



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

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

**OPCIÓN TITULACIÓN: PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL  
NACIONAL**

**LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPORTANCIA EN EL MODELO DE  
NEGOCIO DE LA EMPRESA SUSPENSIONES CALAIS S.A**

**Tutor: Roger Sánchez**

**Asesor: Nagib Yassir García**

**Autora: Marcia Yennifer Guédez Meza**

**Ciudad de Panamá, 21 de abril de 2022.**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

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

**INFORME FINAL DE PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL  
NACIONAL .**

**LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPORTANCIA EN EL MODELO DE  
NEGOCIO DE LA EMPRESA SUSPENSIONES CALAIS S.A**

**PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER CON ENFASIS EN GERENCIA DE TALENTO  
Y RECURSO HUMANO.**

**Autora : Marcia Yennifer Guédez Meza**

**Asesor: Nagib Yassir García**

**Ciudad de Panamá, 21 de abril de 2022.**



**Ciudad de Panamá, 21 de abril de 2022.**

Profesor

**Nagib 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 **Marcia Yennifer Guédez Meza**, documento de identidad **N° 098845309**, 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,

## ÍNDICE GENERAL

	Páginas
PORTADA	1
PORTADA INTERNA	2
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA	10
Definición de la carrera que estudia	10
Antecedentes de la empresa	11
Misión	11
Visión	12
Valores	12
Estructura organizativa de la empresa	12
Descripción de la actividad de la empresa	13
Área donde se desarrolló la pasantía	14
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	15
Funciones realizadas	15
Análisis de desempeño	25
Limitaciones presentadas	26
Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional	26
Cronograma de actividades	27
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL	27
Descripción de la problemática observada y su relación con la maestría	27
Alternativas de solución	32
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°.</b>	<b>Página</b>
<b>1.- Organigrama de la empresa Suspensiones Calais S.A</b>	<b>15</b>
<b>2.- Descripción del cargo de vendedor de mostrador</b>	<b>24</b>
<b>3. Descripción del cargo de Analista de Recursos Humanos</b>	<b>25</b>
<b>4.- Plan de actividades de la pasantía de extensión ocupacional</b>	<b>32</b>
<b>5.- Plan de actividades de la pasantía de extensión ocupacional</b>	<b>33</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras N°.</b>	<b>Página</b>
<b>1.- Gráfico de resúmenes de ventas anuales de la empresa Suspensiones Calais S.A</b>	<b>31</b>
<b>2.- Área de Administración de la empresa</b>	<b>42</b>
<b>3.- La pasante dentro del área de administración de recursos humanos</b>	<b>42</b>
<b>4.- Sistema de Valery Administrativo</b>	<b>43</b>
<b>5.- Ficha contenida en el módulo de compras del Sistema de Valery Administrativo Para Registrarlos Proveedores</b>	<b>43</b>
<b>6.- Área de ventas de la empresa</b>	<b>44</b>
<b>7.- Publicidad en Instagram de la promoción de amortiguadores para el primer trimestre del año 2022</b>	<b>45</b>



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPORTANCIA EN EL MODELO DE**  
**NEGOCIO DE LA EMPRESA SUSPENSIONES CALAIS S.A**

**Autora: Marcia Yennifer Guédez Meza**

**Tutor: Roger Sanchez**

**Año: 2022**

**RESUMEN**

En este informe se presentan las actividades de pasantía realizadas en la empresa Suspensiones Calais S.A. Esta forma parte del sector de la micro, pequeña y mediana empresa de la República de Panamá. Su principal actividad económica es la compra y venta al por mayor de distribución e importación de suspensiones para automóviles ligero y de carga pesada. Esta pasantía se llevó a cabo durante el período del mes de febrero y marzo del año 2022, la cual estuvo comprendida de ocho semanas, previamente se estableció un acuerdo con la Junta Directiva, notificándose a la universidad, donde se aprobó y se estableció un plan de trabajo con actividades como la fijación y conducción de las políticas para las actividades de recursos humanos, analizar y digitar las novedades de nómina, verificar el cumplimiento con las disposiciones legales del país en materia laboral, mantener actualizados los registros de sus proveedores y diseñar un plan de capacitación para los colaboradores. Estas actividades están relacionadas en el área de conocimiento profesional del pasante de la UNICYT, siendo un requisito indispensable para la Opción del Título de Maestría en Énfasis en la Gerencia del Talento y Recurso Humano. En cuanto a la metodología aplicada fue la observación directa, la entrevista, la acción y reflexión de las prácticas que se realizan en la entidad, también se ha valorado fuentes bibliográficas, dirigidas al ámbito de la gestión del talento humano, la puesta en práctica del plan de trabajo permitió la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la maestría que luego se plasmó en un informe detallado valorando el aporte para los procesos de recursos humanos de la organización.

**Palabras clave: gestión del talento humano, pasantías, Suspensiones Calais S. A.**





**REPUBLIC OF PANAMA**

**INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY**

**ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND BUSINESS SCIENCES**

**THE TRAINING OF HUMAN TALENT AND ITS IMPORTANCE IN THE BUSINESS**

**MODEL OF THE COMPANY SUSPENSIONES CALAIS S.A**

**Author: Marcia Yennifer Guédez Meza.**

**Tutor: Roger Sánchez.**

**Year: 2022**

## **RESUME**

This report presents the internship activities carried out at the company Suspensiones Calais S.A. This is part of the micro, small and medium business sector of the Republic of Panama. Its main economic activity is the purchase and wholesale, distribution and import of suspensions for light and heavy-duty automobiles, this internship was carried out during the period of February and March of the year 2022, which lasted eight weeks, previously an agreement was established with the Board of Directors, notifying the university, where a plan was approved and established. of work with activities such as setting and conducting policies for human resources activities, analyzing and entering payroll news, verifying compliance with the legal provisions of the country on labor matters, keeping the records of its suppliers updated and designing a training plan for employees. These activities are related to the professional knowledge area of the UNICYT intern, being an essential requirement for the Option of the Master's Degree in Emphasis in Talent Management and Human Resources. Regarding the applied methodology, it was direct observation, interview, action and reflection of the practices that are carried out in the entity, bibliographic sources have also been valued, directed to the field of human talent management, the implementation of the The work plan allowed the application of the knowledge acquired during the master's degree, which was later reflected in a detailed report assessing the contribution to the organization's human resources processes.

**Keywords:** human talent management, internships, Suspensiones Calais S.A.

## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente, llevar una administración de un personal de forma adecuada, es un constante reto para la organización y la gestión de recursos humanos, ya que debido a las tendencias del mercado son tan cambiantes, que quedarse con los modelos de negocio tradicionales ya no es una opción. Siendo necesario dar el paso a otros negocios más convencionales con el uso de medios tecnológicos, que representa un gran cambio y dando nuevos escenarios a las empresas.

Estos nuevos escenarios permiten oportunidades para mejorar las unidades de recurso y talento humano, ya que la inversión en formación continua es un factor primordial dentro de una organización. Además, les abre las puertas a pasantes para aplicar los conocimientos académicos y fortalecer los procesos que ayuden a mejorar continuamente su plan estratégico organizacional, siendo un valioso aporte para los administradores y gerentes de una organización.

Las organizaciones brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal, pero también, son fuente de apoyo para el desarrollo de participantes en el área de pasantía de extensión ocupacional, como es el caso de la empresa Suspensiones Calais S.A, donde su principal actividad económica es la compra y venta al por mayor de distribución e importación de suspensiones para automóviles ligeros y de carga pesada.

Esta cuenta con una estructura organizativa por áreas, que debido a los cambios presentes generados por la Pandemia del COVID 19, se hizo necesario una reestructuración en el área administrativa, muy acorde con la formación y desempeño del pasante ya que su conocimiento se centra en la gestión del talento humano donde implica la valoración de los procesos. Para ello la empresa diseñó un plan de trabajo con actividades dirigidas a la gestión del talento humano, como fue el de revisar la fijación y conducción de las políticas para las actividades de recursos humanos, analizar y digitalizar las novedades de nómina, verificar el cumplimiento con las disposiciones legales del país en materia laboral, mantener actualizados los registros de sus proveedores y diseñar un plan de capacitación para los colaboradores. Todas estas actividades para realizar están relacionadas con el área de conocimiento profesional del pasante de la UNICYT.

## MARCO REFERENCIAL DE LA EMPRESA.

### Definición de la carrera que estudia.

Actualmente formo parte de la gran familia de la UNICYT, ubicada en el Corregimiento de San Francisco, Plaza Durex, nivel 101, calle 62 este, Carrasquilla, donde cursó estudios de maestría en la Facultad de Ciencias Administrativas, empresariales y de negocio, en el programa de Magíster en énfasis en Gerencia de Talento y Recurso Humano.

Donde actualmente ya aprobé toda la carga académica, que me ha permitido adquirir conocimientos y competencias necesarias, por ello me encuentro en la fase de Opción a Titulación de Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional.

Se me ha dado la oportunidad de realizar la práctica profesional en la empresa Suspensiones Calais S.A, la cual es una sociedad anónima constituida conforme a las leyes de la República de Panamá.

Ahora bien, en esta empresa demostrare y llevaré a la práctica los conocimientos y las competencias como el de analizar y comprender el comportamiento de los colaboradores dentro de su ámbito laboral, mediante la elaboración de planes estratégicos, que nos permitirán realizar un diagnóstico previo de la situación del entorno y bajo las legislaciones propias del país, para el funcionamiento de sus operaciones diarias dentro de la organización , para luego valorar los procesos donde se determinan sus fortalezas y debilidades, que luego permitirán está a su vez la creación de estrategias enfocadas al logro de sus objetivos mejorando su productividad y las relaciones con su recurso humano.

Mediante las herramientas aprendidas, se nos capacito en la elaboración y diseños de programas de selección y capacitación del recurso humano, con la finalidad de potenciar a los colaboradores en el desempeño de sus funciones, mayor satisfacción laboral, para reducir el ausentismo y rotación del personal.

También durante mi proceso de formación se me permitió mejorar mis habilidades digitales, como trabajar en el aula virtual, realizar trabajos de forma remota,

comunicación en línea, así como realizar operaciones y trabajos en la nube, se nos brindó habilidades comunicativas en inglés, como parte esencial en nuestro entorno empresarial.

### **Antecedentes de la empresa.**

La empresa Suspensiones Calais S.A es una sociedad anónima constituida conforme a las leyes de la República de Panamá, el 23 de marzo de 2015 y se encuentra registrada en la sesión Mercantil de Registro Público de Panamá. Está ubicada dentro del distrito de Panamá Corregimiento de Parque Lefevre, Calle 15 local 1-A Planta Baja del Edificio Esther. Su principal actividad económica es la compra y venta al por mayor de distribución e importación de toda clase de repuestos para automóviles ligero y de carga pesada. (Suspensiones Calais S.A, 2015).

La compañía inició sus operaciones a mediados del año 2015, ahora cuenta con una experiencia de más de 7 años en el mercado nacional, con la finalidad de brindar a sus clientes marcas de gran variedad y con garantía, esto gracias a que cuentan con un moderno centro de distribución que permite tener el inventario más completo de repuestos. (Suspensiones Calais S.A, 2015).

### **Objetivo de la empresa.**

Distribuir sistema de suspensiones automotor para todo tipo de vehículo en general garantizando la estabilidad y aportando una mayor seguridad vial. Suspensiones Calais, (2015).

### **Misión**

Ser una empresa dedicada a atender las necesidades de repuestos y servicio en el mercado automotor, a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta y posventa. Ser distribuidores de repuestos originales y alternativos de calidad con precio competitivo. Suspensiones Calais, (2015).

### **Visión**

Ser la mejor empresa importadora y comercializadora de repuestos en Panamá brindando una excelente atención, servicio de venta y posventa de suspensiones generando valor agregado a nuestros clientes. Suspensiones Calais, (2015).

## **Valores**

### **El compromiso.**

Trabajar con una alta vocación de servicio y ofrecer lo mejor y recibir la satisfacción de servir a los clientes

### **El respeto.**

Defender el respeto mutuo y la dignidad de sus colaboradores, socios de negocios y con la sociedad en general.

### **La Excelencia**

Buscar siempre los mejores estándares de desempeño desarrollando las habilidades y conocimiento de todos sus colaboradores trabajando en equipo para lograr los objetivos.

### **Principios.**

Compromiso, trabajo en equipo, cumplimiento.

### **La estructura organizativa de la empresa**

En cuanto a la estructura de la Empresa Suspensiones Calais S.A, se fundamenta en un sistema jerárquico, donde se abordan las diferentes áreas internas y administrativas de la organización, evidenciando su cadena de mando, así como la distribución de las actividades de acuerdo a su cargo que ocupan los colaboradores, con la finalidad del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Según el autor Robbins (2010) nos dice que “existen organizaciones con una estructura simple, la cual es un diseño organizacional con una departamentalización baja, amplios tramos de control, autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización”. Los que menciona el autor es importante considerar ya que la estructura organizativa que presenta la empresa Suspensiones Calais S.A, es simple, por ser una micro, pequeña y mediana empresa, la cual está constituida con poca áreas, para el desarrollo de su actividad comercial.

Pero cabe destacar, que a pesar que sea una pequeña empresa, debe de tener establecidos sus planes estratégico, para lograr el mejor desempeño y productividad en la gestión de su talento, que le llevará a cumplir sus metas y objetivos organizacionales.

A continuación, se describe las diferentes áreas que conforman la estructura organizativa de la empresa entre ellas:

### **La junta directiva.**

Está representada por el gerente general, cargo que ocupa su representante legal, tiene la función de aportar el capital, tomar decisiones de la empresa, supervisar y coordinar todas las operaciones que ejecutan los colaboradores. ( Suspensiones Calais S.A, 2015).

### **El área administrativa.**

Está representado por un personal especializado que ocupa el cargo de Analista de recursos humanos, encargado de gestionar los procesos administrativos de los colaboradores a su cargo según los objetivos de la empresa y las leyes establecidas.( Suspensiones Calais S.A, 2015).

### **El área de ventas.**

Esta unidad comprende un equipo de vendedores donde actualmente laboran dos y atienden a los clientes a través del mostrador, que se localiza en la parte principal de la oficina, su actividad consiste en ver los requerimientos del cliente, tomar los pedidos y ayudarlo durante su permanencia en el local comercial.( Suspensiones Calais S.A, 2015).



1 Diseño Propio. Organigrama de la empresa Suspensiones Calais S.A.

### **Descripción de la actividad de la empresa.**

La empresa forma parte del sector de la micro, pequeña y mediana empresa de la República de Panamá, inmersa en el programa general Emprendimiento por

Oportunidad, específicamente en el área de Emprender y Crece, programa general dirigido a hombres y a mujeres de todas las edades que cuenta con una idea de negocio, a través de una oportunidad que han identificado en el mercado con el objeto de generar fuente de ingresos y empleo.

Por lo tanto, su gestión empresarial comprende una Junta Directiva, el área de administración y de ventas, para el normal desarrollo de sus actividades dentro de su mercado y su entorno. Esta empresa se encontraba en un proceso de desarrollo que comenzó a partir del año 2015 para poder posicionarse dentro del rubro de la venta de repuestos automotrices y muy específicamente en el área de suspensiones.

### **Área donde se desarrolló la pasantía.**

Esta pasantía se llevó a cabo en el área de administración, que según el autor Chiavenato, (2011), la define como el área encargada de la administración de recursos humanos, es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Considerando lo que menciona el autor, el área es de suma importancia para la empresa porque coordina y dirige las actividades que realizan los colaboradores para el logro de sus objetivos. Por esto, la permanencia del pasante fue durante un tiempo considerable comprendido en el mes de febrero a marzo del año en curso, para revisar y analizar los procesos que implica la gestión del talento humano.

En cuanto a la descripción del cargo ocupado en el área de administración de la empresa Suspensiones Calais S.A, a la pasante se le asignó el puesto de Analista de Recursos humanos, donde cumplió con el desarrollo de las siguientes funciones, las cuales fueron en este ámbito :

- Revisar los procesos asociados en la estructura de la organización, tales como:
- Contribuir y facilitar los procesos asociados a la gestión del talento humano a través de mejorar la argumentación y organización de la información que se tiene en la empresa.
- Apoyo en las actividades de formación y desarrollo de los colaboradores.
- Apoyo al personal de venta ya que supone un elemento importante para la competitividad de la empresa.

Asimismo el área de administración de recursos humanos debe estar alineada al área de ventas, ya que supone un elemento clave para la productividad de las operaciones, cónsonos con los objetivo de la empresa, por ello es de suma importancia la capacitación de los mismos y, por lo tanto, la clave para el éxito de la empresa, mediante obtención de ingresos y resultados esperados.

Por último cabe destacar que el área de administración de recursos humanos, es de vital importancia en el engranaje de todas las operaciones de la organización, ya que es el responsable de gestionar cambios, que resulten en beneficio al modelo del negocio de la empresa Suspensiones Calais S.A , para ello se debe motivar a los colaboradores, atendiendo sus necesidades y capacitarlos, para lograr que se ajusten a los cambios presentes y de esta forma la organización ampliará su productividad a lo largo del tiempo.

## **ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA**

### **Funciones realizadas.**

#### **Revisar la fijación y conducción de las políticas para las actividades de recursos humanos.**

Como actividad inicial durante la primera semana fue revisar la fijación y conducción de las políticas para las actividades de recursos humanos que, mediante la observación directa y documentos previamente registrados dentro de los archivos de la empresa, se pudo ver que tiene su política de trabajo a través de horarios establecidos para el personal y uso de uniformes. En cuanto su ciclo de vida, dentro de la entidad tienen su documentación necesaria para su ingreso mediante un expediente elaborado de forma escrita, tiene sus respectivos contratos establecidos según las leyes panameñas.

Ahora bien a continuación se detallan las funciones que ejecutó la pasante durante esta primera semana de su pasantía dentro de la empresa :

- Revisión de las políticas de recursos humanos de la empresa, como es su ambiente de trabajo, contratación del personal, sistema de remuneración y su evaluación de desempeño.
- Revisión de los expedientes y actualización de hojas de vida de los vendedores ajustando los requerimientos sanitarios actuales.



- Revisión de la información provista por los proveedores.

### **Analizar y digitar las novedades de nómina.**

En cuanto a la parte organizativa de la planilla relacionada con la organización y planificación de la nómina, se establece que el pago es de forma quincenal, realizando la debida deducciones y aporte que competen, según las leyes panameña, como el seguro social y el seguro educativo, a través de sistemas SIPE de forma mensual.

La empresa Suspensiones Calais S.A para hacer más eficiente sus operaciones de comercialización de venta de sus repuestos, posee un Sistema Valery Software Empresarial Profesional 2013, este un programa administrativo, previamente desarrollado que consta de ocho módulos, el cual contiene un software de nómina, contabilidad, corporativo y más.

Este sistema Valery es muy utilizado por pequeña y mediana industria para facilitar su tarea administrativa, este mismo es compatible con Windows y la mayoría de las aplicaciones office colaborando en el área de facturación e inventario y arroja directamente reporte de venta.

Durante el desarrollo de las actividades de pasantía, se pudo evidenciar que durante la revisión y organización de los reportes de nómina se realizaba manualmente en hoja en Excel, sin valorar la utilidad del sistema Valery en su sección de planilla, donde contiene el módulo Asistente de planilla.

En este módulo se puede realizar la planilla de acuerdo con lo establecido por la empresa, permite generar los recibos para el pago oportuno de los trabajadores, que se cancela de forma quincenal, también permite realizar las deducciones correspondientes, como es el aporte de seguro social y el seguro educativo establecido según ley.

También debido a la pandemia se dio la apertura a la gestión de cambios en las políticas de la empresa en el área de su recurso humano, enfatizando en la prevención y bienestar hacia las medidas de salud, para enfrentar esta situación excepcional, ya que estas de ahora en adelante norma la conducta de los colaboradores, para el cumplimiento de los objetivos y mejorar su desarrollo corporativo dentro de su entorno social.

## **Revisar y verificar el cumplimiento con las disposiciones legales del país en materia laboral.**

Dentro de las políticas del área de la administración del recurso humano en la empresa Suspensiones Calais S.A, se hizo una revisión a su documentación y tiene desde sus inicios la normativa que guía las acciones a realizar el personal durante su jornada laboral, está debidamente inscrito en el Sistema de Ingresos y Prestaciones económicas (SIPE), está registrado en la Dirección General de ingresos, donde a través del portal del E Tax2, se presenta el Formulario 03, contenido con la información de la planilla de los colaboradores. Para la realización de estas operaciones se encarga el contable de la empresa como asesor externo en colaboración con el área de recursos humanos y aprobación de la gerencia.

## **Levantar las descripciones y perfiles de puestos de la empresa.**

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.

Para poder comprender mejor el concepto de selección de personal el autor Chiavenato, (2007), dice “que forma parte de la integración de recursos humanos y es el paso que sigue al reclutamiento”. (p.169). Por lo tanto, la selección del personal es donde se escoge a los candidatos adecuados de acuerdo a la vacante existente en la organización.

Vemos que para la selección del personal de Suspensiones Calais S,A, la pasante valiéndose de la observación directa y revisión de documentos de la empresa se pudo evidenciar que el personal a cargo del área de venta de la entidad su proceso de reclutamiento fue captado el Programa Padrino empresario que existe dentro de la sociedad panameña..( Suspensiones Calais S.A, 2015).

Es importante considerar lo que el autor Chiavenato, (2007) que menciona que “ el proceso de reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen

para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización".(p.149). Cómo expresa el autor la persona responsable de la gestión de talento humano, debe de apropiarse de procedimiento y técnicas adecuada para seleccionar al candidato adecuado que se ajuste a la organización y se ajuste al perfil de cargo que se está solicitando.

Este programa padrino empresario es autogestión y nace como una alternativa de prevención dirigida a los adolescentes en sistemas de riesgo social. Donde existen requisitos previos para poder optar, ya que son jóvenes menores de edad y le permite ingresar al campo laboral a través de una beca que contribuye a disminuir los problemas económicos y sociales.

También la empresa cuenta con la descripción de los cargos, que según el autor Chiavenato (2002); lo define como "describir un cargo significa relacionar que hace el ocupante, cuando lo hace, cómo lo hace, dónde lo hace y porqué lo hace". Por lo tanto, es necesario determinar de forma específica de sus funciones, ya que implica una relación directa con el recurso humano, necesario para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En cuanto al perfil de cargo de acuerdo a sus áreas de trabajo, están especificadas, para cada puesto y se describen a través de actividades, que a la fecha ya está obsoleto e implica una actualización, proceso que será abordado por la pasante y se procederá a actualizarlos.

Cabe destacar que dentro de la información contenida dentro de la empresa ellos definen muy bien el análisis de cargo para sus colaboradores, a pesar que son una y cuentan con tres trabajadores, a continuación se detalla la información de la descripción de este puesto. ( Suspensiones Calais S.A, 2015).

#### **Análisis de los cargos del personal de la empresa Suspensiones Calais S.A.**

- **Cargo:** Vendedor.
- **Descripción del cargo:**

Es responsable de brindar excelente servicio y cordial atención a los clientes de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción y la edad de esto y consolidar venta efectiva de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

- **Ubicación del cargo:**

El cargo se ubica nivel operativo en todas las sucursales de la organización, pero ejecuta gestiones comerciales de importancia en los resultados de la empresa.

- **Responsabilidades y funciones:**

La responsabilidad y funciones generales de este puesto de trabajo están sujetas pero no limitadas a:

- **Gestión Operativa:**

Mantener la sección asignada limpia y ordenada.

Comunicar al gerente si ha comprado lo respectivo a la falta de alguna mercancía con el fin de velar por el adecuado surtido de sección.

Revisar que la mercancía esté correctamente etiquetada y organizada.

Colaborar en actividades de traspaso, pedido, devoluciones y cambios de mercancías.

Cooperar activamente con la seguridad y vigilancia de los activos de la empresa.

Participar en la toma física de inventarios periódicos.

Ayudar en el centro de distribución de la empresa en época en la que esté se recibe mercancía de cantidad, mediante labores auxiliares de apoyo (seleccionando mercancía, marcando y alistando mercancía para las sucursales) a solicitud del gerente.

Colaborar en el entrenamiento del personal de primer ingreso y de refuerzo.

Ejecutar cualquier labor afín sugerida por su supervisor inmediato.

- **Gestión Comercial:**

Dar la bienvenida al cliente y saludar de acuerdo a la norma establecida.

Brindarte las satisfacciones de servicio y atención al cliente laborando en ello la lealtad y preferencia.

Orientar al cliente en su decisión de compra.

Recomendar o sugerir al cliente la compra de mercancía complementaria o adicional actuar con iniciativa ante exigencias o detalle de nuestros clientes logrando su satisfacción.

Sugerir al gerente cambio físico en el departamento asignado con el fin de darle mayor movilidad a la mercancía de menor rotación.

**Perfil del cargo del vendedor:**

**Descripción general:**

**Edad:** 18 - 40 años

**Nacionalidad:** panameña

**Sexo:** Masculino

**Estado civil:** no determinante.

**Nivel académico:**

Preferiblemente con bachillerato o cursando estudios superiores.

**Conocimientos adicionales:**

Conocimiento de técnicas de venta y curso de servicio al cliente

**Experiencia laboral:**

Preferible un año de experiencia en ventas, puede ser no necesaria en el caso en que se busque personas con potencial para desarrollar.

**Responsabilidades:**

Firma de responsabilidad: no

Manejo de dinero: si

Manejo de equipo técnico: si

Trato con cliente externo y interno: si

**Cualidades personales:**

Actitud de servicio

Facilidad de palabra

Responsable

Liderazgo

Buen manejo de las relaciones interpersonales

Dinámico en la toma de decisiones.

**Reporta a :**

Al gerente de la sucursal y demás sugerentes.

- **Cargo:** Analista de recursos humanos.
- **Descripción:**

Es responsable de asistir y ser el soporte de la gestión de talento humano dentro de la empresa de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

- **Ubicación del cargo:**

El cargo se ubica a nivel gerencial ya que planifica y gestiona el recurso humano de la organización.

- **Responsabilidades y funciones:**

La responsabilidad y funciones generales de este puesto de trabajo están sujetas, pero no limitadas a:

Gestionar todos los procesos de recurso humano como el reclutamiento, la selección, la formación del personal de evaluación de desempeño y la correcta generación de una política de retribución que se vea plasmado en el sistema de compensaciones que se establece la empresa.

Gestión de los equipos y los colaboradores dentro de las áreas de la empresa.

Tiene gran capacidad analítica y de gestión.

Saber trabajar en equipo con flexibilidad.

**Perfil del cargo del Analista de Recursos humanos :**

**Descripción general:**

**Edad:** 18 - 40 años

**Nacionalidad:** panameña o extranjero

**Sexo:** Femenino.

**Estado civil:** no determinante.

**Nivel académico:** Licenciatura Administración de empresas con énfasis en la gestión del Talento humano y carreras afines.

**Conocimientos adicionales:**

Manejo de programa sistemas operativos dirigido al área.

Manejo de herramientas Office.

Dominios de redes sociales.

Redacción de informes para la gestión de la empresa.

Manejo de legislación en materia laboral.

Dominio conocimiento del idioma inglés.

**Experiencia laboral:**

Preferible un año de experiencia en cargos similares.

**Responsabilidades:**

Firma de responsabilidad: no

Manejo de dinero: si

Manejo de equipo técnico: si

Trato con cliente externo y interno: si

**Cualidades personales:**

Organizada

Puntual

Comunicación asertiva

Responsable

Liderazgo

Motivador

Innovador

Buen manejo de las relaciones interpersonales

Dinámica en la toma de decisiones.

**Reporta a:** Al gerente General .

En la empresa Suspensiones Calais S.A como se ha descrito anteriormente, donde se puede evidenciar que tiene como una de sus fortalezas, a nivel de su área de recursos humanos, el diseño del análisis de los cargos dentro de la organización, que dice según el autor Chiavenato(2009) nos donde que “analizar un puesto significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto”.(pag.222). En este sentido tal como expresa este autor, la empresa tiene de forma detallada la información sobre el análisis de sus cargos, donde se expresa de forma escrita sus responsabilidades, habilidades y conocimientos de los puestos que ocupan sus colaboradores de acuerdo a su estructura organizacional.

Sin embargo debido a la importancia de tener la descripción de los puesto dentro de la empresa, la pasante pondrá en práctica sus conocimientos adquiridos y ayudará a la empresa a diseñar la descripción de sus puestos, para ello utilizará la técnica de la observación directa y también se aplicará un instrumento mediante una entrevista estructurada para recabar la información de los colaboradores.

Sin embargo para poder establecer la descripción de puesto dentro de la empresa, debemos considerar la definición clara de Chiavenato(2009), quien afirma que “describir un puesto significa lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y porque”. (pag.222). Cómo le expresa este autor la descripción de puesto permite obtener

información valiosa para el área de recursos humanos, ya que describe y se expone de forma escrita, las funciones, responsabilidades, la posición jerárquica dentro de la organización y así como también la rendición de cuenta, como parte clave en la coordinación del trabajo, fortalece la comunicación y ayuda en los procesos de reclutamiento y selección del personal adecuado.

A continuación se presenta la descripción de los cargos de la empresa Suspensiones Calais S.A:

**Tabla 2**

Descripción de puestos:

Nombre del Cargo :	<b>Vendedor de mostrador.</b>
Área o departamento:	Ventas
Jefe directo :	Gerente General
Supervisión directo:	Gerente General
Formación académica:	Bachiller / Técnico comercial.
Idioma :	Español / Inglés
Objetivo del puesto:	Brindar una cordial atención al cliente en cuanto a sus requerimientos de repuestos dentro empresa.
Conocimientos o competencias obligatorias :	Debe tener una actitud de servicio. Manejo de herramientas tecnológicas. Destrezas comunicativas para la presentación de nuestros productos y promociones especiales. Manejo de las redes sociales.
Habilidades deseables:	Que tenga la escolaridad concluida y experiencia en ventas.



Funciones principales del cargo:	<p>Atender y recibir a los clientes cuando ingresen a la sucursal.</p> <p>Indicar al cliente la promoción especial que tiene la empresa.</p> <p>Indagar sobre los requerimientos y necesidades del cliente.</p> <p>Asistir en la facturación y cobro escogido por el cliente.</p> <p>Elaborar el reporte de sus ventas.</p> <p>Realizar los inventarios mensuales.</p> <p>Participar en la limpieza y cuidado del local.</p>
----------------------------------	--

Fuente: Descripción de puesto de Vendedor de mostrador. Fuente: Diseño propio.

**Tabla 3.**

Nombre del Cargo :	<b>Analista de Recursos Humanos</b>
Área o departamento:	Administración
Jefe directo :	Gerente General
Supervisión directo:	Gerente General
Formación académica:	Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en la gestión del Talento humano y carreras afines.
Idioma :	Español / Inglés
Objetivo del puesto:	Asistir y ser el soporte de la gestión de talento humano dentro de la empresa de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
Conocimientos o competencias obligatorias :	<p>Manejo de programa sistemas operativos dirigido al área.</p> <p>Manejo de herramientas Office.</p>

	<p>Dominios de redes sociales.</p> <p>Redacción de informes para la gestión de la empresa.</p> <p>Manejo de legislación en materia laboral.</p> <p>Excelente habilidades analíticas.</p>
Habilidades deseables:	<p>Que tenga la escolaridad concluida y experiencia en el manejo de la gestión del recurso humano.</p>
Funciones principales del cargo:	<p>Gestionar todos los procesos del recurso humano como el reclutamiento, la selección.</p> <p>Ejecutar y participar en la formación del personal y en su evaluación de desempeño.</p> <p>Realizar y verificar la planilla del personal y su correcta retribución dentro de la empresa.</p> <p>Llevar el registro y control de los expedientes de cada colaborador.</p> <p>Registrar y llevar el control de los expedientes de los proveedores.</p> <p>Llevar el control de los suministros de artículos de oficina y papelería, así como la documentación que su superior inmediato le indique.</p>

Fuente: Descripción de puesto de Analista de Recursos humanos. Fuente: Diseño propio.

**Actualizar los registros de los proveedores de la empresa relacionados a su gestión de recursos humanos.**

Durante el proceso de pasantía en la empresa Suspensiones Calais S.A, se pudo evidenciar que el área de administración de recursos humano, aporta gran valor para desarrollo de los colaboradores, porque estos están en contacto directo con sus proveedores, los cuales son una parte fundamental para el desarrollo comercial y operacional de la organización, en la adquisición de sus inventarios y mercancías que se ofrece a los clientes, por lo tanto, el área recurso humano ahora ha ido ganando cada vez más importancia y ampliando sus funciones, ya que no solo se circunscrita en

la selección y manejo del personal, sino que se hace necesario mejorar los procesos comunicacionales y trato cordial a los proveedores ya que constituye un elemento clave en nuestro plan de negocio.

Cabe destacar que una de las fortalezas de la empresa es que cuenta con un Software administrativo Valery, el cual es de gran ayuda porque contiene varios módulos y uno de ellos está el módulo de compras, allí se especifica a través de una opción de menú, una ficha donde se puede ingresar al sistema los proveedores que se utilizan por la recepción de facturas de compra y los gastos que se incurren durante diariamente, esto permite controlar los estados de cuenta de los proveedores que se utiliza más frecuentemente, para luego la toma de decisiones por medio del análisis del contable y la gerencia.

A continuación se detallan los pasos que siguió la pasante para el registro de ficha dentro del sistema:

- Primeramente se ubica en el módulo de compras y se busca el menú para el ingreso del proveedor.
- El ingreso del código del proveedor y se verifica que no esté registrado en cuanto a la colocación del código se recomienda usar el ruc.
- Se determina el tipo de proveedor se ingresa su RUC..
- Seguidamente se selecciona la información de acuerdo al proveedor donde se especifica lo siguiente; tipo de proveedor si es nacional o extranjero, se coloca la referencia es un dato importante ya que nos indica cómo se obtuvo el contacto con el nuevo proveedor.
- Se detallan los datos de ubicación del proveedor cómo son dirección, teléfono, correo electrónico y WhatsApp.
- Se clasifica los proveedores que ofrezcan créditos se debe considerar el plazo y límite del tiempo para la cancelación de la deuda.
- Por último al completar todo estos datos se verifica y se da la opción de F9 para guardar y así es como tenemos el reporte a través de nuestro sistema del ingreso de nuestros proveedores.

Seguidamente se realiza un reporte los datos de estos para luego proveer un informe gráfico a la empresa, para determinar nuestro proveedor principal quien provee

inventarios de mercancías, la administración pasa el reporte al contable, para su análisis específico y valoración del impacto que genera en los costos, para la toma de decisiones y generar nuevas estrategias de seguir en el beneficio del plan de negocio del año en curso.

Durante el desarrollo de esta actividad me permitió como pasante valorar los conocimientos adquiridos durante la maestría, ya que se evidencio que el recurso humano es imprescindible para constituir las buenas relaciones y trato entre el personal y los proveedores, ya que por medio de ellos, se logra la competitividad de la empresa dentro del mercado. Por lo tanto, se debe una comunicación asertiva y trato cordial hacia nuestros los proveedores y aliados comerciales, ya que nos dan grandes beneficios a nuestros resultados esperados y aún más si nos apoyamos en nuestro sistema de datos, quien nos dará información para el conocimiento de nuestro proveedor aliado siendo importante para generar acciones concretas que generen valor a la empresa, durante su ejercicio económico.

### **Planificar y diseñar un programa de capacitación.**

Las organizaciones necesitan la actualización constante de su capital humano, por ello la capacitación resulta un proceso vital y se requiere de una política de capacitación permanente. Los gerentes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

Dentro de los procesos de la gestión del talento humano Dessler y Varela (2011), quienes afirman que “la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales habilidades para realizar sus actividades”.(p.185). Esto nos indica que el proceso de capacitación se puede ver como un elemento potenciador de las habilidades de los colaboradores, donde el personal responsable de la gestión del talento humano debe promover el espacio para darle seguimiento a esta etapa de desarrollo. Por lo tanto, este proceso se quiere promover dentro de las políticas de recursos humanos en la empresa Suspensiones Calais S.A, será una pieza clave para el crecimiento de esta organización.

Al revisar la trayectoria de la empresa Suspensiones Calais S.A, desde sus inicios en el año 2015, vemos que se han ido consolidando en organizar su estructura y la

gestión de talento humano, sin embargo Cómo anotar en el diagnóstico plasmado anteriormente en el proceso de formación y capacitación al personal nunca tenido el personal, una formación y debido al análisis que realizó la pasante sobre la productividad de la empresa durante el tiempo como los efectos de la pandemia del COVID 19, tuvieron una gran baja de su ingresos y operaciones ocasionando una pérdida para el año 2020.

A pesar que a mediados del año 2021, al implantar dentro del negocio las ventas de forma online debido a la falta de experiencia que tenía el perfil del personal no se llegó a los resultados esperados y por lo tanto verdad la pasante infiere como propuesta necesaria realizar una capacitación al personal en esta materia en el área de ventas digital.

Por lo tanto, es necesario que, en toda organización, el capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder mejorar los procesos de sus operaciones comerciales. Asimismo, la capacitación tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro, para ello se establece programas de capacitación, para el mejor desempeño del capital humano en el cargo, y que estos estén alineados con los objetivos y metas organizacionales.

También el proceso de desarrollo del recurso humano a través de la capacitación, según Dessler y Varela (2011) debe implicar a “ la mayoría de los trabajadores se deben capacitar para ser buenos miembros del equipo”. (p.199). Considerando lo que expresa este autor la capacitación también se puede ver como un elemento integrador para los empleados, así como también permite una posición diferencial en el mercado, ya que puedes sostener su vigencia e innovar a través de sus procesos para crear valor a su marca.

### **Menciona algunos indicadores que sean de utilidad para evaluar el desempeño del área de RRHH.**

En cuanto al nivel desempeño del recurso humano en la organización Suspensiones Calais S.A, por ser una pequeña empresa, utiliza un método de evaluación de desempeño a partir de la relación directa a través de la descripción de cargos que

ocupan los colaboradores, unido al sistema de remuneración que se percibe a través de su salario en complemento con plan de desarrollo de asignación por las ventas de forma mensual a sus vendedores.

Para determinar el análisis del desempeño de la fuerza de venta de la empresa Suspensión Calais S.A debemos conocer su rendimiento y las posibles causas de una baja en los procesos de venta, ya que su desempeño se mide a través de la productividad.

Este indicador permite valorar el total de ventas que se genera mensualmente el vendedor, para ello la empresa toma la información de su sistema administrativo Valery, de allí se toma el reporte mensual por cada vendedor, la organización establece un margen de beneficio remunerativo y se asigna una comisión de venta, que aplica el método de potenciar el recorrido de las ventas hacia arriba o sea una comisión escalonada que permite la superación del objetivo que se plantea la empresa.

También es importante considerar que a través de nivel de desempeño nos permite determinar lo siguiente, si el desempeño insuficiente de los colaboradores, y lo podemos evidenciar a través de sus operaciones de ventas, esto puede indicar la falta de capacitación de los trabajadores.

Tal situación se vio presente en la empresa Suspensiones Calais S.A, que por causa de la Pandemia a mediados del año 2021, sus colaboradores asumieron el reto sin tener la capacitación sobre el manejo de las herramientas digitales, para la venta online. Generando la atención en el proceso de formación y desarrollo del personal, para adecuarse al entorno social presente.

De acuerdo al antes mencionado podemos concluir que el principal objetivo de la valoración de desempeño de un colaborador es fortalecer su formación y desarrollo dentro de la empresa.

### **Limitaciones presentadas.**

Al hacer referencia en cuanto a las limitaciones dentro de un proceso de pasantías, nos estamos refiriendo a procesos que no se pueden cubrir del todo en tiempo previsto. Ya que la dinámica de una organización es muy compleja. Y la experiencia que tuvo la pasante en esta organización fue a través del uso de una metodología que se sustentó

en la observación de todos los procesos que implica, en este caso la gestión del talento humano en la empresa, con la finalidad de registrar la información y de describir las actividades que se desempeñan, donde se debe considerar en tiempo que permite la universidad UNICyT la cual establece un tiempo de 8 semanas, para el abordaje y ejecución de la misma tiempo que se considera muy reducido para la recolección de la información. Ya que los procesos y vivencia dentro de una organización es muy complejo, a pesar que sea una empresa pequeña la interacción de las actividades que se desarrollan requieren mayor tiempo de acción.

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

Durante la experiencia vivida en el proceso de pasantías me ha permitido valorar que recurso humano es clave principal para el desarrollo de la gestión de cambio dentro de una empresa, y sus proyectos planificación deben estar dirigidos a la estrategia que la empresa desea tener para el logro de sus objetivos y resultados.

Por lo tanto, es primordial invertir en procesos de capacitación constante, ya que estamos permeados por cambios globales y tecnológicos de avanzada, al generar cambios en los colaboradores, situación que se presenta en la empresa Suspensiones Calais S.A, donde antes su objeto de atención al cliente era a través del mostrador para darle la bienvenida y saludar de acuerdo a la norma establecida, ahora al capacitar a sus empleados en las ventas digitales entramos en un modelo nuevo de negocio a través del e-commerce. Al tener capacitados los colaboradores se tendrá mayor habilidades y conocimientos que contribuirán a mejores resultados y su productividad será mayor.

### **Cronograma de actividades.**

Para la planeación y ejecución del proyecto de pasantía ocupacional de extensión, es de suma importancia el diseño de un cronograma de actividades, el cual estará contenido con las actividades a seguir distribuidas durante 8 semanas, en un tiempo determinado, donde la pasante desarrollará cada una de estas, lo que le permitirá detectar factores interno o externos que influyen en la gestión del talento humano y en sus procesos, considerando la pertinencia de ajustar algunas acciones y dar aportes significativos a la organización, considerando que debe concluir su trabajo en el tiempo establecido.

Área de la pasantía: Administración

**Tabla 4**

Plan de trabajo dirigido en el área de Administración del Recurso Humano.

Actividades	Semana 1 del 31 de enero al 06/02/2022	Semana 2 del 07 al 13/02/2022	Semana 3 del 14 al 20/02/2022	Semana 4 del 21 al 27/02/2022
Revisar la fijación y conducción de las políticas para las actividades de recursos humanos.				
Analizar y digitar las novedades de nómina.				
Revisar y verificar el cumplimiento con las disposiciones legales del país en materia laboral.				
Levantar las descripciones y perfiles de puestos de la empresa.				

Fuente: Cronograma de actividades a ejecutar en la pasantía.

**Tabla 5**

Actividades	Semana 5 del 28 de febrero 06/03/2022	Semana 6 del 07 al 13/03/2022	Semana 7 del 14 al 20/03/2022	Semana 8 del 21 al 27/03/2022
Actualizar los registros de los proveedores de la empresa relacionados a su gestión de recursos humanos.				
Planificar y diseñar un programa de capacitación..				
Menciona algunos				



indicadores que sean de utilidad para evaluar el desempeño del área de RRHH.				
Redacción y entrega del informe final de práctica profesional.				

Fuente: Cronograma de actividades a ejecutar en la pasantía.

## DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

### Descripción de la problemática observada y su relación con la maestría.

Para poder abordar la problemática presente de la empresa, se debe mencionar la situación que a mediados del año 2020 se enfrentaron todas las organizaciones a nivel mundial, que generó la Pandemia del COVID-19, debido a las series de medidas sanitarias y el confinamiento de la movilidad de las personas, afectó el activo más valioso de empresa como son los colaboradores, ya que se puso de manifiesto la gestión focalizada en velar por la salud y bienestar de los trabajadores, lo que generó grandes cambios en el área de administración, donde se tuvo que plantear estrategias para hacer frente a esta crisis.

Donde la organización Suspensiones Calais S.A, tuvo que incorporarse al teletrabajo para enfrentar la situación y apoyar a sus colaboradores, además de brindar servicios a los clientes, lo que representó una oportunidad para probar esta nueva forma de trabajo remoto. Que luego la sociedad panameña asume esta nueva forma de trabajo y la regula a través de la Ley 76, Norma que establece el Teletrabajo en el Territorio nacional con el objetivo de favorecer a los colaboradores y poner a Panamá a la vanguardia con los avances tecnológicos.

La empresa se incorporó al teletrabajo como estrategia en materia laboral, para tratar de recuperar sus operaciones y mejorar sus margen de ganancias, los vendedores mantuvieron su sentido de pertenencia, asumieron el reto sin tener la capacitación sobre el manejo de las herramientas digitales, para la venta online.

Todo esto debido a que durante el confinamiento tuvo un exponencial crecimiento a través del comercio electrónico, el cual ha tomado fuerza alrededor del mundo, donde los consumidores se han volcado masivamente a las compras online.

Tal situación también generó para la empresa cambios en su planilla general, ocasionando la inactividad de algunos puestos de trabajo, ya que, al estar cerrados algunos centros y almacenes, se presentó una situación de inoperatividad en el ámbito laboral, debido a las políticas sanitarias implementadas en la prevención de la pandemia y seguridad de todos a nivel mundial.

Debido a lo planteado anteriormente, solo quedó laborando parcialmente en la empresa los vendedores y el gerente general. Tal situación presente trajo como consecuencia que para el año 2020 las ventas decayeron ocasionando que la empresa presentará contablemente pérdidas en sus operaciones.

Para evidenciar esto se tomaron los documentos registrados en la declaración de renta y sus reportes anuales de venta, generada por el sistema.

A continuación se presentan los datos recopilados por la pasante a través de la información suministrada, de la presentación de renta jurídica de la empresa durante sus últimos 5 años a partir del año 2017 al 2021.

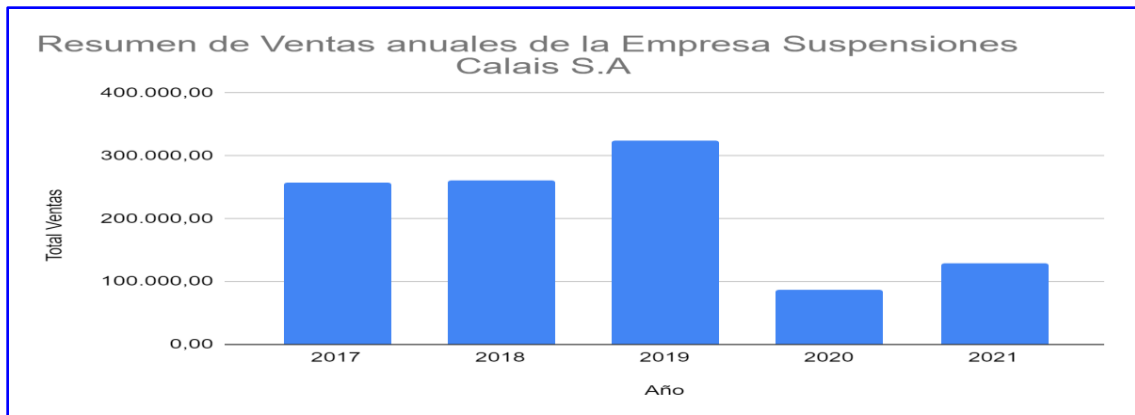
**Tabla 6**

<b>N°</b>	<b>Año</b>	<b>Total de Ventas</b>
<b>1</b>	2017	257.503,45
<b>2</b>	2018	261.020,73
<b>3</b>	2019	324.900,68
<b>4</b>	2020	87.109,70
<b>5</b>	2021	129.552,56

Fuente : Ventas anuales de la empresa Suspensiones Calais S.A. Fuente: Dirección General de Ingresos . Renta Jurídica.

Es importante mencionar que para el análisis de las operaciones que realizó la pasante fue el de valorar la estrategia de negocios, centrada en los objetivos de la empresa y en este caso son las ventas de suspensiones. Por lo tanto, la fuente para conseguir estos datos era a través de sus registros contables, presentes en las declaraciones anuales de renta jurídica como se presentan en la tabla 4.

Además para tener una valoración mejor de las ventas durante el transcurso de esos cinco años se presenta la figura 4, que podemos ver a continuación:



Fuente : Gráfico de ventas anuales de la empresa Suspensiones Calais S.A. Fuente: Dirección General de Ingresos . Renta Jurídica.

Mediante la presentación de la figura 4 podemos observar en el gráfico, que la empresa de sus inicios había tenido un incremento significativo de su venta lo que significa que la estrategia de negocio estaban bien alineadas con sus objetivos organizacionales y obtenía los resultados esperados por lo tanto el plan estratégico que se implementa era realmente efectivo, donde todos colaboraban y estaban motivados a seguir el mismo camino respaldado por la buena toma de decisiones.

Pero al inicio del año 2020 con la pandemia del covid-19 la empresa no contó con un plan estratégico emergente, que respondiera de forma efectiva a los cambios del entorno y ocasionó una caída en la venta en un 200% con respecto al año 2019, cómo se puede apreciar en la figura 4 , debido a todo lo expresado la pasante sugiere a través de una propuesta centrada en el proceso de formación y muy específicamente a través de una Capacitación para los vendedores donde se les permitirá las competencias dirigidas a las ventas digitales y el manejo de sus operaciones en el e-commerce , que actualmente es una tendencia dirigida a generar cambios en los planes de negocio en las organizaciones. Tal propuesta tiene como título “ **La Capacitación del Talento Humano y su importancia en el modelo de negocio en la empresa Suspensiones Calais S.A**”.

#### **Alternativa de solución a la problemática planteada.**

A continuación como aporte significativo para la empresa la pasante de la Opción del Título de Maestría en Énfasis en la Gerencia del Talento y Recurso Humano se

plantea para la empresa Suspensión Calais S.A una propuesta de Diseño de una propuesta para **La Capacitación del Talento Humano y su importancia en el modelo de negocio en la empresa Suspensiones Calais S.A.**

### **Objetivo de la Capacitación**

#### **Objetivo general:**

Capacitar al personal con técnicas y estrategias dirigidas a las ventas digitales para el logro de la productividad de la empresa.

#### **Objetivos específicos:**

Facilitar técnicas dirigidas a las ventas digitales eficaces.

Mejorar la calidad de las ventas de las suspensiones de automóviles.

Potenciar habilidades de negociación del personal a nivel de las redes sociales.

Con el proceso de capacitación al personal en el área de ventas ahora bien de forma digital, se espera de que exista un gran cambio significativo de cómo se manejan las operaciones y modificando su modelo de negocio dirigido al e - commerce, donde el recurso es pieza clave para lograr este cambio, ya que el personal contará con el manejo de habilidades digitales, lo que amerita un cambio en cuanto a la descripción del cargo y sus responsabilidades , donde se sugiere el planteamientos de estas :

- **Descripción del cargo:**

Es responsable de dinamizar y gestionar las ventas en el e-commerce de la empresa interactuando con los usuarios y conseguir ventas.

#### **Responsabilidades y funciones:**

Seguimiento y consulta de la venta por redes sociales.

Cargar nuestros repuestos y productos a través de la web.

Seguimiento de reportes a través de consultas y llamadas.

Manejo de las redes sociales.

Atención a través del chat.

Generación de reporte de estadísticas.

#### **Desarrollo del programa de capacitación para la venta digital.**

Entre los elementos a considerar para el desarrollo del programa de capacitación al personal de ventas, están los siguientes aspectos dirigidos a su duración, aplicación de metodología, costos, el personal capacitado para el desarrollo del programa y otros aspectos que contribuyen al fortalecimiento y preparación del capital humano. A continuación, se mencionan:

◆ **Duración**

Este comprenderá de 24 horas efectivas, divididas en dos sesiones semanales de 3 horas, pautadas para los lunes y viernes, durante 4 semanas. En un horario de 8:30 a 11:45, incluyendo un periodo de 15 minutos para refacción.

◆ **Metodología**

Está centrada entre el contenido teórico y práctico desarrollado por el facilitador y la interacción con los participantes, donde se utilizarán métodos expositivos, heurísticos, con recursos centrados en el e-commerce, enfatizando el trabajo colaborativo y participación activa de los asistentes al programa.

◆ **Facilitador:** MBA en Recursos Humanos.

◆ **Personal de apoyo:** El analista de recursos humanos.

◆ **Recursos audiovisuales:** Multimedia , portafolio, guías de apoyo, pizarras digitales.

## **CONCLUSIONES**

La gestión del talento humano hoy adquiere cada vez mayor importancia dentro de una organización, debido a todos los cambios presente en el entorno y la demanda que se tiene sobre el uso de herramientas digitales y entorno remotos, que generan nuevas tendencias laborales. Por lo tanto, se hace necesario que se alineen las estrategias de recursos humanos con las estrategias de la organización, para que sea efectiva la toma de decisiones y genere valor al plan de negocio.

Actualmente los entornos de la empresas se han permeado de grandes cambios a raíz de la pandemia del COVID - 19 , que agudizó la influencia imperativa del uso de las herramientas tecnológicas a través de los entorno digitales y remotos, que ahora están presentes en el ámbito operacional de la organización, cambiando su modelo de negocio para uno que esté más relacionado con la venta digital y el uso de las redes sociales, dónde todo esto influyen en la nueva forma de planear los procesos en la

gestión de recursos humanos como es la creación de nuevos perfiles de cargos, la selección y el reclutamiento del personal.

Con la integración de los procesos digitales en el manejo de las operaciones de la organización, permitirá fortalecer y generar grandes cambios en los colaboradores, donde estos valoraran el proceso de formación a través de la capacitación continua , para garantizarles a estos habilidades a los vendedores , donde estos podrán para atraer, gestionar mediante el uso de las redes sociales nuevos clientes, todo esto se verá reflejado en toma de decisiones y los resultados.

También con la realización de la pasantía e me permitió valorar la importancia que tiene dentro de una organización la información contenida a través de sus datos y registros, para la buena toma de decisiones, enfatizando en que las empresa deben de crear una Cultura de datos, porque a través del análisis de los mismo, se generan soluciones a los problemas y permitirá tomar mejores decisiones, que beneficien a la entidad mejorando sus resultados y productividad dentro de su entorno.

## **RECOMENDACIONES**

Entre una de las recomendaciones a la empresa considerar es importante la periodicidad de la evaluación al personal, ya que no importa el tamaño de la empresa y de su operaciones, se hace necesario establecer plazo fijos sus evaluaciones a su personal ya que se sugiere de forma semestral, porque permitirá la realimentación tanto del colaborador como de la empresa a través de su gestión de talento humano, y luego analizarlo a través del logro de los objetivos organizacionales y que estos estén en congruencia con los resultados de sus operaciones.

## **REFERENCIAS.**

CHIAVENATO, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos. 9na Edición.  
México. Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto.(2007). Administración de recursos humanos. El Capital humano de  
las organizaciones. 8va Edición. México. Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto.(2006). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en  
las organizaciones. 2a Edición. México. Mc Graw Hill.

DESSLER, Gary Y VARELA, Ricardo.(2011). Administración de recursos humanos. Enfoque  
latinoamericano. Pearson Educación .México. Mc Graw Hill.

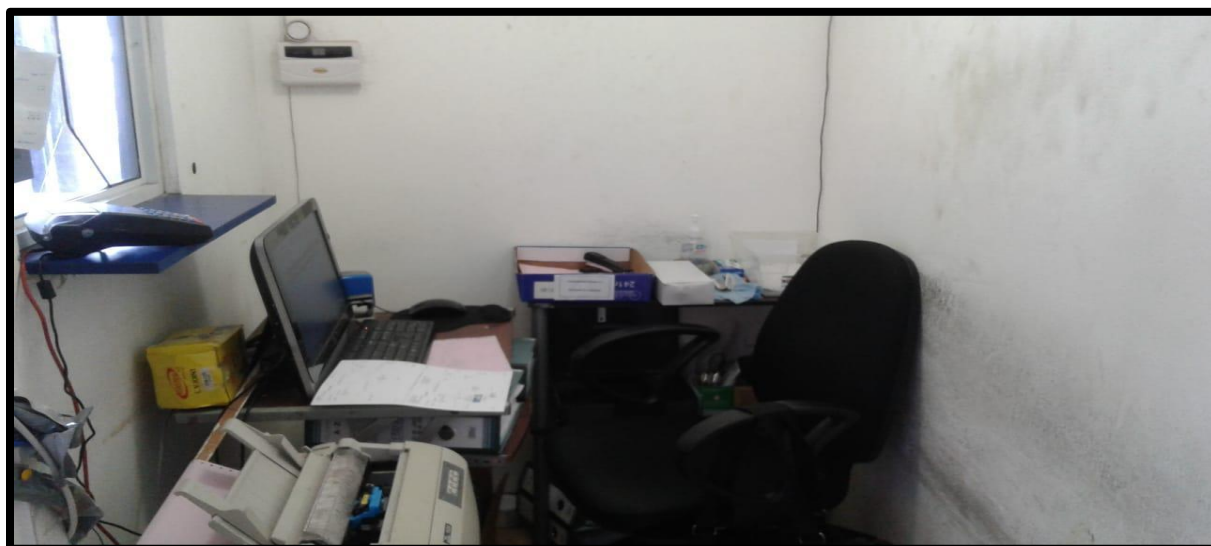
ROBBINS, Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional. 10a Edición. México D.F.



Pearson Education.

Anexos.

**Figura 2**



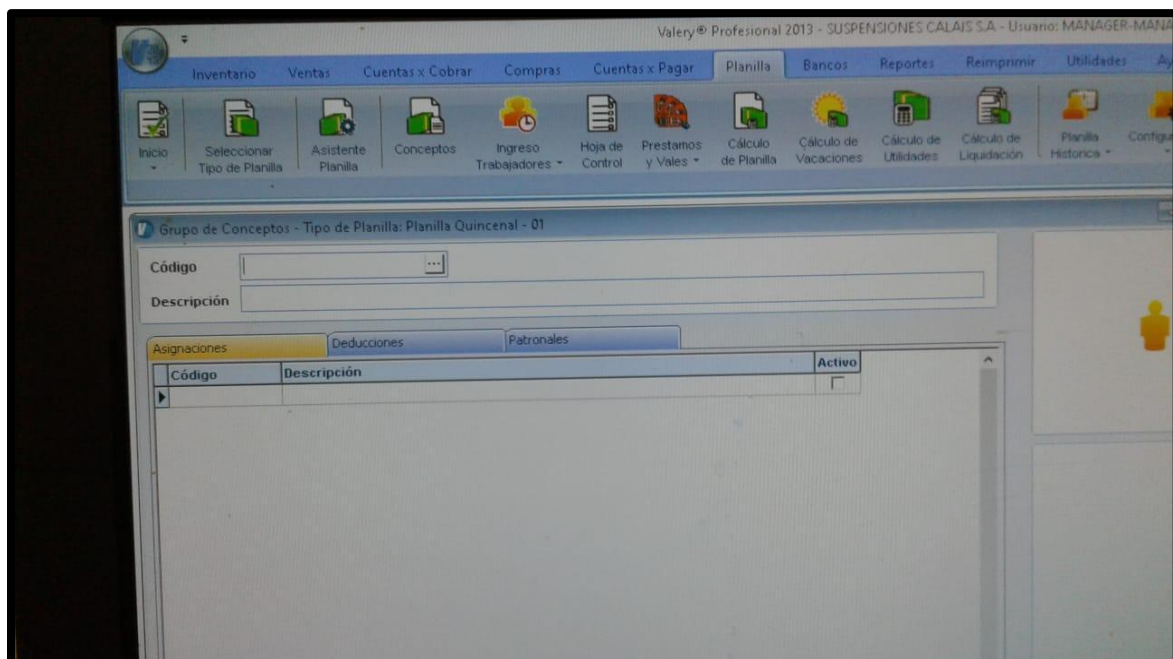
Área administración de la empresa

**Figura 3**



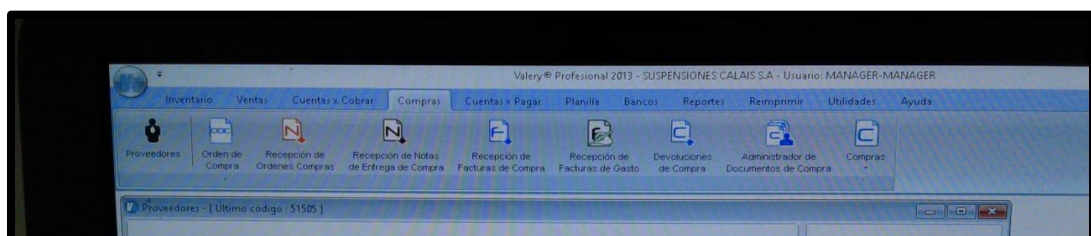
La Pasante dentro del área de Administración de la Empresa Suspensiones Calais S.A

**Figura 4**



**Sistema administrativo Valery**

**Figura 5**



Fuente : Ficha contenida en módulo de compras del Sistema Valery Administrativo para registrar los proveedores.

**Figura 6**



Fuente : Área de ventas de la empresa Suspensiones Calais S.A.

**Figura 7**

**PROMOCIÓN**  
**AMOR**  
**TIGUA**  
**DORES**

**LLEVE**  
**4**  
**PAGUE**  
**3**

**SUSPENSIONES**  
**CALAIS**

Para su comodidad,  
SERVICIO DE DELIVERY 

Av. España, calle 15, Parque Lefevre  
frente a Do It Center de Río Abajo  
Teléfonos: 388-3570  
6491-6307 / 6309-1860

The advertisement features a background of a road stretching into the distance under a cloudy sky. In the foreground, several shock absorbers are displayed, including two with red springs and two with black springs. The text is overlaid on a yellow splash graphic on the left side.

Fuente : Publicidad en Instagram de la promoción de Amortiguadores para el primer trimestre del año 2022.