	Unión Libre	

5. De los siguientes procesos para la selección de personal en cuales ha participado:

a.	Interno	
b.	Externo	
c.	Mixto	
d.	Otro	

¿Cuál? \_\_\_\_\_

6. De las siguientes técnicas para la selección de personal en cuales ha participado:

a.	Entrevista personal	
b.	Test cognitivo	
c.	Test proyectivos	
d.	Pruebas de polígrafo	
e.	Técnicas de simulación	
f.	Exámenes médicos	
g.	Otro	

¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. De las siguientes fuentes de reclutamiento para la selección de personal en cuales ha participado:

a.	Archivos de hojas de vida	
b.	Anuncios publicitarios	
c.	Redes sociales	
d.	Instituciones educativas	
e.	Competencias	
f.	Otro	

¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. Participaría en la técnica de prueba de polígrafo para la selección de personal:

a.	Si	
b.	No	