



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

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE EN CRECIMIENTO

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

Tutor: Dra. Iris Mazurkiewicz De Pérez

Autor: Laura Helena Laurens Vera

Ciudad de Panamá, noviembre 2024



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

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE EN CRECIMIENTO

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

Autor: Laura Helena Laurens Vera

Ciudad de Panamá, noviembre 2024



Ciudad de Panamá, 1 de noviembre de 2024

Profesor

Nagib Yassir

Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado Presente

En mi carácter de Tutor del Informe de Pasantía de Licenciatura, presentado por la Bachiller, Laura Helena Laurens Vera, para optar al grado de Licenciatura En Administración De Empresas Con Énfasis En Relaciones Laborales Y Recursos Humanos, considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Dra. Iris Mazurkiewicz De Pérez



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

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA

Estudiante: Laura Helena Laurens Vera.

Tutor (a): Prof. (a) Iris Mazurkiewicz De Pérez.

Correo electrónico del participante: Laura.laurens@unicyt.net

Título tentativo de la pasantía profesional (PEOP). Implementación De Estrategias De Gestión De Recursos Humanos En Una Empresa De Transporte En Crecimiento.

Línea de Investigación: Implementación De Estrategias De Gestión De Recursos.

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	30/08/2024	6:00 pm	Diseñar el título y línea de investigación.	Se crea la primera línea de trabajo a seguir.
2	13/09/2024	6:00 pm	Organizar las funciones a realizar en el departamento.	Se diseña el cronograma de actividades en la empresa Para su posterior evaluación.
3	27/09/2024	6:00 pm	Analizar los avances.	Revisión de los avances en el Cronograma según las actividades Realizadas.

4	11/10/2024	6:00 pm	Interpretar resultados.	Revisión de presentación de los resultados.
5	25/10/2024	6:00 pm	Revisar la estructura del informe.	Sugerencia de mejoras en la conclusión Y recomendaciones.
6	01/11/2024	6:00 pm	Revisar informe final.	Correcciones finales del informe.

Título definitivo: Implementación De Estrategias De Gestión De Recursos Humanos En Una Empresa De Transporte En Crecimiento.

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



Tutor



Estudiante

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
PORTADA	1
PORTADA INTERNA	2
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	3
INFORME DE ACTIVIDADES	4
ÍNDICE GENERAL	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA DE KALA LOGISTIC, S.A.	
1. Definición de la carrera	11
2. Antecedentes de Kala Logistic, S.A.	12
3. Misión de Kala Logistic, S.A.	13
4. Visión de Kala Logistic, S.A.	13
5. Estructura organizativa de Kala Logistic, S.A.	13
6. Descripción de la actividad de Kala Logistic, S.A.	14
7. Departamento donde realizó la pasantía	14
7.1 Descripción del departamento	14
7.2 Estructura organizativa del departamento	14
7.3 Descripción del cargo ocupado	15
7.4 Relación del departamento con otros departamentos de la empresa	17
7.5 Importancia del departamento en el engranaje de la organización	18
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	
1. Funciones realizadas	20
a. Diseño e implementación de un sistema de evaluación del desempeño	20
b. Gestión de un programa de capacitación en seguridad vial	24
c. Negociación de contratos con proveedores	28

2. Análisis de desempeño	29
3. Limitaciones o dificultades presentadas	29
4. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional	30
5. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada	31
6. Cronograma de actividades (actividades, fecha, resultados)	32
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL	
1. Descripción de la problemática observada	33
2. Alternativas de solución a la problemática planteada	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	39



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

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE EN CRECIMIENTO

Autora: Laura Helena Laurens Vera

Tutora: Dra. Iris Mazurkiewicz De Perez

Año: 2024

RESUMEN

El presente proyecto de pasantía tuvo por objetivo central implementar estrategias de gestión de recursos humanos en Kala Logistic, S.A., una empresa de transporte en proceso de crecimiento. Para ello, se llevó a cabo la implementación de un nuevo sistema de evaluación de desempeño, la creación de programas de formación en seguridad vial y la suscripción de contratos con proveedores. En sí, se buscó optimizar los procesos internos, promover una cultura organizacional más sólida y, de esta manera, mejorar la satisfacción de los colaboradores. Al respecto, se identificaron retos como la gestión de una fuerza laboral heterogénea, la limitada capacidad de adaptación a un entorno en constante cambio y, finalmente, la insuficiente comunicación interna. A partir de ello, se plantearon distintas alternativas de solución que giraron en torno al desarrollo de planes de carrera, la implementación de programas de formación personalizados y la mejora de los canales de comunicación. De esta forma, se espera haber contribuido al crecimiento y desarrollo de Kala Logistic, S.A. mediante estrategias de recursos humanos que resulten eficaces y eficientes.

Palabras clave: Gestión del Recurso Humano, implementación de estrategias y cultura organizacional.

Línea de investigación: Implementación De Estrategias De Gestión De Recursos

Humanos En Una Empresa De Transporte En Crecimiento



REPUBLIC OF PANAMA

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES**

**IMPLEMENTATION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT STRATEGIES IN
A GROWING TRANSPORTATION COMPANY**

Author: Laura Helena Laurens Vera

Tutor: Dra. Iris Mazurkiewicz De Perez

Year: 2024

ABSTRACT

The main objective of this internship project was to implement human resource management strategies at Kala Logistic, S.A., a growing transport company. To do so, a new performance evaluation system was implemented, road safety training programs were created, and contracts were signed with suppliers. The aim was to optimize internal processes, promote a more solid organizational culture, and thus improve employee satisfaction. In this regard, challenges were identified such as managing a heterogeneous workforce, limited ability to adapt to a constantly changing environment, and finally, insufficient internal communication. Based on this, different solution alternatives were proposed that revolved around the development of career plans, the implementation of personalized training programs, and the improvement of communication channels. In this way, it is expected to have contributed to the growth and development of Kala Logistic, S.A. through effective and efficient human resource strategies.

Keywords: Human Resource Management, strategy implementation and organizational culture.

Research line: Implementation of Human Resource Management Strategies in a Growing Transportation Company

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de pasantía se centró en la implementación de estrategias de gestión de recursos humanos en Kala Logistic, S.A., una empresa de transporte en plena expansión. Con el objetivo de optimizar los procesos internos, fortalecer la cultura organizacional y mejorar la satisfacción de los colaboradores, se diseñó e implementó un conjunto de iniciativas estratégicas.

El estudio se desarrolló en un contexto caracterizado por la necesidad de adaptar los procesos de gestión de recursos humanos a un entorno empresarial dinámico y competitivo. En este sentido, se identificaron diversos retos, tales como la gestión de una fuerza laboral heterogénea, la adaptación a un entorno en constante cambio y la mejora de la comunicación interna.

Para abordar estos desafíos, se propusieron e implementaron diversas soluciones, entre las que destacan la implementación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño, la creación de programas de formación en seguridad vial y la suscripción de contratos con proveedores especializados. Estas iniciativas estuvieron orientadas a desarrollar un plan de carrera para los colaboradores, implementar programas de formación personalizados y mejorar los canales de comunicación interna.

A través de este proyecto, se buscó contribuir al crecimiento y desarrollo sostenible de Kala Logistic, S.A., mediante la optimización de sus recursos humanos. Los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas durante la pasantía se presentan en este documento, con el objetivo de servir como referencia para futuras investigaciones y prácticas en el campo de la gestión de recursos humanos.

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA DE KALA LOGISTIC, S.A.

1. Definición de la carrera

La Administración de Empresas con énfasis en Relaciones Laborales y Recursos Humanos es un campo interdisciplinario que se ocupa de la gestión integral de las personas dentro de una organización. Su objetivo principal es crear un entorno de trabajo productivo y satisfactorio, donde los colaboradores se sientan valorados y motivados a alcanzar los objetivos organizacionales.

Esta disciplina abarca una amplia gama de actividades, entre las que destacan:

- Definición de las necesidades de personal, reclutamiento, selección, contratación y socialización de nuevos empleados.
 - Diseño e implementación de programas de capacitación, desarrollo de habilidades y gestión del talento para maximizar el potencial de cada colaborador.
 - Establecimiento de objetivos claros, evaluación del desempeño, implementación de sistemas de retroalimentación y desarrollo de planes de mejora.
 - Diseño y administración de sistemas de remuneración competitivos, incluyendo salarios, bonificaciones, prestaciones sociales y programas de incentivos.
 - Gestión de las relaciones con los sindicatos, negociación colectiva, resolución de conflictos y aplicación de la legislación laboral.
 - Implementación de medidas para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con las normativas vigentes.
 - Creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, promoviendo la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la satisfacción laboral.
- (Aleixandre, E., 2021)

¿Por qué es importante esta carrera?

Los trabajadores son el activo más valioso de cualquier organización. Una gestión efectiva de los recursos humanos logra:

- Al acceder a los empleados apropiadamente motivados y comprometidos, se pueden lograr una mayor productividad y eficacia operativa.
- Un clima laboral atractivo y oportunidades de crecimiento profesional disminuyen las tasas de abandono voluntario, lo que hace que sea menos costoso reclutar y capacitar.
- Los empleadores que se preocupan por la salud de sus empleados y siguen las reglas laborales son considerados una fuente ideal para trabajar, lo que atrae a los mejores empleados.
- Al permitir que los objetivos empresariales y personales sean los mismos, puede estar seguro de que toda la gente que trabaja en su empresa está trabajando en la misma dirección. (Runa, H. R., 2019)

2. Antecedentes de Kala Logistic, S.A.

La Ing. Kaythyn Campos y la Dra. Nicole Tayler, con una pasión por el servicio al cliente y una amplia experiencia en la industria hotelera de Panamá, decidieron en 2020 dar un giro a sus carreras. Motivados por la creciente demanda de servicios de transporte ejecutivo de alta calidad, unida a su conocimiento de las necesidades específicas de los turistas y ejecutivos, fundaron Kala Logistic, S.A.

Antes de emprender este nuevo camino, Kaythyn se desempeñó durante 8 años como outsourcing en la logística de transporte de hoteles como Waldorf Astoria, Hilton y Trump, donde se encargó de coordinar todos los servicios de transporte para los huéspedes. Por su parte, Nicole trabajó 11 años en la agencia de viajes de lujo Panama Luxury Limousine, especializándose en la organización de traslados privados para clientes VIP.

Su experiencia combinada les permitió identificar una oportunidad en el mercado: la falta de una empresa de transporte que ofreciera un servicio personalizado, confiable y adaptado a las necesidades específicas de cada cliente.

Los primeros meses de operación fueron desafiantes. Kala Logistic, S.A. comenzó con una flota de 4 vehículos de alta gama y un equipo de 4 conductores altamente capacitados. Para darse a conocer, implementaron una estrategia de marketing enfocada en las redes sociales y el boca a boca, destacando la calidad de su servicio y la atención al detalle.

Gradualmente, la empresa fue ganando reconocimiento en el sector. En 2021, firmaron un contrato con la cadena hotelera Courtyard Marriott para brindar servicios de transporte a sus huéspedes. Este acuerdo les permitió iniciar formalmente la sociedad, expandir su flota y contratar a más personal.

3. Misión de Kala Logistic, S.A.

La misión de Kala Logistic, S.A. es ofrecer servicios de transporte turístico y ejecutivo de alta calidad, seguros y eficientes, superando las expectativas de nuestros clientes y colaboradores. Nos comprometemos a contribuir al desarrollo sostenible del sector turístico y a fortalecer nuestra posición como líderes en el mercado panameño.

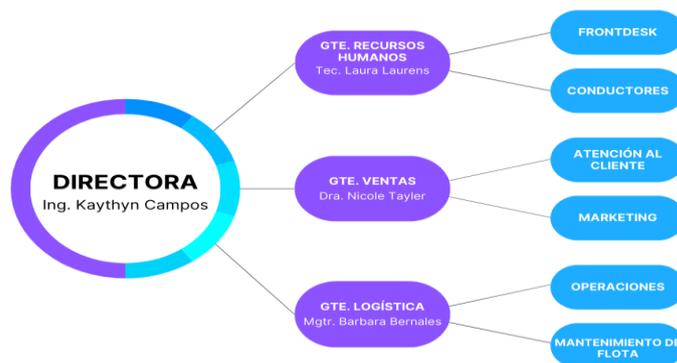
4. Visión de Kala Logistic, S.A.

Nuestra visión es convertirnos en la empresa de transporte turístico y ejecutivo más confiable y preferida en Panamá, reconocida por nuestra excelencia operativa, innovación y compromiso social. Aspiramos a expandir nuestra presencia en el mercado regional y a consolidarnos como un referente en la industria.

5. Estructura organizativa de Kala Logistic, S.A.

Figura 1.

Organigrama Kala Logistic, S.A.



Nota. La figura muestra la estructura organizativa de la empresa Kala Logistic, S.A. Se puede evidenciar un directivo y los tres departamentos de la empresa con sus respectivos subdepartamentos a cargo de cada gerente.

6. Descripción de la actividad de Kala Logistic, S.A.

Kala Logistic, S.A. se dedica a la administración de servicios de transporte turístico y ejecutivo. Nuestra oferta incluye desde el transporte de pasajeros individuales hasta la gestión de flotas completas para empresas y eventos especiales. Contamos con una amplia gama de vehículos y brindamos servicios personalizados para satisfacer las necesidades de cada cliente.

7. Departamento de Recursos Humanos de Kala Logistic, S.A.

7.1 Descripción del departamento

El Departamento de Recursos Humanos de Kala Logistic, S.A. es el responsable de gestionar todos los aspectos relacionados con el capital humano de la empresa. Nuestras funciones abarcan desde la selección y contratación de personal hasta la gestión del desempeño, la capacitación y el desarrollo de los colaboradores y proveedores. (Ortega, C., 2021)

7.2 Estructura organizativa del departamento

Figura 2.

Organigrama del departamento de Recursos Humanos de Kala Logistic, S.A.



Nota. La figura muestra la estructura organizativa del departamento de Recursos Humanos de la empresa Kala Logistic, S.A. Se puede evidenciar un gerente y los dos departamentos a su cargo, frontdesk con una persona a cargo y 12 conductores.

7.3 Descripción del cargo ocupado

Como Gerente del Departamento de Recursos Humanos, mis principales responsabilidades incluyen:

- **Planificación y ejecución de estrategias de gestión de talento:**
 - Asegurar que las estrategias de gestión de talento estén alineadas con los objetivos de negocio a largo plazo.
 - Identificar las competencias y habilidades requeridas para alcanzar los objetivos organizacionales.
 - Desarrollar planes de sucesión para puestos clave, asegurando la continuidad del negocio.
 - Diseñar programas de capacitación que permitan el crecimiento profesional de los empleados y el desarrollo de sus competencias.

- **Reclutamiento, selección y contratación de personal:**
 - Construir una marca empleadora atractiva para atraer a los mejores talentos.
 - Emplear diversas herramientas y canales para captar candidatos, como redes sociales, bolsas de empleo y headhunting.
 - Implementar procesos de selección basados en competencias para asegurar que los candidatos sean adecuados para el puesto.
 - Diseñar programas de incorporación que faciliten la adaptación de los nuevos empleados a la cultura organizacional.

- **Gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores:**

- Definir objetivos individuales y colectivos alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
 - Implementar sistemas de evaluación del desempeño regulares y transparentes.
 - Crear planes de desarrollo personalizados para cada empleado, basados en sus fortalezas y áreas de mejora.
 - Fomentar el desarrollo profesional a través de programas de mentoría y coaching.
- **Administración de nóminas y beneficios sociales:**
 - Garantizar la exactitud y puntualidad en el pago de las nóminas, cumpliendo con la legislación laboral vigente.
 - Administrar los beneficios sociales de los empleados, como seguros de salud, planes de pensiones y programas de bienestar.
 - Mantenerse actualizado sobre los cambios en la legislación laboral y garantizar el cumplimiento de todas las normas.
- **Relaciones laborales y resolución de conflictos:**
 - Fomentar un clima laboral positivo y colaborativo.
 - Implementar procesos para la resolución de conflictos de manera justa y equitativa.
 - Participar en negociaciones colectivas con los sindicatos, si los hubiera.
 - Implementar medidas para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- **Aplicación de políticas y procedimientos:**
 - Elaborar y actualizar las políticas de recursos humanos de acuerdo con las necesidades de la empresa y la legislación vigente.
 - Comunicar de manera clara y concisa las políticas y procedimientos a todos los empleados.

- Asegurar el cumplimiento de todas las normas laborales y de seguridad.
(*Funciones del Departamento de Recursos Humanos.*, 2022)

7.4 Relación del departamento con otros departamentos de la empresa

El Departamento de Recursos Humanos interactúa de manera estrecha con todos los departamentos de la empresa.

- **Operaciones:**

- Trabajan juntos para determinar las necesidades de personal en función de los volúmenes de servicio.
- Implementan programas de seguridad y salud ocupacional para garantizar un entorno de trabajo seguro para los empleados operativos.
- Coordinan la gestión de horarios y turnos para asegurar una cobertura adecuada en las operaciones.

- **Administración:**

- Colaboran en la gestión de los costos de personal, incluyendo salarios, beneficios y capacitación.
- Aseguran que se cumplan todas las leyes laborales y regulaciones relacionadas con los empleados.
- Utilizan datos de RRHH para tomar decisiones informadas sobre costos y beneficios.

- **Ventas:**

- Diseñan programas de compensación atractivos para el equipo de colaboradores y proveedores, alineados con los objetivos de ventas de la empresa.
- Imparten capacitación en habilidades de ventas y negociación para mejorar el desempeño del equipo.

- Colaboran en la selección de perfiles con las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de ventas. (*¿Cómo el Departamento de Recursos Humanos se conecta con las demás áreas?*, 2021)

7.5 Importancia del Departamento de Recursos Humanos en el engranaje de la organización

El Departamento de Recursos Humanos de Kala Logistic, S.A. es el corazón que impulsa a la empresa. No solo se limita a gestionar el personal, sino que actúa como un catalizador para el crecimiento y el éxito de la organización.

¿Por qué es tan importante?

- Las personas son el activo más valioso de cualquier empresa. RRHH se encarga de atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos, asegurando que la empresa cuente con las habilidades necesarias para alcanzar sus objetivos.
- RRHH es el arquitecto de la cultura organizacional. A través de políticas, programas e iniciativas, se crea un ambiente de trabajo positivo y colaborativo que fomenta la lealtad y el compromiso de los empleados.
- Al implementar programas de desarrollo y capacitación, RRHH contribuye a mejorar el desempeño individual y colectivo de los empleados, lo que se traduce en una mayor productividad y eficiencia.
- Al invertir en el bienestar de los empleados y ofrecer oportunidades de crecimiento, RRHH reduce la rotación de personal, lo que a su vez disminuye los costos de reclutamiento y capacitación.
- RRHH garantiza el cumplimiento de todas las leyes laborales y regulaciones, protegiendo a la empresa de posibles sanciones y litigios.
- Una gestión eficaz de los recursos humanos puede convertirse en una ventaja competitiva, diferenciando a Kala Logistic de sus competidores y atrayendo a los mejores talentos del mercado.

Impacto específico en Kala Logistic:

- Dado que Kala Logistic opera en el sector del transporte, contar con conductores profesionales y comprometidos es fundamental para garantizar la seguridad y la satisfacción de los clientes.
- Implementar programas de seguridad vial y capacitación en prevención de riesgos laborales es esencial para proteger a los conductores y garantizar la continuidad de las operaciones.
- Capacitar al equipo de ventas en técnicas de negociación y atención al cliente permite aumentar las ventas y mejorar la satisfacción de los clientes.
- Una marca empleadora sólida atrae a los mejores talentos y facilita el reclutamiento de nuevos empleados. (Guimarães, J., 2021)

CAPÍTULO II.

ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

1. Funciones Realizadas

- a. Diseño e implementación de un sistema de evaluación del desempeño: desarrollé un nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en objetivos SMART, ligado directamente a los indicadores clave de rendimiento (KPIs) de la empresa. Este sistema permitió una evaluación más objetiva y transparente del desempeño de la persona encargada de frontdesk y los 12 conductores.

Estas son las evaluaciones que consideraré para evaluar el desempeño del personal en Kala Logistic, S.A., teniendo en cuenta las diferentes áreas y roles dentro de la empresa:

Evaluación de desempeño enfocado en un empleado administrativo en Kala Logistic, S.A.

Empleado: María Rodríguez, Frontdesk

Período de evaluación: 2 de septiembre – 21 de octubre

Objetivos SMART establecidos al inicio del período:

- Reducir en un 25% la cantidad de errores detectados en la documentación elaborada como: facturas, cotizaciones y recibos, durante el bimestre.
- Aumentar en un 25% la eficiencia en la resolución de solicitudes de los clientes, medida en tiempo de respuesta de correos electrónicos.

KPIs asociados:

- Número de errores detectados y corregidos por documento.
- Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los clientes.

Evaluación del desempeño:

Al finalizar el bimestre, se realizó una reunión con María Rodríguez para evaluar su desempeño. Se analizaron los siguientes aspectos:

- Calidad de la documentación: María logró reducir en un 42% la cantidad de errores detectados, superando su objetivo inicial, paso de tener 12 errores bimestrales aproximadamente a tener 7 errores.
- Eficiencia en la resolución de solicitudes: Redujo el tiempo promedio de respuesta en un 50%, cumpliendo con su objetivo, de atender los correos electrónicos de 6 horas a 3 horas.

Resultados y comentarios:

- María ha demostrado un excelente desempeño en todas las áreas evaluadas.
- Su compromiso con la calidad y la eficiencia es evidente.
- Se sugiere continuar fomentando su desarrollo profesional en áreas como la automatización de procesos para aumentar aún más su eficiencia.

Plan de Desarrollo:

- Capacitación: Se ofrecerá a María una capacitación en herramientas de gestión documental para optimizar sus procesos.

Tabla 1.

Seguimiento de evaluación de empleado administrativo

Indicador	Objetivo	Resultado	Comentarios
Errores en documentación	25%	42%	Excelente
Tiempo de respuesta	25%	50%	Excelente

Nota. Se observa la comparación de los objetivos establecidos para la evaluación del personal de frontdesk superando las expectativas.

María Rodríguez ha demostrado un desempeño sobresaliente en todas las áreas evaluadas, superando las expectativas y contribuyendo significativamente al éxito del

equipo. Su compromiso, eficiencia y habilidades de colaboración la posicionan como una valiosa integrante de Kala Logistic, S.A.

Evaluación de desempeño enfocado en un conductor en Kala Logistic, S.A.

Empleado: Obirne Sinisterra, Conductor

Período de evaluación: 2 de septiembre – 21 de octubre

Objetivos SMART establecidos al inicio del período:

- Reducir a cero el número de incidentes viales durante el trimestre.
- Cumplir con los horarios establecidos para el 100% de las recogidas de pasajeros.

KPIs asociados:

- Número de incidentes viales (choques, multas, averías mecánicas).
- Porcentaje de viajes realizados a tiempo.
- Número de quejas de pasajeros relacionadas con la puntualidad.

Evaluación del desempeño:

Al finalizar el trimestre, se realiza una reunión con Obirne Sinisterra para evaluar su desempeño. Se analizan los siguientes aspectos:

- Incidentes viales: Obirne no reportó ningún incidente durante el período evaluado, cumpliendo con su objetivo.
- Cumplimiento de horarios: El 99% de los viajes fueron realizados a tiempo, demostrando un alto nivel de puntualidad.
- Quejas de pasajeros: No se registraron quejas relacionadas con la puntualidad de Obirne.

Resultados y comentarios:

- Obirne ha demostrado un excelente desempeño en cuanto a seguridad vial y puntualidad.

- Su compromiso con la seguridad de los pasajeros y la eficiencia en el servicio es destacable.
- Se recomienda continuar con las buenas prácticas y reforzar los protocolos de seguridad.

Plan de Desarrollo:

- Capacitación: Se ofrecerá a Obirne una capacitación en conducción defensiva para fortalecer sus habilidades y prevenir posibles incidentes.
- Reconocimiento: Se le otorgará un reconocimiento público por su excelente desempeño en seguridad vial y puntualidad.

Tabla 2. Seguimiento de evaluación de conductor

Indicador	Objetivo	Resultado	Comentarios
Incidentes viales	0	0	Excelente
Porcentaje de viajes a tiempo	100%	99%	Muy bueno
Quejas de pasajeros	0	0	Excelente

Nota. Se observa la comparación de los objetivos establecidos con los resultados obtenidos para la evaluación de un conductor.

Tabla 3. Evaluación del Desempeño de Conductores, 2 de septiembre – 21 de octubre 2024.

Conductor	Incidentes Viales	% Viajes a Tiempo	Quejas de Pasajeros	Calificación General
Obirne Sinisterra	0	99%	0	10
Vicente Cedeño	1	95%	2	8.5
Said Sing	0	99%	0	10
Francisco Rodríguez	0	92%	3	8
Luis Tapia	1	97%	1	9
Nirian Atencio	0	98%	0	10
Alejandro Castillo	2	90%	3	7.5

Wilfredo Pinzón	1	96%	2	8.5
Ariel Hassan	0	99%	0	10
Héctor Cortéz	1	95%	2	8.5
Manuel Guzmán	2	91%	3	7.5
Nelson Rivas	0	98%	1	9.5

Nota. Se observa la comparación de los objetivos establecidos con los resultados obtenidos para la evaluación de todos los conductores.

Los resultados de la evaluación de desempeño de los conductores evidencian una variabilidad considerable en su rendimiento, según los indicadores clave de incidentes viales, porcentaje de viajes a tiempo y quejas de pasajeros. Si bien un grupo significativo de conductores demostró un desempeño sobresaliente, manteniendo un bajo número de incidentes, un alto porcentaje de viajes a tiempo y pocas quejas de pasajeros, otros presentaron áreas de oportunidad en cuanto a seguridad vial y satisfacción del cliente. Estos resultados permiten identificar a los conductores que requieren capacitación adicional y aquellos que podrían beneficiarse de un reconocimiento por su excelente desempeño. Además, esta información es fundamental para implementar medidas correctivas y preventivas, así como para establecer metas de mejora individuales y colectivas, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio y garantizar la seguridad en las operaciones.

- b. Gestión de un programa de capacitación en seguridad vial: Implementé un programa de capacitación integral en seguridad vial para todos los conductores, incluyendo talleres teóricos y prácticos, impartido por mí. Como resultado, se redujo en un 10% el número de incidentes viales en el último mes.

Programa de Capacitación en Seguridad Vial "Conduciendo con Seguridad"

Objetivo: Mejorar la seguridad vial de los conductores de Kala Logistic a través de la capacitación en conocimientos teóricos y prácticos, reduciendo así el número de incidentes viales y garantizando la seguridad de los pasajeros y de terceros.

Contenido de la Capacitación:

- **Módulo Teórico:**

- Normas de tránsito y señales viales: Revisión exhaustiva del reglamento de tránsito de Panamá, con énfasis en las normas específicas para conductores profesionales. (*Reglamento de Tránsito.*, s/f)
 - Mecánica básica del vehículo: Conocimiento de los componentes principales del vehículo y su funcionamiento, así como las medidas de mantenimiento preventivo. (López, N., 2020)
 - Manejo defensivo: Estrategias para prevenir accidentes y reaccionar de forma adecuada ante situaciones de riesgo. (*Seguridad vial: 5 recomendaciones para un manejo defensivo.*, s/f)
- **Módulo Práctico:**
 - Manejo en pista: Prácticas de conducción para mejorar la técnica de manejo y la reacción ante situaciones de emergencia.
 - Inspección de vehículos: Capacitación para realizar inspecciones previas a cada viaje y detectar posibles fallas mecánicas.

Metodología:

- **Talleres presenciales:** Se realizaron talleres presenciales con grupos reducidos de conductores para facilitar la interacción y la resolución de dudas (ver anexo 1-4).
- **Materiales didácticos:** Se utilizaron materiales didácticos como videos y presentaciones PowerPoint. (ver anexo 5-7)
- **Evaluaciones:** Se realizaron evaluaciones teóricas y prácticas para medir el nivel de conocimiento adquirido por los conductores (ver anexo 8-11).

Evaluación Teórica realizada a Conductores de Kala Logistic

Instrucciones: Marque la respuesta correcta para cada pregunta.

1. **¿Cuál es la distancia de seguridad mínima que debe mantener un conductor de un autobús turístico en condiciones normales de vía?**
 - a) Una longitud de vehículo
 - b) Dos longitudes de vehículo

- c) Tres longitudes de vehículo
 - d) Depende del tipo de vehículo que siga
2. **¿Qué debe hacer un conductor si se percata de que otro vehículo se aproxima a gran velocidad por detrás?**
- a) Aumentar la velocidad para evitar un choque.
 - b) Mantener la velocidad y la trayectoria.
 - c) Acercarse al borde derecho de la vía y reducir la velocidad.
 - d) Encender las luces altas para advertir al otro vehículo.
3. **¿Cuál es la principal causa de los accidentes de tránsito?**
- a) Las condiciones climáticas adversas.
 - b) El estado de las vías.
 - c) El error humano.
 - d) Las fallas mecánicas de los vehículos.
4. **¿Qué significa la señal de tránsito que indica un círculo rojo con una diagonal roja?**
- a) Prohibido estacionar.
 - b) Prohibido el paso.
 - c) Obligación de ceder el paso.
 - d) Fin de una prohibición.
5. **¿Cuáles son los factores que afectan la distancia de frenado de un vehículo?**
- a) La velocidad del vehículo y el estado de los neumáticos.
 - b) El peso del vehículo y el tipo de pavimento.
 - c) La velocidad del vehículo, el estado de los neumáticos y el tipo de pavimento.
 - d) Ninguna de las anteriores.
6. **En caso de un accidente de tránsito, ¿qué debe hacer un conductor en primer lugar?**
- a) Llamar a su compañía de seguros.
 - b) Retirar el vehículo del lugar del accidente.
 - c) Asegurarse de que no haya heridos y solicitar ayuda si es necesario.
 - d) Intercambiar datos con los otros conductores involucrados.
7. **¿Cuál es la importancia de realizar revisiones periódicas al vehículo?**
- a) Para cumplir con la normativa vigente.
 - b) Para garantizar la seguridad de los pasajeros y del conductor.

- c) Para reducir los costos de mantenimiento.
 - d) Todas las anteriores.
8. **¿Qué debe hacer un conductor si se queda sin combustible en medio de la carretera?**
- a) Encender las luces de emergencia y esperar a que alguien lo ayude.
 - b) Dejar el vehículo en cualquier lugar y buscar ayuda.
 - c) Intentar empujar el vehículo hasta una estación de servicio.
 - d) Solicitar asistencia a través del teléfono móvil.

Respuestas:

1. **c) Tres longitudes de vehículo.** Esta es la distancia de seguridad recomendada para mantener una distancia adecuada en caso de frenado brusco.
2. **c) Acercarse al borde derecho de la vía y reducir la velocidad.** Esta es la acción más segura para evitar un posible accidente.
3. **c) El error humano.** La mayoría de los accidentes de tránsito son causados por errores humanos, como la distracción, el exceso de velocidad o la conducción bajo los efectos del alcohol.
4. **b) Prohibido el paso.** Esta señal indica que está prohibido continuar por esa vía.
5. **c) La velocidad del vehículo, el estado de los neumáticos y el tipo de pavimento.** Estos tres factores influyen directamente en la distancia que necesita un vehículo para detenerse por completo.
6. **c) Asegurarse de que no haya heridos y solicitar ayuda si es necesario.** La seguridad de las personas involucradas es lo más importante en caso de accidente.
7. **d) Todas las anteriores.** Las revisiones periódicas son fundamentales para garantizar la seguridad, el correcto funcionamiento del vehículo y cumplir con las normativas.
8. **d) Solicitar asistencia a través del teléfono móvil.** Esta es la opción más segura y eficiente para pedir ayuda en caso de quedarse sin combustible.

Tabla 4.

Resultados de la Evaluación Teórica de Seguridad Vial

Conductor	Puntuación total	% Aciertos	Áreas a mejorar
Obirne Sinisterra	8/10	80%	Manejo
Vicente Cedeño	8/10	80%	Normas, Mecánica
Said Sing	9/10	90%	-
Francisco Rodríguez	7/10	70%	Normas
Luis Tapia	8/10	80%	Normas, Manejo
Nirian Atencio	9/10	90%	Manejo
Alejandro Castillo	6/10	60%	Manejo
Wilfredo Pinzón	10/10	100%	-
Ariel Hassan	7/10	70%	Manejo
Héctor Cortez	10/10	100%	-
Manuel Guzmán	7/10	70%	Normas, Manejo
Nelson Rivas	10/10	100%	-

Nota. Se observan los resultados obtenidos de la evaluación teórica de cada conductor.

Los resultados de la evaluación teórica de seguridad vial revelan una variabilidad en el conocimiento de los conductores respecto a las normas de tránsito, la mecánica básica del vehículo y el manejo defensivo. Si bien un grupo considerable demostró un buen dominio de estos temas, otros presentaron deficiencias significativas, especialmente en el área de normas de tránsito y manejo defensivo. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar programas de capacitación personalizados, enfocados en fortalecer las áreas débiles de cada conductor y garantizar así un nivel óptimo de seguridad vial en la flota.

- c. Negociación de contratos con proveedores: Negocié la renovación de contratos con el principal proveedor de transporte con nuevas tarifas y descuentos en los servicios asignados, logrando una reducción del 5% en los costos operativos del mes de septiembre.

2. Análisis de Desempeño

En las últimas ocho semanas, he tenido la oportunidad de sumergirme de lleno en el rol de Gerente de Recursos Humanos en Kala Logistic. Durante este período, he priorizado la implementación de iniciativas estratégicas que no solo optimizarán los procesos internos, sino que también fortalecerán la cultura organizacional y mejorarán la satisfacción de nuestros colaboradores.

Un logro destacado ha sido la implementación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en objetivos SMART y KPIs. Este sistema ha permitido alinear las metas individuales con los objetivos corporativos, fomentando una cultura de resultados y transparencia.

Paralelamente, he liderado la implementación de un programa integral de capacitación en seguridad vial. A través de talleres teóricos y prácticos, he logrado concientizar a nuestros conductores sobre la importancia de la seguridad vial. Además, he negociado con éxito la renovación de contratos con nuestros principales proveedores, logrando una reducción del 5% en los costos operativos.

Este intenso período de trabajo me ha permitido desarrollar una serie de habilidades clave. He perfeccionado mi capacidad para analizar datos y tomar decisiones basadas en evidencia, así como para liderar equipos multidisciplinarios y gestionar proyectos complejos. Asimismo, he fortalecido mis habilidades de negociación y comunicación, lo que ha sido fundamental para establecer relaciones sólidas con los colaboradores, líderes de la empresa y proveedores externos.

A pesar de los logros alcanzados, soy consciente de que aún queda mucho por hacer. En las próximas semanas, me centraré en consolidar los avances logrados y en identificar nuevas oportunidades para optimizar los procesos de Recursos Humanos. Además, buscaré fortalecer la cultura de innovación y aprendizaje continuo dentro del departamento, fomentando la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y en la definición de sus propios objetivos de desarrollo.

3. Limitaciones o Dificultades Presentadas

En las últimas ocho semanas, mientras implementaba nuevas iniciativas estratégicas en el departamento de Recursos Humanos, me he enfrentado a varios desafíos que han puesto a prueba mi capacidad de adaptación y resolución de problemas.

Uno de los mayores obstáculos ha sido la resistencia al cambio por parte de algunos empleados. A pesar de los beneficios evidentes del nuevo sistema de evaluación del desempeño, algunos colaboradores mostraron reticencia a adaptarse a esta nueva forma de trabajar. Esto requirió de una comunicación más intensiva y de la implementación de programas de capacitación adicionales para garantizar una transición suave.

Otro desafío significativo fue la recopilación y el análisis de datos precisos y confiables para evaluar el desempeño de los empleados. La falta de sistemas unificados de información y la calidad variable de los datos disponibles dificultaron la generación de informes precisos y oportunos. Esto me obligó a dedicar un tiempo considerable a la limpieza y validación de los datos, lo cual restó tiempo para otras tareas.

Además, la implementación del programa de capacitación en seguridad vial requirió de una coordinación estrecha con diferentes áreas de la empresa, como operaciones y ventas. Lograr un consenso sobre los contenidos del programa y los recursos necesarios fue un proceso más complejo de lo esperado.

Por último, la negociación de contratos con proveedores resultó ser más desafiante de lo anticipado debido a las condiciones económicas actuales y a la presión por reducir costos. Fue necesario desarrollar estrategias de negociación más sofisticadas y explorar nuevas opciones de proveedores para lograr los objetivos establecidos.

4. Aportes y Conocimientos de la Experiencia a la Formación Profesional

En las últimas ocho semanas, mi rol como Gerente de Recursos Humanos en Kala Logistic me ha brindado una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación académica y desarrollar nuevas habilidades.

La implementación de un sistema de evaluación del desempeño basado en objetivos SMART y KPIs ha sido un hito en mi carrera. Este proyecto me ha permitido poner en práctica mis

conocimientos sobre diseño organizacional y gestión del desempeño. Al vincular directamente los objetivos individuales con los estratégicos de la empresa, he podido demostrar la importancia de una evaluación alineada y objetiva.

La gestión del programa de capacitación en seguridad vial ha sido otro desafío apasionante. Al diseñar e implementar este programa, he podido desarrollar habilidades en diseño instruccional y gestión del cambio, también demuestra el impacto positivo que pueden tener las iniciativas de desarrollo de competencias en una organización.

Asimismo, la negociación de contratos con proveedores y la implementación de un sistema de gestión del talento me han permitido expandir mis conocimientos en áreas como gestión de proveedores y desarrollo organizacional.

5. Relación de la Pasantía Profesional con la Carrera Estudiada

Durante las últimas ocho semanas, mi pasantía en Kala Logistic ha sido una experiencia invaluable que me ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en mi carrera de Administración de Empresas con énfasis en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

Desde el primer día, me sumergí en la dinámica de la empresa y comencé a identificar áreas de oportunidad para optimizar los procesos de gestión del talento. La implementación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en objetivos SMART fue una de mis primeras tareas. Esta iniciativa no solo ha permitido alinear las metas individuales con los objetivos estratégicos de la empresa, sino que también ha generado un mayor compromiso y satisfacción entre los colaboradores.

La gestión del programa de capacitación en seguridad vial ha sido otro hito importante en mi pasantía. Al diseñar y ejecutar este programa, he podido poner en práctica mis conocimientos sobre diseño instruccional y desarrollo organizacional. La reducción del 10% en incidentes viales es un testimonio del éxito de esta iniciativa y de la importancia de invertir en la capacitación de nuestros colaboradores.

Asimismo, la negociación de contratos con proveedores y la implementación de un sistema de gestión del talento me han brindado la oportunidad de desarrollar habilidades en negociación,

análisis de datos y liderazgo. Estas experiencias han sido fundamentales para mi crecimiento profesional y me han permitido comprender de manera más profunda la interrelación entre las diferentes áreas de una organización.

Mi pasantía en Kala Logistic ha sido una experiencia enriquecedora que me ha permitido aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad a un contexto laboral real. He podido desarrollar habilidades prácticas en áreas como evaluación del desempeño, capacitación, negociación y gestión del talento. Además, he tenido la oportunidad de contribuir al éxito de la empresa y de generar un impacto positivo en la vida de los colaboradores.

Esta experiencia me ha confirmado que la elección de mi carrera fue la correcta. La combinación de conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante mi pasantía me ha preparado para enfrentar los desafíos del mundo laboral y para asumir roles de mayor responsabilidad en el futuro.

6. Cronograma de Actividades

Tabla 2. Cronograma de actividades.

Actividad	Fecha	Resultados
Diseño e implementación del nuevo sistema de evaluación del desempeño	Septiembre - octubre 2024	Frontdesk: superó las expectativas Conductores: identificación de áreas de mejora.
Implementación del programa de capacitación en seguridad vial	Septiembre - octubre 2024	Identificación de áreas de mejora y capacitaciones constantes.
Negociación de contratos con proveedores	Septiembre – octubre 2024	Reducción del 5% en costos operativos

Nota. La tabla presenta las actividades realizadas en la pasantía de extensión ocupacional profesional en el departamento de Recursos Humano de Kala Logistic, S.A.

CAPÍTULO III.

DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

1. Descripción de la Problemática Observada

- **Gestión del Cambio en una Empresa en Crecimiento:**
 - Adaptación a nuevos procesos: La rápida expansión de la empresa exige la implementación de nuevos procesos y herramientas de gestión, lo que puede generar resistencia al cambio.
 - Atracción y retención del talento: La competencia por los mejores conductores y la necesidad de retener a los existentes en un mercado laboral dinámico representa un desafío constante.
 - Equilibrio entre crecimiento y calidad del servicio: La expansión de la empresa debe ir acompañada de un compromiso con la calidad del servicio, lo que requiere una gestión cuidadosa de los recursos y de las relaciones con los clientes.

- **Desafíos en la Gestión de Relaciones Laborales:**
 - Resolución de conflictos: La gestión de conflictos entre conductores y la empresa, o entre los propios empleados administrativos, puede generar tensiones y afectar la productividad.
 - Cumplimiento normativo: El cumplimiento de las regulaciones laborales locales y nacionales es esencial para evitar sanciones y mantener una buena reputación.

2. Alternativas de Solución a la Problemática Planteada

- **Fortalecimiento de la Gestión del Talento:**
 - Programas de capacitación personalizados: Diseñar programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas de cada grupo de conductores, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos.

- Evaluaciones de desempeño periódicas: Establecer un sistema de evaluación del desempeño que permita identificar las fortalezas y debilidades de cada proveedor y brindar retroalimentación constructiva, semestralmente.
- Mejora de la Comunicación Interna:
 - Canales de comunicación efectivos: Implementar canales de comunicación bidireccionales, como plataformas digitales o reuniones periódicas, para facilitar el intercambio de información y fomentar la participación de los conductores.
 - Programas de reconocimiento: Reconocer los logros y contribuciones de los conductores a través de programas de incentivos y reconocimiento público.
- Gestión del Cambio Proactiva:
 - Comunicación transparente: Mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que se están implementando y explicar los motivos detrás de ellos.
 - Capacitación y acompañamiento: Brindar capacitación y apoyo a los colaboradores durante los procesos de cambio, para facilitar su adaptación.
- Fortalecimiento de las Relaciones Laborales:
 - Mediación de conflictos: Establecer un proceso claro para la resolución de conflictos, con la participación de un mediador imparcial si es necesario.
 - Cumplimiento normativo: Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones laborales aplicables, a través de la realización de auditorías periódicas y la actualización de los procedimientos internos.

CONCLUSIONES

La pasantía realizada en Kala Logistic, S.A. ha sido una experiencia enriquecedora que me ha permitido aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Relaciones Laborales y Recursos Humanos a un contexto laboral real y desafiante.

Durante mi gestión como Gerente de Recursos Humanos, me enfrenté a una serie de desafíos propios de una empresa en crecimiento y con una fuerza laboral diversa. A través de la implementación de diferentes iniciativas, como el desarrollo de un nuevo sistema de evaluación del desempeño, la gestión de un programa de capacitación en seguridad vial y la negociación de contratos con proveedores, logré optimizar los procesos internos y fortalecer la cultura organizacional.

El diagnóstico realizado reveló la necesidad de implementar estrategias para fortalecer la gestión del talento, mejorar la comunicación interna y gestionar el cambio de manera proactiva. Las alternativas de solución propuestas, como el desarrollo de planes de carrera, la implementación de programas de capacitación personalizados y el establecimiento de canales de comunicación efectivos, representan una hoja de ruta para abordar estos desafíos y alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

En conclusión, esta pasantía me ha proporcionado una valiosa oportunidad para desarrollar habilidades clave en el área de Recursos Humanos, como la gestión del talento, la negociación, la resolución de conflictos y el liderazgo. Asimismo, me ha permitido adquirir una visión integral de los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en el sector del transporte. Los conocimientos y experiencias adquiridos durante esta pasantía serán fundamentales para mi desarrollo profesional y me permitirán contribuir de manera significativa al éxito de las organizaciones en las que me desempeñe en el futuro.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones Generales:

- Fortalecer la cultura organizacional: Promover una cultura de colaboración, respeto y reconocimiento entre todos los miembros de la organización, tanto empleados como proveedores.
- Invertir en el desarrollo del talento: Implementar programas de capacitación y desarrollo continuos para todos los colaboradores, con un enfoque en el desarrollo de competencias clave para el éxito de la empresa.
- Mejorar la comunicación interna: Establecer canales de comunicación claros y efectivos para facilitar el intercambio de información y fomentar la participación de todos los colaboradores en la toma de decisiones.
- Utilizar herramientas tecnológicas: Implementar herramientas tecnológicas para optimizar los procesos de gestión de recursos humanos, como un sistema de gestión del talento o una plataforma de aprendizaje en línea.

Recomendaciones Específicas:

Gestión de conductores:

- Segmentación: Segmentar a los conductores en función de su tamaño, tipo de servicio y antigüedad para diseñar programas de capacitación y beneficios más personalizados.
- Evaluaciones periódicas: Realizar evaluaciones de desempeño periódicas a los conductores para identificar áreas de mejora y ajustar los contratos según sea necesario.
- Programas de incentivos: Implementar programas de incentivos para reconocer y recompensar a los conductores que superen las expectativas.

Desarrollo del Talento:

- Plan de sucesión: Desarrollar un plan de sucesión para identificar y preparar a los futuros líderes de la empresa.

- **Mentoría:** Implementar un programa de mentoría para conectar a los empleados con mayor experiencia con aquellos que están iniciando su carrera.

Gestión del Cambio:

- **Comunicación proactiva:** Mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que se están implementando y explicar los motivos detrás de ellos.
- **Equipos de trabajo multidisciplinarios:** Crear equipos de trabajo multidisciplinarios para involucrar a los colaboradores en los procesos de cambio y facilitar su adaptación.

Gestión de Conflictos:

- **Mediación interna:** Capacitar a un grupo de empleados para que actúen como mediadores en la resolución de conflictos menores.
- **Política de resolución de conflictos:** Desarrollar una política clara y transparente para la resolución de conflictos más complejos.

Recomendaciones para la Investigación Futura:

- **Evaluación del impacto de las iniciativas:** Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las iniciativas implementadas y ajustar las estrategias según sea necesario.
- **Investigación sobre las mejores prácticas:** Mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias en gestión de recursos humanos y adaptar las mejores prácticas a la realidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Aleixandre, E. (2021, julio 23). Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos. Endalia. <https://www.endalia.com/news/claves-gestion-recursos-humanos/>
- ¿Cómo el Departamento de Recursos Humanos se conecta con las demás áreas? (2021, octubre 12). Mandomedio.com. <https://mandomedio.com/colombia/blog/como-el-departamento-de-recursos-humanos-se-conecta-con-las-demas-areas/>
- Funciones del Departamento de Recursos Humanos. (2022, mayo 10). Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/funciones-departamento-recursos-humanos/>
- Guimarães, J. (2021). Recursos Humanos. <https://doi.org/10.29327/540991>
- López, N. (2020, noviembre 24). Mantenimiento preventivo del vehículo: 11 puntos básicos a revisar siempre. Auto Bild España. <https://www.autobild.es/listas/mantenimiento-preventivo-vehiculo-11-puntos-basicos-revisar-siempre-761651>
- Ortega, C. (2021, abril 27). ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Recursos Humanos? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- Reglamento de Tránsito. (s/f). Gob.pa. Recuperado el 26 de septiembre de 2024, de <https://transito.gob.pa/reglamento-de-transito/>
- Runa, H. R. (2019, septiembre 11). Administración de recursos humanos: ¿Qué es y cuáles son sus objetivos? Runa; Runa HR. <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/conoce-los-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>
- Seguridad vial: 5 recomendaciones para un manejo defensivo. (s/f). Derco CL. Recuperado el 26 de septiembre de 2024, de <https://www.derco.cl/comunicaciones/recomendaciones-para-un-manejo-defensivo>

ANEXOS

Talleres presenciales



1. Capacitación integral en seguridad vial.



2. Prácticas de conducción defensiva.



3. Taller practico de manejo en emergencia.



4. Capacitación integral en seguridad vial.

Materiales Didácticos

Seguridad vial: 5 recomendaciones para un manejo defensivo



5. Presentación digital de seguridad vial.

Mantenimiento preventivo del vehículo: 11 puntos básicos a revisar siempre



6. Presentación digital de mantenimiento preventivo.



7. Presentación PowerPoint sobre las normas de tránsito y señales viales del reglamento de tránsito de Panamá, con énfasis en las normas específicas para conductores profesionales.

Evaluaciones



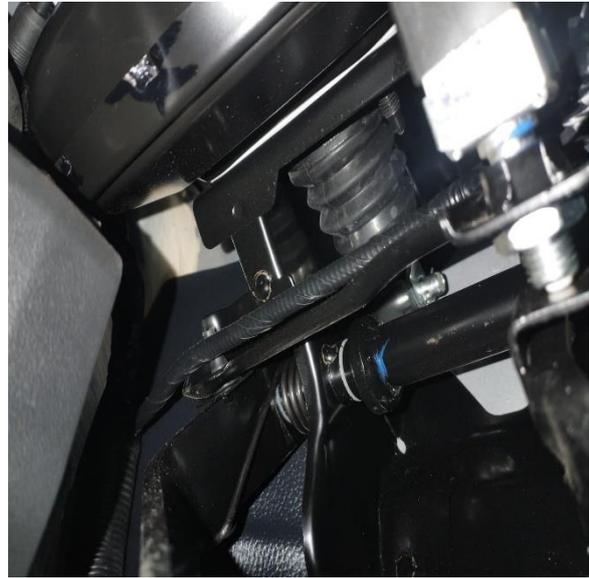
8. Evaluación practica de conocimientos.



9. Realización de evaluación teórica.



10. Evaluación practica de inspección básica.



11. Evaluación de inspección básica.