



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIA LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL EN EL  
SUPERMERCADO XTRA**

**IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE Y DIGITALIZACIÓN DE ALQUILERES DE  
ESPACIOS EN EL PUNTO DE VENTA DEL SUPERMERCADO XTRA EN LA 24 DE  
DICIEMBRE AÑO 2022**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DE OPERACIONES**

**Tutora:** Maricela Rodríguez

**Autor:** Carlos Caballero

Ciudad de Panamá, febrero de 2024



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIA LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL EN EL  
SUPERMERCADO XTRA**

**IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE Y DIGITALIZACIÓN DE ALQUILERES DE  
ESPACIOS EN EL PUNTO DE VENTA DEL SUPERMERCADO XTRA EN LA 24 DE  
DICIEMBRE AÑO 2022**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DE OPERACIONES**

**Autor:** Carlos Caballero

Ciudad de Panamá, febrero de 2024



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIA LOGÍSTICAS**

Ciudad de Panamá, 2 de febrero de 2024

Profesora. -

Maricela Rodríguez

Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado

Presente

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional por el Bachiller **CARLOS CABALLERO**, nombre de estudiante, con cédula de identidad personal N°4-779-2089, para optar al grado de **LICENCIATURA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DE OPERACIONES**, 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,



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIA LOGÍSTICAS**

**CARRERA:** Licenciatura en Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones

**ASIGNATURA:** Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional.

**ESTUDIANTE:** Carlos Caballero

**TUTORA INDUSTRIAL:** Lcda. Kathy Coronado

**TUTORA ACADÉMICA:** Profesora Maricela Rodríguez

**APROBADO POR EL TUTOR ACADÉMICO:**

Firma de la Tutora

**TEMA:**

IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE Y DIGITALIZACIÓN DE ALQUILERES DE ESPACIOS EN EL PUNTO DE VENTA DEL SUPERMERCADO XTRA EN LA 24 DE DICIEMBRE EN EL AÑO 2022



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES Y DE**  
**NEGOCIOS**  
**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE**  
**TRABAJO DE GRADO DE LICENCIATURA**

**Carrera de Licenciatura:** Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones

**Estudiante:** Carlos Caballero

**Tutor:** Profesora Maricela Rodríguez

**Título del trabajo de Grado:** Implementación de software y digitalización de alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022

**Línea de Investigación:**

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	14/07/2023	4:00	Revisión de los lineamientos para construir informe	
2	21/08/2023	5:00	Presentación de las generalidades de la empresa	
3	25/10/2023	7:00	Presentación de las oportunidades de mejora	
4	16/11/2023	5:00	Elaboración de los resultados	
5	22/11/2023	7:00	Redacción de conclusiones	
6	23/01/2024	7:00	Incorporación de carta de referencia	

Firma tutor

Firma del estudiante

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, fuente de toda sabiduría y guía en mi camino. Le agradezco por darme la fortaleza, la paciencia y la perseverancia necesarias para superar cada desafío y por iluminar cada paso de mi jornada. Su presencia constante ha sido mi refugio y mi inspiración, recordándome siempre que, con fe y confianza, puedo alcanzar mis objetivos y superar cualquier obstáculo. Esta experiencia no solo ha sido un camino hacia el crecimiento profesional, sino también una oportunidad para fortalecer mi fe y mi compromiso con los valores y principios que rigen mi vida.

En segundo lugar, quiero destacar la importancia crucial de las pasantías en la formación académica y profesional. Las pasantías son una piedra angular en la construcción de una carrera sólida, ya que brindan una oportunidad única para aplicar los conocimientos teóricos en un entorno práctico y real.

Esta experiencia en el Supermercado XTRA ha sido fundamental para comprender mejor la dinámica del mundo laboral, desarrollar habilidades esenciales y ganar una valiosa perspectiva sobre la aplicación de la ingeniería industrial en la gestión de operaciones.

La pasantía ha sido, sin duda, un proceso de edificación personal y profesional, permitiéndome crecer, aprender y prepararme de manera integral para los futuros desafíos en mi carrera.

Carlos Caballero.

## AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a la profesora Maricela Rodríguez y la licenciada Kathy Coronado por apoyarme y guiarme durante todo mi proceso, los cuales influyeron de manera positiva en mi formación tanto profesional como personal. Además de darme la valiosa oportunidad de realizar mi práctica profesional en el prestigioso Supermercado XTRA.

De otra manera a la licenciada Kathy Coronado por sus atentas y rápidas respuestas a las diferentes inquietudes surgidas durante el desarrollo de este trabajo, lo cual se ha visto también reflejado en los buenos resultados obtenidos. También agradezco a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA (UNICYT) que junto a sus docentes crearon en mí el perfil del ingeniero industrial enfocado en el siglo XXI, adaptando las tecnologías y cambios necesarios para llevar un proceso de enseñanza- aprendizaje óptimo

Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia, pero en especial para mi mamá Helga y mi esposa Thays. Sin su apoyo, colaboración e inspiración habría sido imposible llevar a cabo esta gran experiencia.

Carlos Caballero.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	6
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	7
<b>CONTENIDO</b> .....	8
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	10
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	11
<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>ABSTRACT</b> .....	13
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	16
1.1. Definición de la Carrera que Estudia.....	16
1.2. Antecedentes de la empresa o institución donde practicó .....	18
1.3. Misión de la empresa o institución donde practicó .....	19
1.4. Visión de la empresa o institución donde practicó .....	19
1.5. Estructura organizacional de la empresa o institución donde practicó.....	20
1.6. Descripción de la actividad de la empresa o institución donde practicó .....	21
1.7. Departamento donde realizó la práctica .....	22
1.7.1. Descripción del departamento .....	22
1.7.2. Estructura Organizacional del Departamento.....	25
1.7.3. Descripción del Puesto Ocupado .....	25
1.7.4. Relación del Departamento con otros Departamentos .....	27
1.7.5. Importancia del departamento en el engranaje de la empresa o Institución.....	29
<b>CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA</b> .....	32
2.1. Funciones realizadas .....	32
2.2. Análisis del desempeño durante la práctica .....	33
2.3. Limitaciones o dificultades presentadas .....	35
2.4. Aportes y conocimiento de la experiencia a la formación profesional .....	36
2.5. Relación de la práctica con la carrera estudiada. ....	38

2.6. Cronograma de Actividades (actividades, fecha. Resultados).....	39
<b>CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL.....</b>	<b>45</b>
3.1. Descripción de la situación observada que genera la propuesta: .....	45
3.2. Propuesta presentada (y en qué consiste).....	48
3.3. Objetivos de la Propuesta.....	49
3.3.1. Objetivo General .....	49
3.3.2. Objetivos Específicos.....	49
3.4. Fundamentación de la Propuesta .....	50
3.5 Aportes y/o Beneficios de la Propuesta .....	53
3.6. Descripción del diseño de la propuesta.....	55
3.7. Mecanismos para la Implementación de la Propuesta .....	60
3.8. Recursos .....	63
3.9. Cronograma de la Propuesta .....	64
3.10. Presupuesto .....	65
<b>GLOSARIO DE TERMINO .....</b>	<b>67</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>74</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cronograma de Actividades.....	39
<b>Tabla 2.</b> Recursos utilizados en la Propuesta.....	63
<b>Tabla 3.</b> Cronograma de la Propuesta .....	64
<b>Tabla 4.</b> Recursos Materiales .....	65
<b>Tabla 5.</b> Recursos Humanos.....	66
<b>Tabla 6.</b> Recursos Financieros .....	66

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama General del Supermercados XTRA.....	20
<b>Figura 2.</b> Organigrama del Departamento de Compra.....	25

**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE Y DIGITALIZACIÓN DE ALQUILERES DE  
ESPACIOS EN EL PUNTO DE VENTA DEL SUPERMERCADO XTRA EN LA 24 DE  
DICIEMBRE EN EL AÑO 2022**

**Tutora:** Maricela Rodríguez

**Autor:** Carlos Caballero

**RESUMEN**

La pasantía en el Supermercado XTRA del 24 de diciembre ha ofrecido una oportunidad única y enriquecedora como estudiante de ingeniería industrial con énfasis en gestión de operaciones, pues esta representa una carrera de vital importancia en el panorama moderno de la industria y los negocios, caracterizada por su enfoque en la eficiencia, la innovación y la optimización de procesos. Al respecto, se evidencia que en la institución se han presentado retrasos en los pagos, inconsistencias en las transacciones, falta de comunicación efectiva y un sistema de pago obsoletos o ineficientes por parte del Supermercado XTRA hacia los espacios de punto de venta. En este sentido, se propone la implementación de software y digitalización de alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre; para simplificar enormemente el proceso de transacción, haciendo que sea más rápido y eficiente tanto para el supermercado como para los arrendatarios, debido que, con el software, los pagos podrían procesarse automáticamente, eliminando la necesidad de intervenciones manuales que suelen ser propensas a errores y retrasos. En consideración a lo manifestado, el estudio concluyo que la propuesta aborda directamente los problemas de gestión de tiempo y recursos que actualmente afectan a la empresa, especialmente en lo que respecta a la gestión de los espacios de alquiler; por lo tanto, al digitalizar este proceso, existió una reducción en los errores de facturación, una mejor coordinación entre los departamentos y una gestión más eficiente del flujo de caja; logrando así, mejorar la experiencia y satisfacción de los arrendatarios.

**Palabras Claves:** Implementación, Software, Digitalización, Alquileres, Punto de Venta, Supermercado.

**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE Y DIGITALIZACIÓN DE ALQUILERES DE  
ESPACIOS EN EL PUNTO DE VENTA DEL SUPERMERCADO XTRA EN LA 24 DE  
DICIEMBRE EN EL AÑO 2022**

**Tutora:** Maricela Rodríguez

**Autor:** Carlos Caballero

**ABSTRACT**

The internship at the XTRA Supermarket on December 24 has offered a unique and enriching opportunity as an industrial engineering student with an emphasis on operations management, as this represents a career of vital importance in the modern panorama of industry and business, characterized for its focus on efficiency, innovation, and process optimization. In this regard, it is evident that in the institution there have been delays in payments, inconsistencies in transactions, lack of effective communication and an obsolete or inefficient payment system by the XTRA Supermarket towards the point-of-sale spaces. In this sense, the implementation of software and digitalization of space rentals at the point of sale of the XTRA Supermarket on December 24 is proposed; to greatly simplify the transaction process, making it faster and more efficient for both the supermarket and the tenants, because, with the software, payments could be processed automatically, eliminating the need for manual interventions that are often prone to errors and delays. In consideration of what was stated, the study concluded that the proposal directly addresses the time and resource management problems that currently affect the company, especially with regard to the management of rental spaces; Therefore, by digitizing this process, there was a reduction in billing errors, better coordination between departments and more efficient cash flow management; thus improving the experience and satisfaction of tenants.

**Keywords:** Implementation, Software, Digitalization, Rentals, Point of Sale, Supermarket

## INTRODUCCIÓN

La Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones es una disciplina que se sitúa en la intersección de la ingeniería y la administración, enfocándose en optimizar los procesos y sistemas complejos de las organizaciones. Esta especialización combina principios de ingeniería, matemáticas y ciencias sociales para diseñar, analizar y mejorar los sistemas operativos en diversas industrias. Los ingenieros industriales con énfasis en gestión de operaciones se encargan de incrementar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad y aumentar la productividad en la producción y los servicios (Sánchez, & Pérez, 2023).

Partiendo de esta premisa, la realización de las pasantías en el Supermercado XTRA en la 24 de diciembre ha ofrecido una oportunidad única y enriquecedora para los estudiantes de ingeniería industrial con énfasis en gestión de operaciones. Dicha institución anteriormente mencionada, es conocido por su amplia gama de operaciones y su enfoque en la eficiencia y la innovación, proporcionando un escenario ideal para que los futuros ingenieros industriales desarrollen habilidades prácticas en áreas como la gestión de inventarios, la optimización de procesos y la implementación de estrategias operativas efectivas.

En este contexto, como pasante es de inferir que la oportunidad de observar de primera mano cómo se gestionan las operaciones diarias en un supermercado de gran escala, adquiriendo una comprensión más profunda de la logística, el control de calidad, la gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente; ha permitido identificar áreas de mejora y proponer soluciones innovadoras, alineadas con los objetivos de eficiencia y rentabilidad de la empresa.

Entonces, al interactuar con diferentes equipos, gestionar proyectos y participar en la toma de decisiones, como pasante esta experiencia no solo ha enriquecido el perfil profesional, sino que también ha brindado una visión clara del papel vital que los ingenieros industriales desempeñan en optimizar y mejorar continuamente las operaciones comerciales.

En este orden de ideas, el presente informe de práctica profesional está abocado en la implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios

de punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022; punto en el cual estará abocado a través del desglose de los siguientes capítulos:

Parte I. Marco de Referencia, punto en el cual se establecerán los siguientes apartados: definición de la carrera que estudia, antecedentes de la empresa o institución donde práctica, misión y visión de la empresa o institución, entre otros puntos de interés.

Parte II. Análisis de la Experiencia, donde se enmarca las siguientes puntualidades: funciones realizadas, análisis del desempeño durante la práctica, limitaciones o dificultades presentadas, entre otros puntos de interés.

Parte III. Diagnóstico Observacional, punto en el cual se establecerán los siguientes apartados: propuesta presentada, objetivos de la propuesta, descripción del diseño de la propuesta, entre otros puntos de interés.

Para culminar se establecerán las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

# **CAPÍTULO I.**

## **MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1. Definición de la Carrera que Estudia**

La Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones es una carrera de vital importancia en el panorama moderno de la industria y los negocios, caracterizada por su enfoque en la eficiencia, la innovación y la optimización de procesos. Esta disciplina se centra en diseñar, implementar y mejorar los sistemas que integran a las personas, los materiales, la información y la energía para producir bienes y servicios de manera eficiente.

Una característica distintiva de esta carrera es su enfoque holístico, que combina conocimientos técnicos con habilidades de gestión, permitiendo a los profesionales no solo entender las operaciones de una empresa, sino también mejorarlas de manera significativa (Martínez, Hernández, & Muñoz, 2022). Los ingenieros industriales con especialización en gestión de operaciones están equipados para abordar desafíos complejos, desde la optimización de cadenas de suministro hasta la implementación de prácticas de manufactura esbelta y la gestión de proyectos de gran escala, haciendo de ellos piezas clave en cualquier sector industrial o de servicios.

La importancia de la Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones radica en su capacidad para adaptarse y responder a los cambios constantes del mercado y la tecnología. En un mundo donde la eficiencia y la sostenibilidad son cada vez más críticas, estos profesionales desempeñan un papel fundamental en la creación de sistemas operativos que no solo sean económicamente rentables, sino también ambientalmente responsables y socialmente sostenibles.

La capacidad de análisis, la visión estratégica y el enfoque en la mejora continua son características esenciales de estos ingenieros, quienes están preparados para liderar en la optimización de recursos, la reducción de costos y la mejora de la calidad. Su formación les permite desarrollar soluciones innovadoras y flexibles que se adaptan a las necesidades específicas de cada organización, contribuyendo de manera significativa al éxito y competitividad en un entorno empresarial globalizado.

En ese sentido, la licenciatura en ingeniería industrial con énfasis en gestión de operaciones es conceptualizado bajo los siguientes términos:

Según Heizer, Render & Munson, (2021) la Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Operaciones es una disciplina que se centra en la optimización de procesos complejos, sistemas y organizaciones. Combina métodos cuantitativos y cualitativos para mejorar la eficiencia y la productividad en diversos entornos de producción y servicios.

Esta rama de la ingeniería industrial no solo se ocupa de la planificación y el control de la producción, sino también del análisis de sistemas, la gestión de la cadena de suministro y la mejora de los métodos de trabajo. A través de su enfoque en la eficiencia operativa, los ingenieros industriales contribuyen significativamente a la reducción de costos y el incremento de la rentabilidad de las organizaciones.

Según Stevenson (2020), la Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones aborda de manera integral el diseño, la implementación y la mejora de los sistemas productivos y de servicios. Esta especialización hace hincapié en el uso de modelos matemáticos y estadísticos para la toma de decisiones, así como en el análisis de procesos para optimizar el uso de recursos.

La disciplina se destaca por su aplicación práctica en una variedad de sectores, incluyendo manufactura, salud, finanzas y tecnología. Los ingenieros en este campo trabajan para balancear factores como costos, calidad, tiempo y recursos humanos, buscando siempre la eficiencia y la efectividad en las operaciones.

Según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2021) la Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones se caracteriza por su enfoque en la mejora continua y la innovación en los procesos organizacionales. Los referidos autores señalan que esta área de estudio está especialmente enfocada en la resolución de problemas de producción y operaciones mediante el análisis de sistemas, la gestión de calidad y la implementación de prácticas de manufactura esbelta.

Además, enfatiza la importancia de adaptar y modernizar constantemente los sistemas operativos para mantenerse alineados con los cambios tecnológicos y las demandas del mercado, preparando

a los profesionales para liderar en un entorno empresarial en constante evolución.

## **1.2. Antecedentes de la empresa o institución donde practicó**

Nace en la década de los noventa y se ha convertido en una de las cadenas de supermercados más importantes y sólidas del país, fundada por un grupo de visionarios panameños. Supermercados XTRA, surge con el criterio de llevar el ahorro a las familias panameñas, con productos de calidad a precios bajos. Han pasado treinta años y esta premisa se ha mantenido muy vigente.

A través de los años ha ido evolucionando, modernizando su imagen e infraestructura, para que sus clientes tengan una mejor experiencia de compra, manteniendo siempre sus precios bajos, que es parte de su ADN, convirtiéndose en un aliado de la economía del hogar de miles de panameños, residentes y visitantes, que ven en sus tiendas ahorro real, calidad y buena atención.

Su directiva y personal han hecho grandes esfuerzos por reforzar aún más todas las medidas de bioseguridad que se requieren en estos últimos tiempos, para la tranquilidad de clientes, colaboradores y proveedores.

Ya son 30 sucursales, a lo largo del territorio nacional, donde han recibido el cariño y apoyo de cada ciudad o poblado, compartiendo esperanza y alegrías en sus aperturas, aniversario y con sus promociones y actividades.

Durante estas tres décadas la corporación ha generado empleo en las diferentes provincias y ha apoyado al productor nacional con su proyecto “Cosechas de Mi Tierra”, entre muchas otras labores de responsabilidad social en las diferentes comunidades donde se encuentra, como a nivel interno fomentando el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

Todo este crecimiento y evolución de la cadena de Supermercados XTRA, ha sido gracias a sus clientes, colaboradores y proveedores, que siguen depositando su confianza. Por esta razón la campaña de aniversario de este año “El motivo eres tú”, es en agradecimiento, porque son ellos el motor que los impulsa para seguir trabajando día a día en mejorar la calidad de vida de todos sus clientes.

### 1.3. Misión de la empresa o institución donde practicó

Supermercados XTRA

Mejorar la experiencia de compra y a través del ahorro, la calidad de vida de nuestros clientes, en alianza con nuestros socios comerciales.

Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo, con el respaldo de colaboradores comprometidos y capacitados.

Maximizar la rentabilidad y sostenibilidad de la marca con nuestra capacidad de negociación y eficiencia operativa.

### 1.4. Visión de la empresa o institución donde practicó

Supermercados XTRA

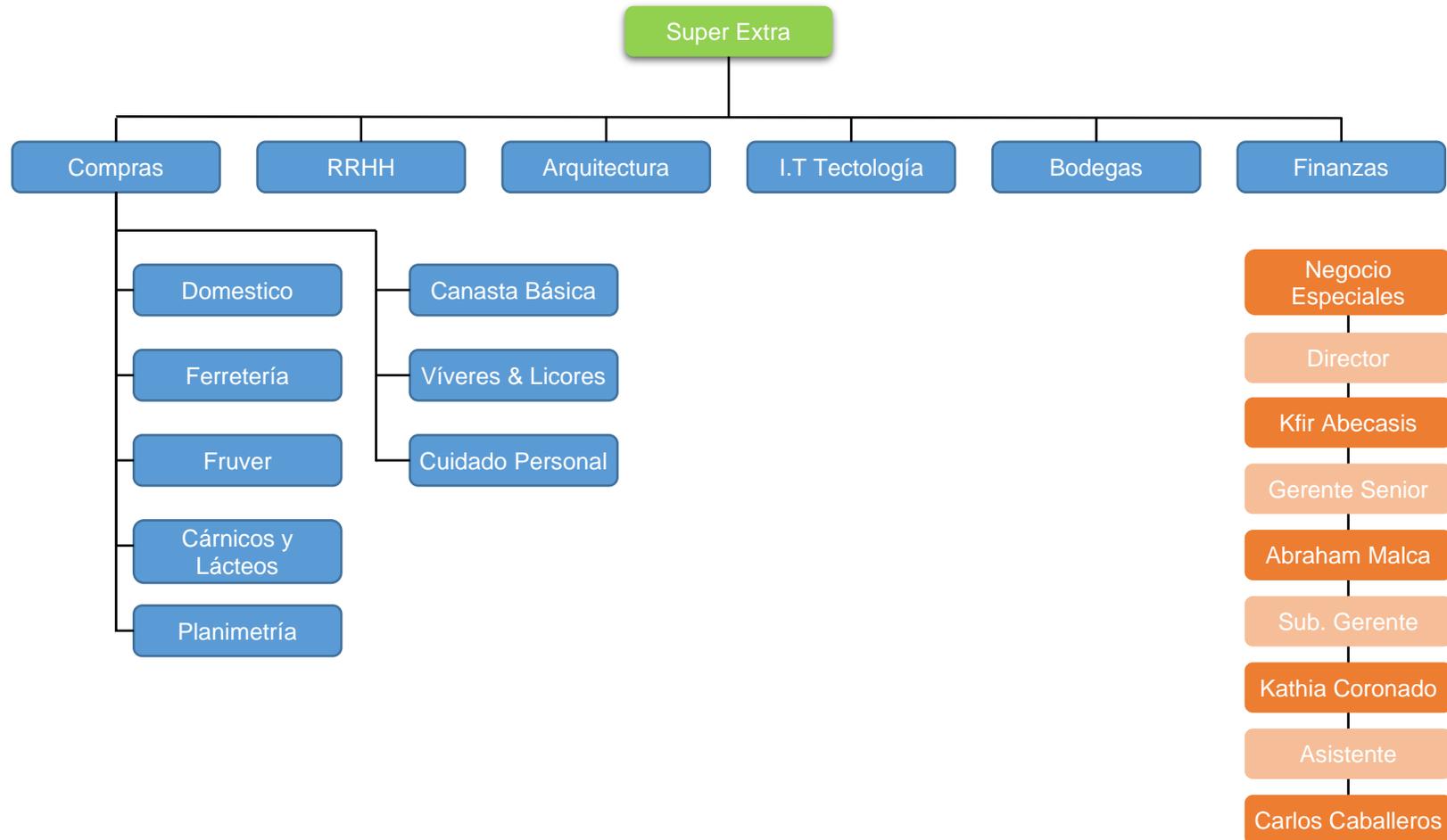
Cadena líder en ventas al detal, reconocida por su eficiencia y capacidad competitiva, con un servicio ágil y amable, que brinda a sus clientes calidad y variedad de productos a los mejores precios.

Valores del Supermercados XTRA

- Primero el cliente
- Honestidad, integridad y respeto
- Comunicación efectiva y claridad funcional
- Lealtad y compromiso con el éxito de la compañía
- Responsabilidad para el logro de resultados
- Agilidad y eficiencia en la toma de decisiones
- Conciencia ecológica y comunitaria

### 1.5. Estructura organizacional de la empresa o institución donde practicó

**Figura 1.** Organigrama General del Supermercados XTRA



**Fuente:** Supermercados XTRA (2023).

## 1.6. Descripción de la actividad de la empresa o institución donde practicó

El Supermercado XTRA, ubicado en Panamá, es una de las cadenas de supermercados más reconocidas y visitadas en el país. Con una presencia significativa en el mercado panameño, XTRA se ha destacado por ofrecer una amplia variedad de productos que satisfacen las necesidades diarias de sus clientes.

Desde alimentos y bebidas hasta artículos de higiene personal y limpieza, el supermercado se esfuerza por ser un destino integral para los compradores. Su enfoque está en proporcionar una experiencia de compra cómoda y accesible, asegurando que los clientes encuentren todo lo que necesitan bajo un mismo techo.

Una de las características distintivas de Supermercado XTRA es su compromiso con la calidad y la frescura de sus productos. El supermercado ofrece una extensa selección de frutas y verduras frescas, carnes, mariscos y productos lácteos, asegurándose de que los artículos disponibles estén siempre en las mejores condiciones.

Además, el Supermercado XTRA se preocupa por ofrecer productos a precios competitivos, lo que lo convierte en una opción atractiva para una amplia gama de consumidores, desde familias que buscan economizar en sus compras hasta individuos interesados en productos de alta calidad.

Otra área en la que Supermercado XTRA sobresale es en su atención al cliente. La cadena ha invertido en capacitar a su personal para proporcionar un servicio excepcional, asegurándose de que los clientes reciban asistencia amable y eficiente en todo momento.

Esta atención al detalle en el servicio al cliente se refleja en un ambiente de compra agradable y en una experiencia de usuario positiva, lo que ha ayudado a fidelizar a su clientela y a atraer nuevos compradores.

En términos de infraestructura y diseño, las tiendas de Supermercado XTRA están pensadas para facilitar una experiencia de compra fluida y agradable. Las tiendas están diseñadas con pasillos

amplios, señalizaciones claras y una distribución lógica de los productos, lo que facilita la navegación y reduce el tiempo de compra. Además, XTRA ha implementado tecnologías modernas en sus procesos de pago y gestión de inventario, lo que agiliza las transacciones y mejora la eficiencia operativa de las tiendas.

Finalmente, Supermercado XTRA en Panamá no solo se enfoca en ser un líder en el sector minorista, sino que también se esfuerza por ser un buen ciudadano corporativo. La cadena ha participado en diversas iniciativas comunitarias y programas de sostenibilidad, demostrando su compromiso con el bienestar de la comunidad y el medio ambiente. Esta responsabilidad social empresarial refuerza su imagen como una empresa comprometida con los valores éticos y contribuye positivamente a su reputación en el mercado panameño.

En el ámbito de la responsabilidad social, Supermercado XTRA se esfuerza continuamente por implementar prácticas sostenibles en sus operaciones. Esto incluye la gestión eficiente de residuos, el uso de energías renovables y la implementación de estrategias para reducir su huella de carbono.

Estas prácticas no solo benefician al medio ambiente, sino que también refuerzan el compromiso de XTRA con la sostenibilidad, un valor cada vez más importante tanto para los consumidores como para las empresas en el panorama global.

## **1.7. Departamento donde realizó la práctica**

El departamento donde se llevó a cabo la práctica profesional fue en el departamento de compra perteneciente al Super Extra.

### **1.7.1. Descripción del departamento**

El departamento de compras en cualquier organización juega un papel fundamental en el éxito y sostenibilidad del negocio. Este departamento no sólo se encarga de adquirir los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa, sino que también establece las bases para una operación eficiente y rentable. Una de las principales responsabilidades del departamento de

compras es asegurar que la calidad de los productos adquiridos cumpla con los estándares requeridos, al tiempo que se mantienen dentro del presupuesto.

En términos generales, el departamento de compra se encarga de diversas tareas, entre ellas:

- **Estrategia de Adquisición:** El departamento de compras del Super Extra implementa estrategias innovadoras y eficientes para la adquisición de productos, asegurando la calidad y la variedad en los estantes.
- **Relaciones con Proveedores:** Mantiene relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con una amplia red de proveedores, lo que permite obtener los mejores productos a precios competitivos.
- **Gestión de Inventario:** Utiliza sistemas avanzados para la gestión de inventario, asegurando que siempre haya disponibilidad de productos, al tiempo que se minimiza el exceso de stock.
- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social:** Se esfuerza por incorporar prácticas de compra sostenibles, seleccionando productos que son social y ambientalmente responsables.
- **Análisis de Tendencias de Mercado:** El departamento está constantemente analizando las tendencias del mercado para anticiparse a las necesidades de los consumidores y adaptar su oferta de productos de manera proactiva.
- **Negociación y Costos:** Posee habilidades de negociación excepcionales que permiten adquirir productos de alta calidad a precios razonables, manteniendo así el equilibrio entre calidad y asequibilidad.
- **Uso de Tecnología en Compras:** Emplea tecnologías avanzadas para la toma de decisiones en compras, incluyendo software de análisis de datos y plataformas de gestión de relaciones con proveedores.

Esto implica que el departamento de compras juega un papel crucial en la gestión de la empresa. La importancia del departamento de compras también se extiende a su capacidad para influir en la estrategia general de la empresa. A través de un análisis detallado del mercado y de las tendencias de consumo, el departamento puede proporcionar información valiosa que ayude a la empresa a adaptar sus estrategias de producto y marketing. Esta información puede ser crucial para anticiparse a los cambios en las preferencias de los consumidores y para mantenerse competitivo en un mercado en constante evolución.

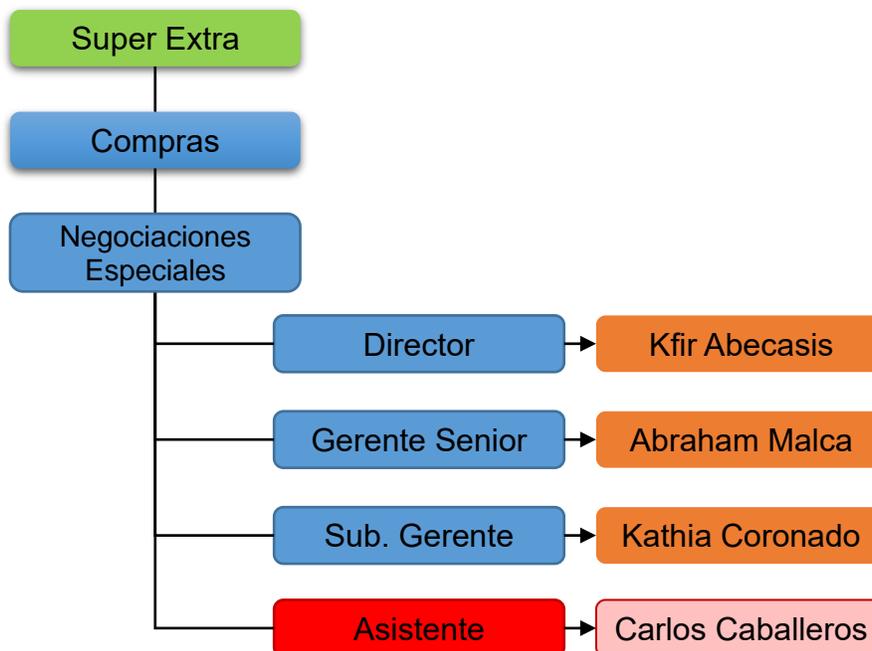
Además, las decisiones de compra tienen un impacto directo en la rentabilidad de la empresa. La eficacia en la gestión de los costos de adquisición no solo mejora el margen de beneficio, sino que también permite a la empresa ofrecer precios competitivos a sus clientes.

Otro aspecto importante del departamento de compras es su contribución a la sostenibilidad y responsabilidad social de la empresa. En la actualidad, hay una creciente conciencia sobre la importancia de adquirir productos y servicios de manera ética y sostenible.

El departamento de compras tiene la responsabilidad de elegir proveedores que cumplan con ciertos estándares éticos y ambientales, lo que refuerza la imagen de la empresa como socialmente responsable. Esto no solo mejora la reputación de la empresa, sino que también puede abrir nuevas oportunidades de mercado y atraer a clientes que valoran la sostenibilidad.

### 1.7.2. Estructura Organizacional del Departamento

**Figura 2.** Organigrama del Departamento de Compra



**Fuente:** Supermercados XTRA (2023).

### 1.7.3. Descripción del Puesto Ocupado

El puesto de ocupación dentro del departamento de compra específicamente en el área de Negociaciones Especiales fue de Asistente.

El puesto de Asistente de Pasante en el departamento de compras, específicamente en la ramificación de Negociaciones Especiales, es una posición de gran importancia y responsabilidad dentro de una organización. Esta función implica participar activamente en la gestión y ejecución de negociaciones complejas con proveedores, lo que requiere una combinación de habilidades analíticas y comunicativas.

Como asistente trabaje en estrecha colaboración con los negociadores y otros miembros del equipo de compras para preparar, analizar y revisar contratos y propuestas comerciales. Esta tarea implica

no solo la comprensión detallada de los términos y condiciones de los contratos, sino también la capacidad de identificar oportunidades para mejorar los términos en beneficio de la empresa. Además, este rol frecuentemente exige la realización de investigaciones de mercado para recopilar datos sobre tendencias de precios, disponibilidad de productos y reputación de proveedores, lo cual es esencial para fundamentar estrategias de negociación eficaces.

En este puesto, como asistente de pasante también juega un papel crucial en el mantenimiento de relaciones sólidas y productivas con los proveedores. Esto incluye la comunicación regular para entender sus capacidades, limitaciones y necesidades, así como para resolver cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de negociación o ejecución de los contratos. La habilidad para mantener una comunicación efectiva y profesional es vital, ya que ayuda a construir un ambiente de confianza y cooperación que puede resultar en acuerdos más favorables y en una colaboración a largo plazo.

Además, como asistente tuve la capacidad de trabajar bajo presión y manejar múltiples tareas simultáneamente, ya que las negociaciones especiales a menudo involucran plazos ajustados y requerimientos complejos.

Finalmente, la posición de Asistente de Pasante en Negociaciones Especiales requiere una constante actualización y aprendizaje en varias áreas. Esto incluye no solo el conocimiento de las prácticas actuales de compras y negociación, sino también una comprensión de los cambios en el mercado y en la legislación que puedan afectar la forma en que se realizan las negociaciones.

La capacidad para adaptarme rápidamente a nuevos escenarios y aprender de las experiencias es un aspecto crucial de este rol. Además, el asistente de pasante debe colaborar estrechamente con otros departamentos, como legal y financiero, para asegurar que todas las negociaciones cumplan con las políticas internas y los requisitos legales.

En resumen, este puesto me ofreció una oportunidad única para desarrollar una amplia gama de habilidades en el ámbito de las compras y las negociaciones, así como para contribuir significativamente al éxito de las operaciones comerciales de la empresa.

#### 1.7.4. Relación del Departamento con otros Departamentos

El departamento de compras desempeña un papel crucial en el área de Negociaciones Especiales, asumiendo responsabilidades clave que son esenciales para el éxito y la eficiencia operativa de la organización. Este departamento es responsable de liderar y gestionar negociaciones complejas y de alto valor, que requieren un enfoque especializado y estratégico.

Partiendo de esta premisa, la relación del departamento de compras con otros departamentos dentro de una organización es multifacética y esencial para el funcionamiento eficiente y armónico de la empresa. Cada departamento interactúa con compras de una manera única, creando un ecosistema de colaboración y apoyo mutuo. Para ello, la relación se destina en:

- Departamento de Recursos Humanos (RRHH)

El departamento de compras y RRHH trabajan en conjunto para asegurar que se adquieran los recursos necesarios para el personal. Esto incluye desde equipamiento de oficina hasta programas de capacitación. Compras colabora estrechamente con RRHH para entender las necesidades del personal y proveer soluciones que se ajusten tanto a los requerimientos de calidad como a los presupuestos establecidos. Además, pueden participar en la negociación de beneficios para empleados, como seguros de salud o planes de pensiones, buscando siempre las mejores condiciones para la empresa y sus trabajadores.

- Departamento de Arquitectura

En el caso del departamento de arquitectura, el rol de compras es crítico para adquirir los materiales y servicios necesarios para proyectos de construcción y remodelación. Compras debe entender los requerimientos técnicos y estéticos del departamento de arquitectura para seleccionar proveedores que ofrezcan materiales de alta calidad, durabilidad y diseño acorde a las especificaciones. Además, hay una coordinación continua en cuanto a la logística de entrega y los plazos de ejecución, asegurando que los proyectos se desarrollen sin demoras y dentro del presupuesto.

- Departamento de Tecnología de la Información (I.T.)

La relación con el departamento de I.T. se centra en la adquisición de tecnología y servicios informáticos. El departamento de compras debe estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y de las necesidades específicas de I.T. para proporcionar soluciones que sean tanto vanguardistas como eficientes. Esto puede incluir la compra de hardware, software, y servicios de soporte o mantenimiento. La colaboración aquí es vital para garantizar que las inversiones en tecnología apoyen los objetivos de la empresa y ofrezcan un retorno de inversión adecuado.

- Bodegas

La interacción con las bodegas es esencial para la gestión eficaz del inventario. El departamento de compras debe coordinar con las bodegas para asegurar que los niveles de stock sean óptimos, evitando tanto el exceso como la falta de productos. Esto implica una comunicación continua sobre las necesidades de inventario, los tiempos de entrega, y la rotación de productos. El objetivo es mantener un flujo constante de materiales y productos que respalde las operaciones diarias sin incurrir en costes innecesarios por almacenamiento o pérdida de productos.

- Finanzas

Con el departamento de finanzas, el departamento de compras tiene una relación estrechamente vinculada a la planificación y control presupuestario. Compras debe trabajar dentro de los parámetros financieros establecidos por el departamento de finanzas, asegurando que las adquisiciones se alineen con las metas financieras de la empresa. Esto incluye la negociación de precios, términos de pago y la evaluación del impacto financiero de las decisiones de compra. Además, una colaboración efectiva con finanzas es fundamental para el análisis de coste-beneficio, la proyección de presupuestos futuros y la evaluación del rendimiento de los proveedores.

En este orden de ideas, es pertinente enfatizar que la relación del departamento de compra con otros departamentos implica no solo identificar y seleccionar proveedores potenciales que

cumplan con criterios específicos de calidad y fiabilidad, sino también desarrollar y mantener relaciones estratégicas con estos proveedores para asegurar términos de contrato favorables y sostenibles. La responsabilidad aquí también incluye una profunda comprensión de las dinámicas del mercado y de las tendencias de la industria, lo que permite al departamento anticiparse a los cambios y adaptar las estrategias de negociación de manera proactiva.

Además, el departamento debe garantizar que todas las negociaciones y acuerdos cumplan con las normativas legales y éticas, manteniendo la integridad y la reputación de la empresa. En este contexto, el departamento de compras actúa no solo como un mediador entre la empresa y sus proveedores, sino también como un guardián clave que asegura que las prácticas de compra apoyen los objetivos a largo plazo de la organización, tanto en términos de rentabilidad como de sostenibilidad.

### **1.7.5. Importancia del departamento en el engranaje de la empresa o Institución.**

El departamento de compras en una empresa como Super Extra es un componente crucial en su estructura organizacional, desempeñando un papel vital en numerosos aspectos del funcionamiento empresarial. Su importancia se extiende a través de diversas facetas de la empresa, impactando directamente en su eficiencia operativa, rentabilidad y sostenibilidad.

Primero, el departamento de compras es responsable de la adquisición de todos los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento diario de la empresa. Esta función va más allá de simplemente comprar productos; implica una cuidadosa selección de proveedores, negociación de precios y términos, y aseguramiento de la calidad y la entrega oportuna de los productos. Al hacerlo eficientemente, el departamento de compras puede reducir costos significativamente, lo que a su vez impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa.

Segundo, este departamento juega un papel crucial en la gestión de las relaciones con los proveedores. Estas relaciones son fundamentales para asegurar la continuidad y fiabilidad del suministro, así como para obtener términos de compra favorables. Una buena relación con los

proveedores puede traducirse en descuentos, condiciones de pago preferenciales y acceso a productos de alta calidad, lo que beneficia directamente a Super Extra y a sus clientes.

Tercero, el departamento de compras tiene un impacto significativo en la calidad de los productos y servicios que la empresa ofrece. Al seleccionar proveedores que cumplen con estándares de calidad rigurosos y al realizar un seguimiento continuo de la calidad de los productos suministrados, el departamento de compras asegura que los clientes de Super Extra reciban siempre productos de la mejor calidad, lo cual es esencial para mantener la satisfacción y lealtad del cliente.

Cuarto, en lo que respecta a la innovación y la adaptación al mercado, el departamento de compras tiene un papel proactivo. Al estar constantemente en búsqueda de nuevos productos y tecnologías, y al mantenerse al día con las tendencias del mercado, el departamento de compras ayuda a Super Extra a mantenerse competitivo y relevante en un mercado en constante cambio.

Quinto, la función del departamento de compras en la gestión de inventario es también fundamental. Al asegurar que se mantengan niveles de inventario óptimos, el departamento ayuda a evitar tanto la escasez como el exceso de stock, lo que a su vez optimiza el flujo de caja y reduce los costos de almacenamiento.

Sexto, desde una perspectiva de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, el departamento de compras tiene la capacidad de influir en la cadena de suministro para que sea más sostenible. Esto se logra seleccionando proveedores que sigan prácticas éticas y sostenibles, lo que no solo mejora la imagen de la empresa, sino que también contribuye al bienestar ambiental y social.

Séptimo, el departamento de compras tiene un papel estratégico en la planificación a largo plazo y en la toma de decisiones financieras. Al analizar datos de mercado y tendencias de compra, el departamento puede proporcionar insights valiosos que ayuden a la dirección de la empresa en la planificación estratégica y la toma de decisiones financieras.

En resumidas cuentas, el departamento de compras en Super Extra es un engranaje vital que impacta en casi todos los aspectos de la empresa, desde la eficiencia operativa hasta la satisfacción del cliente y la sostenibilidad a largo plazo.

## **CAPÍTULO II.**

### **ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA**

#### **2.1. Funciones realizadas**

Durante la pasantía, una de las funciones principales fue organizar el inventario para cada espacio de alquiler en la empresa. Esta tarea implicaba un meticuloso proceso de documentación y clasificación de los artículos y recursos disponibles en cada uno de los espacios de alquiler. Tenía que asegurarme de que todo el inventario estuviera actualizado, lo que requería una revisión constante y la colaboración con otros departamentos para verificar la disponibilidad y el estado de los artículos.

Además, implementé un sistema de seguimiento para que cualquier cambio en el inventario pudiera registrarse de manera eficiente, facilitando así una mejor gestión y asignación de recursos.

Otra función crítica en mi rol como pasante fue optimizar el rendimiento del departamento de Negociaciones Especiales y los responsables de cada localidad. Esta tarea requería una evaluación detallada de los procesos y estrategias existentes, identificando áreas de mejora para incrementar la eficiencia. Trabajé de cerca con los miembros del equipo para entender sus desafíos y necesidades, y propuse soluciones innovadoras que ayudaran a agilizar las negociaciones y a mejorar la comunicación entre el departamento y los responsables de cada localidad. Mi objetivo era asegurar que las negociaciones se realizaran de manera más fluida y efectiva, contribuyendo así al éxito general del departamento.

La tercera función esencial que desempeñé como pasante fue el registro de contratos en el software para el funcionamiento óptimo de la empresa. Esta tarea era crucial para mantener un registro organizado y accesible de todos los acuerdos y transacciones. Me encargaba de ingresar los datos de los contratos de manera precisa y oportuna en el sistema, asegurándome de que toda la información relevante estuviera disponible para los interesados. Esta función no solo mejoraba la organización interna, sino que también proporcionaba una base de datos confiable para consultas y análisis futuros.

Además de estas tareas específicas, mi rol como pasante también incluía colaborar en la creación de informes y presentaciones para reuniones internas y externas. Esto significaba recopilar datos, analizar tendencias y preparar material visual que ayudara a comunicar los hallazgos de manera efectiva. Esta responsabilidad era una oportunidad excelente para desarrollar mis habilidades analíticas y de comunicación, además de obtener una comprensión más profunda de cómo se toman las decisiones estratégicas en la empresa.

Otro aspecto importante de mi pasantía fue la participación en reuniones con stakeholders clave, donde tenía la oportunidad de presentar mis hallazgos y recomendaciones. Estas interacciones me permitieron desarrollar habilidades de negociación y persuasión, así como obtener una valiosa experiencia en la gestión de relaciones con clientes y socios comerciales. Estas reuniones eran también una plataforma para recibir retroalimentación y aprender directamente de profesionales experimentados en el campo.

Bajo esta descripción, la experiencia como pasante me brindó la oportunidad de trabajar en proyectos especiales, los cuales requerían un enfoque creativo y la capacidad de resolver problemas complejos. Estos proyectos eran una oportunidad para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en mi formación académica en un entorno práctico y dinámico. A través de estos proyectos, pude contribuir de manera significativa al crecimiento y desarrollo de la empresa.

En ese sentido, la pasantía fue una experiencia enriquecedora y multifacética que me permitió desarrollar habilidades vitales en el manejo de inventario, optimización de procesos de negociación, registro y gestión de contratos, análisis de datos, presentación y comunicación efectiva, y en la ejecución de proyectos especiales. Estas competencias no solo fueron fundamentales para mi crecimiento profesional, sino que también aportaron valor tangible a la empresa.

## **2.2. Análisis del desempeño durante la práctica**

Al analizar el desempeño como pasante en las funciones asignadas, es de abocar que la misma ofrece una perspectiva valiosa sobre las habilidades desarrolladas y los retos superados durante la

experiencia vivida.

En lo que respecta a la organización del inventario para cada espacio de alquiler, mi contribución fue significativa. La implementación de un sistema de seguimiento detallado mejoró notablemente la precisión y eficiencia en la gestión del inventario. Esta tarea, aunque inicialmente desafiante debido a su complejidad y al volumen de información a manejar, me permitió desarrollar habilidades organizativas y de atención al detalle. Además, la interacción constante con otros departamentos me brindó una comprensión más profunda de la operativa interna de la empresa, mejorando mi capacidad para trabajar de manera efectiva en un entorno colaborativo.

En cuanto a la optimización del rendimiento del departamento de Negociaciones Especiales y los responsables de cada localidad, mi enfoque analítico y proactivo resultó ser de gran valor. Identificar áreas de mejora y proponer soluciones innovadoras contribuyó a procesos de negociación más eficientes y efectivos.

Esta experiencia me enseñó la importancia de la comunicación efectiva y la resolución de problemas en un entorno de negocios, habilidades críticas para mi desarrollo profesional. Aunque enfrenté retos, especialmente en comprender y adaptarme a las dinámicas de negociación específicas de la empresa, mi capacidad para adaptarme y aprender rápidamente fue clave para superar estas dificultades.

El registro de contratos en el software para el funcionamiento óptimo de la empresa fue otra área donde mi desempeño destacó. La meticulosa entrada de datos y el mantenimiento de registros precisos fueron esenciales para garantizar la confiabilidad y accesibilidad de la información.

Esta tarea, si bien podría percibirse como rutinaria, me enseñó la importancia de la precisión y la gestión de la información en el ámbito empresarial. La responsabilidad de manejar información confidencial y crucial reforzó mi atención al detalle y la importancia de seguir procedimientos rigurosos, competencias valiosas en cualquier ámbito profesional.

Finalmente, el nivel de capacidad para colaborar en la creación de informes y presentaciones, y participar en reuniones con stakeholders clave, fue un aspecto crucial de mi desarrollo como

pasante. Estas actividades no solo mejoraron mis habilidades de comunicación y presentación, sino que también me proporcionaron una comprensión valiosa de cómo se toman decisiones estratégicas y se manejan relaciones profesionales. La retroalimentación recibida en estas interacciones fue esencial para mi crecimiento personal y profesional, proporcionándome perspectivas y conocimientos que trascienden el entorno académico.

Bajo esta premisa, es de inferir que el desempeño como pasante en el Supermercado XTRA en la 24 de diciembre reflejó un aprendizaje y desarrollo significativos en varias competencias clave. Desde la gestión de inventarios hasta la participación en procesos estratégicos, pasando por el manejo meticuloso de datos y el desarrollo de habilidades de comunicación, mi experiencia como pasante ha sido integral y profundamente enriquecedora.

### **2.3. Limitaciones o dificultades presentadas**

Durante la pasantía, existieron varias limitaciones y dificultades que fueron cruciales para el aprendizaje y desarrollo profesional; por ello, a continuación, se mencionan las siguientes:

Dificultades 1. Organizar el Inventario para Cada Espacio de Alquiler:

Una de las principales dificultades en esta tarea fue la gestión de un volumen considerable de información y artículos. Mantener un control exacto y actualizado del inventario en múltiples espacios de alquiler implicaba no solo un gran esfuerzo organizativo, sino también la necesidad de estar constantemente atento a los cambios y actualizaciones. Además, la falta de un sistema previo estandarizado para la gestión del inventario representó un desafío inicial, ya que tuve que desarrollar un método eficiente desde cero, lo que exigía una comprensión profunda y rápida de las necesidades y dinámicas de cada espacio.

Dificultades 2. Optimizar el Rendimiento del Departamento de Negociaciones Especiales y los responsables de Cada Localidad:

Esta tarea presentó el desafío de comprender y adaptarse a diversas dinámicas de trabajo y estilos de comunicación. Al tratar de optimizar los procesos, me encontré con resistencias al cambio por parte de algunos empleados, lo que complicaba la implementación de nuevas estrategias. Además, alinear las necesidades y expectativas de diferentes localidades requería una gran capacidad de negociación y habilidades de persuasión, lo que era especialmente desafiante dada mi limitada experiencia en el área.

Dificultades 3. Registrar Contratos en el Software para el Funcionamiento Óptimo de la Empresa:

La precisión en el registro de contratos era una tarea que requería una atención al detalle excepcional. Uno de los obstáculos que enfrenté fue familiarizarme con el software específico que la empresa utilizaba para esta tarea. Cada error o inexactitud en la entrada de datos podía tener implicaciones significativas, por lo que la presión para evitar errores era alta. Además, la gestión de la información confidencial añadía una capa de responsabilidad y exigía un alto nivel de profesionalismo y discreción.

En cada una de estas tareas, las dificultades no solo pusieron a prueba mis habilidades y conocimientos, sino que también ofrecieron valiosas oportunidades de aprendizaje. A través de enfrentar y superar estas limitaciones, pude desarrollar una mayor resiliencia, mejorar mis habilidades de gestión del tiempo y organización, y ganar confianza en mi capacidad para manejar tareas complejas y desafiantes. Estas experiencias fueron fundamentales para mi crecimiento personal y profesional durante mi periodo como pasante.

## **2.4. Aportes y conocimiento de la experiencia a la formación profesional**

La experiencia como pasante en el Supermercado XTRA en la 24 de diciembre ha sido inmensamente valiosa para complementar mi formación académica en la Licenciatura en Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones. Una de las contribuciones más significativas ha sido la oportunidad de aplicar teorías y conceptos de la gestión de operaciones en un entorno real y dinámico.

Al participar en la organización del inventario y en la optimización de procesos en el departamento de Negociaciones Especiales, pude ver de primera mano cómo los principios de la ingeniería industrial se materializan en la práctica. Esto no solo reforzó mi comprensión teórica, sino que también me proporcionó una perspectiva práctica que es difícil de obtener solo en un aula.

Además, la experiencia me permitió desarrollar habilidades esenciales para un ingeniero industrial, como la resolución de problemas, el pensamiento crítico y la capacidad de adaptación. Al enfrentar desafíos como la gestión de un gran volumen de inventario y la implementación de cambios en los procesos de negociación, tuve que encontrar soluciones creativas y efectivas. Estas experiencias me enseñaron a analizar problemas complejos, a diseñar e implementar estrategias de mejora y a adaptarme rápidamente a nuevos entornos y situaciones, habilidades fundamentales en el campo de la ingeniería industrial.

Otro aporte importante de esta pasantía a mi formación profesional ha sido el desarrollo de habilidades interpersonales y de comunicación. Al interactuar con diversos departamentos, liderar presentaciones y participar en negociaciones, pude mejorar significativamente mi capacidad para comunicarme efectivamente en un entorno profesional.

Esto es particularmente relevante en la ingeniería industrial, donde la colaboración con equipos multidisciplinarios es frecuente y esencial para el éxito de los proyectos.

Por último, la experiencia en el Supermercado XTRA me ha brindado una comprensión más profunda de la importancia de la eficiencia y la efectividad en las operaciones comerciales.

Al involucrarme en la optimización de procesos y en la implementación de soluciones tecnológicas como el software de registro de contratos, he podido apreciar el impacto directo que la ingeniería de operaciones tiene en la rentabilidad y el rendimiento de una empresa. Esta comprensión práctica complementa mi educación teórica y me prepara mejor para enfrentar los desafíos del mundo real en mi carrera futura como ingeniero industrial.

## **2.5. Relación de la práctica con la carrera estudiada.**

La práctica profesional realizada en el Supermercado XTRA en la 24 de diciembre ha estado intrínsecamente relacionada con mi carrera de Licenciatura en Ingeniería Industrial con Énfasis en Gestión de Operaciones, especialmente en aspectos clave como la organización del inventario, la optimización de procesos y la gestión de contratos. Esta experiencia ha servido como un puente práctico entre los conceptos teóricos aprendidos en la universidad y su aplicación en el mundo real.

En lo que respecta a organizar el inventario para cada espacio de alquiler, mi rol en el Supermercado XTRA se alineó perfectamente con los principios fundamentales de la ingeniería industrial. La gestión eficiente del inventario es crucial en cualquier operación de producción o servicio, y durante mi pasantía, pude aplicar métodos de control de inventario, optimización de espacio y gestión de recursos. Esta tarea no solo reafirmó mi comprensión de los sistemas de inventario, sino que también me permitió ver cómo las decisiones estratégicas de gestión de inventario impactan directamente en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, trabajar en la optimización del rendimiento del departamento de Negociaciones Especiales y los responsables de cada localidad fue una aplicación directa de mis estudios en gestión de operaciones. Esta experiencia fue particularmente valiosa ya que implicó el análisis y mejora de procesos, una competencia central en la ingeniería industrial. A través de esta función, desarrollé una comprensión más profunda de cómo las eficiencias operativas pueden ser maximizadas mediante la negociación efectiva y la gestión de relaciones, elementos esenciales en el ámbito de la ingeniería de operaciones.

Finalmente, el registrar contratos en el software para el funcionamiento óptimo de la empresa fue una tarea que integró aspectos tecnológicos y de gestión de sistemas de información, ambos relevantes en la ingeniería industrial. Esta función me permitió aplicar conocimientos en la digitalización de procesos y en la implementación de tecnologías de información para mejorar la eficiencia operativa. La experiencia fue una demostración práctica de cómo la tecnología puede ser utilizada para optimizar procesos, reducir errores y mejorar la toma de decisiones en un entorno

empresarial.

En conjunto, estas actividades en el Supermercado XTRA no solo complementaron mi formación académica, sino que también me proporcionaron una valiosa experiencia práctica. La oportunidad de aplicar y expandir mis conocimientos en un entorno real fue fundamental para entender la relevancia y el impacto de la ingeniería industrial en el ámbito empresarial, preparándome de manera efectiva para futuros desafíos profesionales en el campo de la gestión de operaciones.

Adicionalmente, mi experiencia en el Supermercado XTRA en la 24 de diciembre me permitió entender la importancia de la adaptabilidad y la innovación en el campo de la ingeniería industrial. Al organizar el inventario para cada espacio de alquiler, enfrenté el desafío de adaptar los métodos de gestión de inventario a diferentes tipos de productos y espacios, lo que requería un enfoque flexible y creativo. Esta habilidad para adaptarse y encontrar soluciones innovadoras es fundamental en la ingeniería industrial, donde las condiciones del mercado y las demandas de los clientes están en constante cambio.

La optimización del rendimiento del departamento de Negociaciones Especiales y de los responsables de cada localidad también reforzó mi capacidad para trabajar en equipos multidisciplinarios, un aspecto clave en la ingeniería industrial. La coordinación efectiva con diferentes áreas y la comprensión de sus necesidades y desafíos son cruciales para implementar mejoras operativas que beneficien a toda la organización. Esta experiencia me enseñó la importancia de la comunicación interdepartamental y la colaboración para alcanzar objetivos comunes en un entorno empresarial.

## 2.6. Cronograma de Actividades (actividades, fecha. Resultados)

**Tabla 1.** Cronograma de Actividades

FECHA			ACTIVIDAD	RESULTADO
Mes N°1	Semana N°1	1/3/2021	Conocer toda la oficina del Super Xtra	Satisfactorio
		2/3/2021	Conocer el personal por departamento	Satisfactorio

		3/3/2021	Conocer el personal por departamento	Satisfactorio
		4/3/2021	Conocer el personal por departamento	Satisfactorio
		5/3/2021	Conocer el personal por departamento	Satisfactorio
	Semana N°2	8/3/2021	Revisión de los documentos a trabajar en el software	Satisfactorio
		9/3/2021	Revisión de los documentos a trabajar en el software	Satisfactorio
		10/3/2021	Organizar los documentos por año	Satisfactorio
		11/3/2021	Organizar los documentos por año	Satisfactorio
		12/3/2021	Organizar los documentos por año	Satisfactorio
	Semana N°3	15/3/2021	Validar fecha de vigencia y proveedores de contratos	Satisfactorio
		16/3/2021	Validar fecha de vigencia y proveedores de contratos	Satisfactorio
		17/3/2021	Validar fecha de vigencia y proveedores de contratos	Satisfactorio
		18/3/2021	Validar fecha de vigencia y proveedores de contratos	Satisfactorio
		19/3/2021	Validar fecha de vigencia y proveedores de contratos	Satisfactorio
	Semana N°4	22/3/2021	Separación de contratos bonificados y arrendados	Satisfactorio
		23/3/2021	Separación de contratos bonificados y arrendados	Satisfactorio
		24/3/2021	Separación de contratos bonificados y arrendados	Satisfactorio

		25/3/2021	Separación de contratos bonificados y arrendados	Satisfactorio
		26/3/2021	Separación de contratos bonificados y arrendados	Satisfactorio
<b>Mes N°2</b>	<b>Semana N°1</b>	29/3/2021	Capacitación para la utilización del software por parte del Sr. Abraham Malca & Kathya Coronado	Satisfactorio
		30/3/2021	Capacitación para la utilización del software por parte del Sr. Abraham Malca & Kathya Coronado	Satisfactorio
		31/3/2021	Capacitación para la utilización del software por parte del Sr. Abraham Malca & Kathya Coronado	Satisfactorio
		1/4/2021	Capacitación para la utilización del software por parte del Sr. Abraham Malca & Kathya Coronado	Satisfactorio
		2/4/2021	Capacitación para la utilización del software por parte del Sr. Abraham Malca & Kathya Coronado	Satisfactorio
	<b>Semana N°2</b>	5/4/2021	Reconocimiento de la plataforma a nivel de sistema	Satisfactorio
		6/4/2021	Reconocimiento de la plataforma a nivel de sistema	Satisfactorio
		7/4/2021	Reconocimiento de la plataforma a nivel de sistema	Satisfactorio
		8/4/2021	Capacitación por parte de IT con las pruebas efectuadas	Satisfactorio

		9/4/2021	Capacitación por parte de IT con las pruebas efectuadas	Satisfactorio
	Semana N°3	12/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
		13/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
		14/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
		15/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
		16/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
		Semana N°4	19/4/2021	Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas
	20/4/2021		Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
	21/4/2021		Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
	22/4/2021		Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus respectivos puntos de ventas	Satisfactorio
	23/4/2021		Carga de contratos ya verificados y vigentes al software en sus	Satisfactorio

			respectivos puntos de ventas	
<b>Mes N°3</b>	Semana N°1	26/4/2021	Elaboración de manual para capacitar a los jefes de ventas por zona	Satisfactorio
		27/4/2021	Elaboración de manual para capacitar a los jefes de ventas por zona	Satisfactorio
		28/4/2021	Elaboración de manual para capacitar a los jefes de ventas por zona	Satisfactorio
		29/4/2021	Elaboración de manual para capacitar a los jefes de ventas por zona	Satisfactorio
		30/4/2021	Elaboración de manual para capacitar a los jefes de ventas por zona	Satisfactorio
	Semana N°2	3/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona este	Satisfactorio
		4/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona este	Satisfactorio
		5/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona este	Satisfactorio
		6/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona este	Satisfactorio
		7/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona este	Satisfactorio
	Semana N°3	10/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona oeste	Satisfactorio
		11/5/2021	Capacitación de implementación	Satisfactorio

			del software en zona oeste	
		12/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona oeste	Satisfactorio
		13/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona oeste	Satisfactorio
		14/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona oeste	Satisfactorio
	Semana N°4	17/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona norte	Satisfactorio
		18/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona norte	Satisfactorio
		19/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona norte	Satisfactorio
		20/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona norte	Satisfactorio
		21/5/2021	Capacitación de implementación del software en zona norte	Satisfactorio

**Fuente:** Por elaboración Propia (2023)

## **CAPÍTULO III.**

### **DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL**

#### **3.1. Descripción de la situación observada que genera la propuesta:**

La relación entre el Supermercado XTRA y los espacios de punto de venta enfrenta desafíos significativos, especialmente en lo que respecta a la eficiencia y efectividad de sus convenios físicos. Uno de los principales problemas radica en la demora en la entrega de información y las respuestas tardías entre las dos partes. Esta situación crea un entorno de incertidumbre y falta de coordinación, afectando negativamente tanto a la gestión del supermercado como a la de los espacios de punto de venta.

La comunicación ineficiente se traduce en dificultades para realizar negociaciones efectivas, especialmente cuando se trata de alquilar espacios. El Supermercado XTRA, a menudo, se encuentra en una posición desventajosa debido a la falta de información actualizada y precisa sobre la disponibilidad de los espacios. Esto conlleva a situaciones en las que los espacios que se ofrecen a los proveedores podrían estar ya ocupados, lo que genera conflictos y malentendidos que podrían evitarse con una comunicación más fluida y eficiente.

Por otro lado, los jefes de los espacios de punto de venta también enfrentan retos considerables debido a esta falta de comunicación. Sin información oportuna y precisa del Supermercado XTRA, les resulta difícil planificar adecuadamente y maximizar el uso de sus espacios. Esto no solo afecta su capacidad para generar ingresos, sino que también impacta en la satisfacción de los proveedores que buscan espacios para sus productos.

Continuando con la problemática entre el Supermercado XTRA y los Espacios de punto de venta, es fundamental considerar el impacto de estas dificultades en la experiencia del cliente final. La falta de coordinación y la ineficiencia en la gestión de espacios no solo afecta las operaciones internas, sino que también puede llevar a una percepción negativa por parte de los clientes. Por ejemplo, la presencia de espacios vacíos o mal gestionados dentro del supermercado puede generar una experiencia de compra menos atractiva y eficiente.

Para abordar estos problemas, sería beneficioso que ambas partes trabajen conjuntamente en estrategias de reconocimiento y promoción que puedan aprovechar al máximo los espacios disponibles. Esto no solo mejoraría la apariencia y el atractivo del supermercado, sino que también ofrecería oportunidades adicionales de ingresos tanto para el Supermercado XTRA como para los propietarios de los espacios de punto de venta.

Además, es crucial que se establezcan métricas y sistemas de seguimiento para evaluar el rendimiento y la eficacia de los espacios alquilados. El análisis de estos datos permitiría realizar ajustes y mejoras continuas, asegurando que los espacios se utilicen de la manera más efectiva posible y que se maximice el retorno de la inversión para todas las partes involucradas.

Otro aspecto importante para considerar es el desarrollo de una cultura de feedback y mejora continua. Tanto el Supermercado XTRA como los espacios de punto de venta deben estar abiertos a recibir y actuar según las sugerencias y comentarios tanto de sus empleados como de los clientes. Este enfoque colaborativo no solo mejoraría la relación entre las dos partes, sino que también contribuiría a una mejora en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Visto de esta forma, la presente propuesta busca la implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022, pues, en términos de soluciones a largo plazo, podría ser beneficioso explorar asociaciones o alianzas estratégicas que permitan una gestión más integrada de los espacios.

En efecto, la implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres representa un avance significativo en la modernización de sus procesos de negocio (Blanco, 2023). Esta transición hacia la digitalización ofrece numerosos beneficios; primero, la automatización de los pagos de alquileres mejora la eficiencia y reduce la posibilidad de errores humanos, lo cual es común en los procesos manuales. Además, el sistema digital proporciona un registro claro y accesible de todas las transacciones, facilitando la gestión financiera y la contabilidad tanto para el supermercado como para los arrendatarios.

Sin embargo, la implementación de este software también presenta desafíos. Por ejemplo, la necesidad de capacitar a los empleados y arrendatarios en el uso del nuevo sistema puede ser un obstáculo, especialmente si hay resistencia al cambio o si algunos usuarios no están familiarizados con la tecnología digital. Además, es crucial garantizar la seguridad y privacidad de los datos, dado que los pagos de alquiler involucran información financiera sensible. El supermercado debe asegurarse de que el software esté equipado con robustas medidas de seguridad para proteger contra cualquier posible brecha de datos o fraude cibernético.

Otra consideración importante es la integración del nuevo sistema de pagos con los procesos y sistemas existentes del supermercado. Para que la digitalización sea efectiva, el software debe ser compatible y poder comunicarse sin problemas con otros sistemas de gestión utilizados por el Supermercado XTRA. Esta integración es esencial para evitar silos de información y para asegurar una visión holística y actualizada de las operaciones financieras.

Además, una integración exitosa puede permitir análisis más profundos y perspectivas sobre tendencias de pago, lo cual puede ayudar en la toma de decisiones estratégicas y en la mejora de las relaciones con los arrendatarios.

Partiendo de estas premisas, y en aras de argumentar el impacto y las consecuencias que provoca la problemática identificada, se denota a continuación:

- Retrasos en los Pagos: una de las falencias más evidentes es la frecuencia de retrasos en los pagos de alquileres por parte de los espacios de punto de venta hacia el Supermercado XTRA. Estos retrasos podrían deberse a una variedad de factores, como la falta de recordatorios efectivos, procesos de pago complicados o ineficientes, y posiblemente la insuficiencia de fondos por parte de los arrendatarios.
- Inconsistencias en las Transacciones: otra falencia detectada es la inconsistencia en las transacciones. Esto incluye discrepancias en los montos pagados, pagos parciales sin acuerdos previos, o variaciones inesperadas en las fechas de pago. Estas inconsistencias pueden ser indicativas de una falta de claridad en los términos del contrato de alquiler o

de un sistema de facturación deficiente que no proporciona suficiente detalle o precisión en las facturas emitidas.

- **Falta de Comunicación Efectiva:** una comunicación ineficaz entre el Supermercado XTRA y los arrendatarios de los espacios de punto de venta también se ha identificado como una falencia significativa. Esto puede manifestarse en la falta de respuesta a consultas sobre pagos, demora en la comunicación de cambios en los términos de alquiler o en los montos a pagar, y en general, un intercambio de información poco fluido.
- **Sistemas de Pago Obsoletos o Ineficientes:** el uso de sistemas de pago obsoletos o ineficientes se ha destacado como una debilidad importante. Esto podría incluir la dependencia de métodos de pago manuales, como cheques o transferencias bancarias que requieren procesamiento manual, lo que no solo ralentiza el proceso, sino que también incrementa el riesgo de errores. La falta de opciones de pago digital modernas y automatizadas puede ser un obstáculo significativo para la eficiencia y la precisión en la gestión de pagos de alquileres.

### **3.2. Propuesta presentada (y en qué consiste)**

Una propuesta de solución integral para las falencias detectadas en los pagos de alquileres por parte de los espacios de punto de venta hacia el Supermercado XTRA consiste en:

“Implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022”

La adopción de este sistema de pagos digitales puede ser un catalizador para una transformación digital más amplia dentro del Supermercado XTRA. Al adoptar tecnologías avanzadas en un área clave del negocio, se puede incentivar la innovación en otras áreas, como la gestión de inventarios, la experiencia del cliente y la analítica de ventas. Esta transformación no solo puede conducir a una mayor eficiencia operativa y una reducción de costos, sino también a una mejor experiencia

para los clientes y arrendatarios, alineándose así con las tendencias modernas del comercio minorista y la gestión de propiedades.

Visto de esta forma, la adaptabilidad y la flexibilidad serán claves para el éxito en esta relación. El mercado minorista está en constante cambio, y la capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas tendencias, expectativas de los clientes y condiciones del mercado será crucial para mantener una ventaja competitiva. Tanto el Supermercado XTRA como los espacios de punto de venta deben estar preparados para evolucionar y ajustar sus estrategias y operaciones en respuesta a estos cambios dinámicos.

En resumidas cuentas, enfrentar y superar los desafíos existentes entre el Supermercado XTRA y los espacios de punto de venta requiere un enfoque multifacético que incluya mejoras en la comunicación, la gestión del espacio, el análisis de datos y la colaboración estratégica. Al abordar estos aspectos de manera integral, ambas partes pueden mejorar no solo su relación mutua, sino también su eficiencia operativa, rentabilidad y satisfacción del cliente.

### **3.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **3.3.1. Objetivo General**

Propuesta de implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022

#### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- Integración de un portal de pago online personalizado para los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA
- Desarrollar programas de capacitación al personal sobre el software y la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA

### **3.4. Fundamentación de la Propuesta**

La implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres de los espacios de punto de venta en el Supermercado XTRA, especialmente considerando la ubicación estratégica del 24 de diciembre, ofrece múltiples ventajas que justifican ampliamente esta propuesta. En primer lugar, la digitalización de los pagos simplificaría enormemente el proceso de transacción, haciendo que sea más rápido y eficiente tanto para el supermercado como para los arrendatarios. Con el software, los pagos podrían procesarse automáticamente, eliminando la necesidad de intervenciones manuales que suelen ser propensas a errores y retrasos. Esto no solo optimiza el tiempo y los recursos, sino que también mejora la precisión en las transacciones financieras.

En segundo lugar, la digitalización facilitaría una mejor gestión del flujo de caja y proporcionaría un seguimiento transparente y en tiempo real de los pagos. Con un sistema digital, el Supermercado XTRA podría tener acceso inmediato a información actualizada sobre los pagos recibidos, pendientes y atrasados. Esto permite una planificación financiera más efectiva y una toma de decisiones basada en datos confiables y actuales. Además, los arrendatarios se beneficiarían de un sistema más claro y estructurado para sus pagos, reduciendo la posibilidad de malentendidos o disputas relacionadas con los pagos de alquiler.

Otro aspecto importante es la mejora en la satisfacción del cliente. La implementación de un sistema de pago digital moderno y fácil de usar reflejaría positivamente en la imagen del supermercado, alineándolo con las expectativas actuales de los consumidores que buscan conveniencia y eficiencia en todas sus interacciones. Esto es especialmente relevante en una zona como la 24 de diciembre, donde la adaptación a las tecnologías emergentes puede ser un factor distintivo en el mercado. Un sistema de pago simplificado y accesible también puede atraer a más arrendatarios potenciales, al ofrecer una solución moderna y sin complicaciones para la gestión de sus obligaciones financieras.

La digitalización de los pagos de alquiler es un paso hacia la transformación digital integral del Supermercado XTRA. En un entorno comercial cada vez más digitalizado, adoptar tecnologías avanzadas en una función clave del negocio como los pagos de alquiler, posiciona al supermercado

como un líder innovador en su sector. Además, sienta las bases para futuras mejoras tecnológicas en otras áreas del negocio, lo que puede conducir a una eficiencia operativa aún mayor, reducción de costos y una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

Por otra parte, la propuesta se fundamenta al implementar el software para la digitalización de los pagos de alquileres de los espacios de punto de venta en el Supermercado XTRA, debido a las siguientes razones:

- Se fundamenta en la necesidad de modernizar y optimizar los procesos financieros del supermercado. En el contexto actual, donde la tecnología juega un papel crucial en la eficiencia operativa, la transición hacia un sistema de pago digitalizado se alinea con las tendencias globales y responde a las expectativas crecientes de digitalización en el sector comercial.
- Este software no solo simplificaría el proceso de pago para los arrendatarios, sino que también permitiría al supermercado gestionar de manera más eficiente y precisa los ingresos provenientes de los alquileres, un aspecto vital para su estabilidad financiera y crecimiento.
- La transparencia y trazabilidad mejoradas que ofrece un sistema de pagos digital. Con la implementación de este software, tanto el Supermercado XTRA como los arrendatarios tendrían acceso a un historial detallado de transacciones, lo que facilita la auditoría y reduce significativamente las discrepancias o malentendidos relacionados con los pagos.
- Esto es especialmente importante en un entorno comercial como el de la 24 de diciembre, donde la claridad en las transacciones financieras puede fortalecer la confianza y la relación a largo plazo entre el supermercado y sus arrendatarios.
- La digitalización de los pagos puede mejorar significativamente la experiencia del usuario para los arrendatarios. Un sistema de pago digitalizado ofrece mayor comodidad y flexibilidad, permitiendo realizar pagos de manera rápida y segura desde cualquier lugar y

en cualquier momento. Esta conveniencia es un valor agregado importante, especialmente en un entorno comercial competitivo como el de la 24 de diciembre, donde los arrendatarios valoran soluciones que ahorran tiempo y reducen complicaciones.

- La adopción de este software representa un paso hacia la innovación y la sostenibilidad en los procesos comerciales del Supermercado XTRA. Al reducir la dependencia del papel y los procesos manuales, el supermercado no solo se mueve hacia una operación más ecológica, sino que también se posiciona como una entidad progresista y responsable.
- En el dinámico entorno comercial de hoy, donde los consumidores y las empresas son cada vez más conscientes del impacto ambiental, adoptar prácticas sostenibles puede ser un diferenciador clave en el mercado. Además, este movimiento hacia la digitalización prepara el camino para futuras integraciones tecnológicas y mejoras que pueden seguir elevando la eficiencia y competitividad del Supermercado XTRA.

Ahora bien, la factibilidad de implementar un software para la digitalización de los pagos de alquileres en los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre es considerablemente alta, considerando varios factores clave. Primero, la tendencia actual hacia la digitalización en el sector comercial proporciona un contexto favorable para esta transición.

La creciente aceptación y uso de soluciones tecnológicas en el ámbito empresarial sugieren que tanto los arrendatarios como la administración del supermercado estarían dispuestos a adaptarse a un sistema de pago digital. Además, la disponibilidad de numerosas soluciones de software en el mercado que pueden ser personalizadas para satisfacer las necesidades específicas del supermercado facilita la selección y adopción de una herramienta adecuada.

Desde el punto de vista técnico, la implementación de un sistema de este tipo se ve favorecida por la infraestructura tecnológica existente. La mayoría de los entornos comerciales modernos, como el Supermercado XTRA, ya cuentan con sistemas informáticos básicos y acceso a internet, elementos esenciales para la adopción de software de pago digital. Esto reduce significativamente la barrera de entrada para la digitalización de los pagos. Además, la escalabilidad de las soluciones

de software modernas permite que el sistema se adapte a medida que el supermercado crece o cambia, garantizando así su utilidad a largo plazo.

En términos económicos, la inversión inicial necesaria para implementar un software de digitalización de pagos podría ser compensada rápidamente por los beneficios a largo plazo. Estos beneficios incluyen la reducción de errores en los pagos, la disminución de costos operativos asociados con el procesamiento de pagos manuales y la mejora en la gestión del flujo de caja.

Además, la eficiencia mejorada y la satisfacción del cliente y de los arrendatarios pueden traducirse en una mayor lealtad y, potencialmente, en un aumento de las actividades comerciales, lo cual sería beneficioso para la rentabilidad general del supermercado.

### **3.5 Aportes y/o Beneficios de la Propuesta**

Aportes y/o Beneficios de la propuesta:

- Los beneficios más destacados es la mejora en la eficiencia y precisión de las transacciones. Con un sistema digital, los procesos de facturación y pago se automatizan, reduciendo significativamente el tiempo y el esfuerzo requeridos para procesar cada pago. Esto no solo acelera el ciclo de pago, sino que también minimiza los errores humanos que pueden ocurrir con los métodos de pago tradicionales, asegurando así una mayor precisión en las transacciones financieras.
- La mejora en la gestión y seguimiento de los pagos. Un sistema de pagos digitalizado ofrece un registro detallado y accesible de todas las transacciones, lo que facilita la auditoría y el análisis financiero. Para el Supermercado XTRA, esto significa poder monitorear con precisión los ingresos de alquiler, identificar pagos atrasados o pendientes y tener una visión clara del estado financiero de los alquileres. Para los arrendatarios, brinda una forma clara y sencilla de verificar sus pagos y balances, lo cual es fundamental para una buena gestión financiera de sus negocios.

- Mejora en la experiencia del usuario. Para los arrendatarios, el poder realizar pagos de manera rápida, sencilla y desde cualquier lugar no solo es una cuestión de conveniencia, sino que también les permite centrarse más en la gestión de sus propios negocios en lugar de preocuparse por los trámites de pagos. Por parte del Supermercado XTRA, la simplificación de la gestión de los pagos permite que el personal dedique menos tiempo al procesamiento de pagos y más a otras actividades que puedan mejorar la operación y el servicio al cliente del supermercado.
- La modernización y la innovación dentro del Supermercado XTRA. En una era donde la digitalización es clave para la competitividad en el mercado, adoptar soluciones tecnológicas avanzadas posiciona al supermercado como un líder innovador en su sector. Además, esta medida puede ser vista favorablemente por los clientes y arrendatarios actuales y potenciales, quienes cada vez valoran más las facilidades que la tecnología puede aportar en sus interacciones comerciales

#### Expectativas de Mejora:

1. Se espera una notable reducción en el tiempo necesario para completar los pagos de alquiler, desde la emisión de facturas hasta la confirmación de pagos, gracias a la automatización.
2. La digitalización minimizará los errores comunes en los pagos y facturación, como cálculos incorrectos o pagos a cuentas equivocadas.
3. Con un registro digital más claro, el Supermercado XTRA podrá gestionar de manera más eficiente sus ingresos y egresos relacionados con los alquileres.
4. Los arrendatarios y el supermercado tendrán acceso inmediato a información actualizada sobre los estados de cuenta, lo que facilita la planificación financiera.
5. La facilidad y comodidad del proceso de pago digital está destinada a mejorar la experiencia general de los arrendatarios.
6. Un sistema de pago digital ofrece un historial detallado de las transacciones, lo que aumenta la transparencia y la confianza entre el supermercado y los arrendatarios.
7. La digitalización de los pagos permite una integración más fácil con otros sistemas de gestión del supermercado, como contabilidad e inventario.

8. Se anticipa una disminución en los costos asociados con la gestión de pagos, como impresión de facturas y manejo de efectivo.
9. La adopción de tecnología avanzada mejora la percepción del supermercado como un negocio moderno y adaptado a las necesidades actuales.
10. El software podrá adaptarse a futuros cambios en el tamaño o en la estrategia del negocio, asegurando su utilidad a largo plazo.

Las expectativas de mejora que se desprenden de la implementación de un software para digitalizar los pagos de alquileres en el Supermercado XTRA son fundamentales para el crecimiento y la modernización del negocio. Estas mejoras no solo representan una evolución en la eficiencia operativa y financiera del supermercado, sino que también reflejan un compromiso con la innovación y la adaptabilidad en un mercado en constante cambio.

Al optimizar los procesos de pago, mejorar la seguridad y la transparencia, y ofrecer una experiencia de usuario más satisfactoria, el supermercado no solo fortalece su posición en el sector minorista, sino que también establece un precedente para la adopción de nuevas tecnologías.

Este enfoque progresivo es vital para mantenerse competitivo y responder eficazmente a las expectativas de los clientes y arrendatarios en la era digital. Además, estas mejoras pueden servir como catalizador para futuras iniciativas de transformación digital dentro de la organización, lo que demuestra la importancia de mantener una visión a largo plazo en la gestión empresarial.

### **3.6. Descripción del diseño de la propuesta**

Fase I. Integración de un portal de pago online personalizado para los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA

Para lograr con éxito la integración de un portal de pago online personalizado para los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA, es esencial desarrollar un plan estratégico detallado que abarque diversas actividades clave:

#### Actividad N°1: Planificación y Análisis

1. Análisis de Requerimientos: Identificar las necesidades específicas del Supermercado XTRA y sus arrendatarios, incluyendo funcionalidades esenciales del portal, como facturación, historial de pagos, y opciones de pago.
2. Evaluación de Proveedores: Investigar y seleccionar un proveedor de software que ofrezca soluciones personalizadas que se alineen con los requisitos identificados.
3. Establecimiento de Objetivos: Definir objetivos claros para el portal, incluyendo mejoras en eficiencia, satisfacción del usuario y seguridad.

#### Actividad N°2: Desarrollo y Personalización

4. Diseño y Desarrollo del Portal: Trabajar con el proveedor seleccionado para diseñar un portal que sea intuitivo, seguro y fácil de usar, asegurando que se integre perfectamente con otros sistemas del supermercado.
5. Personalización del Portal: Asegurar que el portal se personalice para reflejar la marca y las necesidades del Supermercado XTRA, incluyendo la incorporación de características específicas como informes personalizados o herramientas de análisis.

#### Actividad N°3: Implementación y Capacitación

6. Pruebas Piloto: Realizar pruebas piloto del portal para identificar y corregir cualquier problema antes del lanzamiento completo.
7. Capacitación de Usuarios: Desarrollar un programa de capacitación para el personal del supermercado y los arrendatarios, asegurando que todos comprendan cómo usar el portal de manera efectiva.

#### Actividad N°4: Lanzamiento y Seguimiento

8. Lanzamiento del Portal: Iniciar el portal de pago online, acompañado de una campaña de comunicación para informar a los arrendatarios sobre la nueva herramienta.

9. Soporte Técnico y Atención al Usuario: Establecer un servicio de soporte técnico para resolver dudas y problemas que puedan surgir tras el lanzamiento.

#### Actividad N°5: Evaluación y Mejora Continua

10. Evaluación del Impacto: Realizar una evaluación después de un período determinado para medir el impacto del portal en términos de eficiencia operativa y satisfacción del usuario.

11. Retroalimentación y Mejoras: Recopilar comentarios de los usuarios y realizar ajustes en el portal según sea necesario, garantizando una mejora continua.

#### Actividad N°6: Expansión y Escalabilidad

12. Planificación de Futuras Expansiones: Considerar la posibilidad de agregar nuevas funcionalidades al portal a medida que cambian las necesidades del supermercado y de sus arrendatarios.

Este plan estratégico abarca desde la concepción inicial hasta la implementación y la mejora continua, asegurando que el portal de pago online no solo se integre de manera efectiva, sino que también evolucione para satisfacer las necesidades cambiantes del Supermercado XTRA y sus arrendatarios.

Fase II. Desarrollar programas de capacitación al personal sobre el software y la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA.

Para desarrollar programas de capacitación efectivos dirigidos al personal sobre el software y la digitalización de los pagos de alquileres de los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA, se propone el siguiente plan estratégico, detallando actividades clave:

#### Actividad N°1: Preparación y Diseño

1. **Análisis de Necesidades de Capacitación:** Evaluar las habilidades y conocimientos actuales del personal en relación con la digitalización y el software. Identificar las brechas y necesidades específicas de aprendizaje.
2. **Desarrollo del Contenido del Programa:** Crear material de capacitación que cubra aspectos esenciales del software, como su funcionalidad, manejo de la interfaz, procesos de pago digitalizados y resolución de problemas comunes.
3. **Selección de Metodologías de Capacitación:** Elegir métodos de enseñanza efectivos, que podrían incluir tutoriales en línea, seminarios web, sesiones presenciales y manuales de usuario.

#### Actividad N°2: Implementación de la Capacitación

4. **Programación de Sesiones de Capacitación:** Establecer un calendario para las sesiones de capacitación, asegurando que se ajusten a los horarios de trabajo del personal y minimicen la interrupción de las operaciones diarias.
5. **Ejecución de Sesiones de Capacitación:** Llevar a cabo las sesiones de capacitación utilizando los métodos seleccionados, asegurándose de que sean interactivas y que permitan la participación activa del personal.
6. **Soporte Continuo y Recursos de Aprendizaje:** Proporcionar acceso continuo a recursos de aprendizaje, como foros de discusión en línea, material de referencia y líneas de ayuda, para soporte adicional después de la capacitación inicial.

### Actividad N°3: Evaluación y Retroalimentación

7. Evaluación del Aprendizaje: Realizar evaluaciones periódicas, como pruebas o ejercicios prácticos, para medir la comprensión y la habilidad del personal en el uso del software.

8. Recolección de Retroalimentación: Solicitar comentarios del personal sobre la efectividad de la capacitación, identificando áreas de mejora y adaptando futuras sesiones según sea necesario.

### Actividad N°4: Mejora Continua

9. Actualización Regular del Programa de Capacitación: Revisar y actualizar el contenido de la capacitación regularmente para reflejar cualquier cambio o actualización en el software y en las prácticas de pago digital.

10. Desarrollo Profesional Continuo: Establecer un programa de desarrollo profesional continuo que incluya capacitación avanzada y actualizaciones periódicas para el personal, garantizando que mantengan un alto nivel de competencia en el uso del software y los procesos digitales.

Este plan estratégico asegura no solo una comprensión inicial del software y los procesos de digitalización por parte del personal, sino también un aprendizaje continuo y adaptativo, lo cual es crucial para mantener la eficiencia y eficacia en la gestión de los pagos de alquileres en el Supermercado XTRA.

Partiendo de la exposición de las dos fases que denota la objetividad de la presente propuesta, es imperante resaltar que la digitalización de los pagos de alquiler también mejora significativamente la experiencia del usuario. Para los arrendatarios, el poder realizar pagos de manera rápida, sencilla y desde cualquier lugar no solo es una cuestión de conveniencia, sino que también les permite centrarse más en la gestión de sus propios negocios en lugar de preocuparse por los trámites de pagos.

### 3.7. Mecanismos para la Implementación de la Propuesta

Para llevar a cabo con éxito la implementación de un software para la digitalización de los pagos de alquileres en el Supermercado XTRA, es crucial llevar a cabo los siguientes mecanismos y pasos bien definidos:

- Selección del Software Adecuado

El primer paso es la selección cuidadosa del software que mejor se adapte a las necesidades específicas del Supermercado XTRA. Esto implica evaluar distintas opciones en el mercado, considerando factores como la facilidad de uso, compatibilidad con sistemas existentes, características de seguridad, y capacidad de escalabilidad.

- Pruebas Piloto y Evaluación

Antes de una implementación a gran escala, es recomendable realizar pruebas piloto en un número limitado de transacciones. Esto permitirá identificar y solucionar problemas potenciales, y ajustar los procesos según sea necesario.

- Capacitación del Personal y Arrendatarios

Es esencial ofrecer sesiones de capacitación para el personal del supermercado y los arrendatarios. Estas sesiones deben cubrir cómo utilizar el sistema, resolver dudas y asegurarse de que todos los usuarios estén cómodos con la nueva herramienta.

- Integración con Sistemas Existentes

El software debe integrarse de manera eficiente con otros sistemas de gestión que el supermercado ya utilice, como contabilidad, gestión de inventario o CRM, para asegurar un flujo de trabajo coherente y eficiente.

- Establecer Protocolos de Seguridad y Privacidad

Es fundamental implementar protocolos de seguridad robustos para proteger la información financiera y personal. Esto incluye medidas como encriptación de datos, autenticación de dos factores y auditorías de seguridad regulares.

- Comunicación y Marketing

Informar a los arrendatarios sobre el cambio a un sistema de pago digital es crucial. Esto se puede hacer a través de campañas de email marketing, reuniones informativas y material educativo disponible en el supermercado.

- Soporte Técnico Continuo

Debe establecerse un servicio de soporte técnico para resolver cualquier problema o duda que surja una vez el sistema esté en funcionamiento. Este soporte debe ser fácilmente accesible y eficiente.

- Monitoreo y Retroalimentación

Después de la implementación, es importante monitorear el rendimiento del software y recopilar retroalimentación de los usuarios para realizar ajustes y mejoras continuas.

- Evaluación de Impacto y Ajustes

Periódicamente, se debe evaluar el impacto del nuevo sistema en términos de eficiencia, satisfacción del usuario y rendimiento financiero, y hacer los ajustes necesarios para optimizar su funcionamiento.

- Plan de Actualización y Mantenimiento

Finalmente, se debe establecer un plan para la actualización regular del software y su mantenimiento, asegurando que el sistema se mantenga actualizado con las últimas tecnologías y normativas del sector.

La implementación adecuada de estos mecanismos es fundamental para asegurar el éxito de la digitalización de los pagos de alquileres en el Supermercado XTRA. Estos pasos no solo garantizan una transición suave y eficiente hacia el nuevo sistema, sino que también son cruciales para asegurar la aceptación y adaptación de todos los usuarios involucrados.

La selección cuidadosa del software, junto con las pruebas piloto y la capacitación adecuada, minimiza los riesgos de interrupciones operativas y asegura que tanto el personal del supermercado como los arrendatarios estén bien preparados para el cambio. La integración efectiva con sistemas existentes y la implementación de protocolos de seguridad robustos son esenciales para mantener la integridad y seguridad de los datos.

Además, una comunicación clara y un soporte técnico continuo son vitales para fomentar la confianza y resolver cualquier problema que surja rápidamente. Este enfoque integral y bien estructurado hacia la implementación no solo facilita una transición sin problemas, sino que también pone las bases para mejoras continuas y adaptabilidad a largo plazo, asegurando que el sistema siga siendo eficaz y relevante en el futuro.

### 3.8. Recursos

**Tabla 2.** Recursos utilizados en la Propuesta

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>
Estudiante de Licenciatura en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Operaciones	Manual para la elaboración y presentación del informe de práctica profesional	Internet móvil
	Teléfono	Transporte
Personal de Recurso Humano del Supermercado XTRA en la 24	Internet	Víveres
	Computadora	USB
	Software	
	Cámara Móvil	Teléfono
	Soporte Técnico	
	Monitoreo y Retroalimentación	
	Protocolos de Seguridad y Privacidad	

**Fuente:** Por elaboración Propia (2023)

### 3.9. Cronograma de la Propuesta

**Tabla 3.** Cronograma de la Propuesta

Actividad	Fecha				
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Fase I. Integración de un portal de pago online personalizado para los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA	■	■	■		
Planificación y Análisis	■	■			
Desarrollo y Personalización		■			
Implementación y Capacitación		■			
Lanzamiento y Seguimiento		■	■		
Evaluación y Mejora Continua			■		
Expansión y Escalabilidad			■		
Fase II. Desarrollar programas de capacitación al personal sobre el software y la digitalización de los pagos de alquileres hacia los espacios de punto de venta del Supermercado XTRA			■	■	■
Preparación y Diseño			■	■	
Implementación de la Capacitación				■	
Evaluación y Retroalimentación				■	■
Mejora Continua					■

**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

### 3.10. Presupuesto

Uno de los aspectos más importantes para determinar la viabilidad de un proyecto es sin duda el estudio económico, el cual supone la determinación de los procesos de adecuación tecnológica y los recursos necesarios para la implantación de la propuesta que lleva por título: “Implementación de software y digitalización de alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022”

#### Recursos Materiales

Los recursos materiales son todos los implementos que utilizamos para poder llevar a cabo la propuesta.

**Tabla 4.** Recursos Materiales

Recursos	Cantidad	Precio Unitario (B/.)	Costos (B/.)
Copias	80	0.08	6.40
Impresiones	200	0.15	30.00
Encuadernación	1	20.00	20.00
Transporte	2	50.00	100.00
Encuesta	14	0.20	.2.80
<b>TOTAL</b>			<b>109.20</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

#### Recursos Humanos

Es de manifestar que son las personas que estarán a cargo de realizar el trabajo de revisión, supervisión e investigaciones de los equipos implementados en la propuesta.

**Tabla 5.** Recursos Humanos

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Sueldo Mensual</b>	<b>Total (B/.)</b>
Lic. en Administración	1	1,000.00	1,000.00
Gerente del Supermercado XTRA	1	1,200.00	1,200.00
<b>TOTAL</b>			<b>B/.2,200.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

### **Recursos Financieros**

Es el factor económico que se estaría utilizado para la implementación de la propuesta tomando en cuenta que este puede ser ampliado debido a las actualizaciones de precios u ajustes que requiera el individuo interesado en realizar el presente proyecto.

**Tabla 6.** Recursos Financieros

<b>Recursos</b>	<b>Total (B/.)</b>
Recursos Humanos	2,200.00
Recursos de Material	109.20
<b>TOTAL</b>	<b>2,309.20</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

## GLOSARIO DE TERMINO

1. Alquiler Digital: Proceso de arrendamiento de espacios en el supermercado a través de plataformas digitales, facilitando la gestión y el acceso a los mismos.
2. Análisis de Datos: Recopilación y examen de datos generados por las interacciones de los clientes y arrendatarios en el supermercado para mejorar la toma de decisiones.
3. API de Integración: Interfaz de programación de aplicaciones que permite la comunicación del software de alquiler con otros sistemas del supermercado, como inventario o facturación.
4. Ciberseguridad: Conjunto de técnicas y prácticas destinadas a proteger los sistemas y datos relacionados con el alquiler de espacios en el supermercado.
5. Digitalización de Contratos: Transformación de acuerdos de alquiler físicos en formatos digitales para facilitar su gestión y almacenamiento.
6. ERP (Planificación de Recursos Empresariales): Sistema que integra diversas funciones de negocio, incluyendo la gestión de alquileres, para optimizar operaciones y recursos.
7. Facturación Electrónica: Sistema automatizado para la emisión de facturas relacionadas con el alquiler de espacios, agilizando el proceso de pago y registro.
8. Gestión de Espacios: Administración eficiente de los espacios disponibles para alquiler en el supermercado, maximizando su uso y rentabilidad.
9. Interfaz de Usuario: Diseño del software que facilita la interacción entre el usuario y el sistema de alquiler de espacios.

10. IoT (Internet de las Cosas): Tecnología que permite conectar y monitorear dispositivos en los espacios alquilados para mejorar la gestión y seguridad.
11. Pago Digital: Métodos electrónicos para realizar pagos del alquiler, proporcionando comodidad y rapidez en las transacciones.
12. Plataforma en la Nube: Infraestructura digital que aloja el software de alquiler, ofreciendo accesibilidad y escalabilidad.
13. Realidad Aumentada: Tecnología que puede ser utilizada para visualizar de manera virtual la disposición de los espacios antes de su alquiler.
14. Sistema POS (Punto de Venta): Herramientas y software utilizados para gestionar ventas y transacciones en el supermercado, incluyendo aquellas derivadas del alquiler de espacios.
15. UX (Experiencia de Usuario): Diseño y desarrollo orientado a ofrecer una experiencia positiva y eficiente a los usuarios del sistema de alquiler de espacios.

## CONCLUSIONES

Una vez culminado el estudio relacionado a la práctica profesional y con ello a la exposición de la propuesta de interés “implementación de software y digitalización de alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022”; es pertinente concluir:

- La implementación de un software para la digitalización de los alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre tendrá un impacto positivo considerable en la eficiencia operativa del supermercado. Esta propuesta aborda directamente los problemas de gestión de tiempo y recursos que actualmente afectan a la empresa, especialmente en lo que respecta a la gestión de los espacios de alquiler.
- Al digitalizar este proceso, se espera una reducción en los errores de facturación, una mejor coordinación entre los departamentos y una gestión más eficiente del flujo de caja.
- La propuesta de digitalizar el sistema de alquileres es técnicamente y económicamente viable. Con el avance de las tecnologías de información y la disponibilidad de software de gestión de alquileres en el mercado, el Supermercado XTRA puede implementar esta solución sin necesidad de una inversión excesiva en desarrollo tecnológico. Además, el retorno de la inversión, en términos de tiempo ahorrado y reducción de errores, justifica el coste inicial de implementación del sistema.
- La digitalización del proceso de alquileres no solo optimizará las operaciones internas, sino que también mejorará la experiencia y satisfacción de los arrendatarios.
- Un sistema más claro y eficiente para el manejo de alquileres facilitará a los arrendatarios el seguimiento y pago de sus rentas, lo cual puede fortalecer las relaciones comerciales y

aumentar la lealtad de los arrendatarios. Esto podría resultar en una mayor demanda de espacios de alquiler y, por ende, en un incremento de los ingresos para el supermercado.

- La implementación de esta propuesta representa un paso significativo hacia la transformación digital del Supermercado XTRA. Al adoptar soluciones tecnológicas avanzadas para procesos clave como el alquiler de espacios, el supermercado no solo resuelve una problemática específica, sino que también se posiciona como un negocio innovador y adaptado a los retos del siglo XXI. Esta transformación digital puede abrir la puerta a futuras mejoras y eficiencias en otras áreas del negocio.
- La digitalización de los alquileres de espacios no solo simplificará los procesos administrativos, sino que también ofrecerá una valiosa recopilación de datos. Con información precisa y actualizada sobre los pagos de alquiler y la ocupación de los espacios, el Supermercado XTRA podrá realizar análisis de datos más sofisticados. Esto permitirá una toma de decisiones estratégica más informada, como la identificación de tendencias de mercado, la optimización de precios de alquiler y la planificación de futuras expansiones o mejoras en los espacios de punto de venta.

## RECOMENDACIONES

Al comprender las concluyentes del estudio relacionado a la práctica profesional y con ello a la exposición de la propuesta de interés “implementación de software y digitalización de alquileres de espacios en el punto de venta del Supermercado XTRA en la 24 de diciembre en el año 2022”; es pertinente recomendar:

- Es crucial seleccionar un software que no solo satisfaga las necesidades actuales del Supermercado XTRA, sino que también sea adaptable y escalable para ajustarse a los cambios futuros en el negocio. Esto implica elegir una solución que pueda integrarse fácilmente con otros sistemas y que pueda actualizarse para incorporar nuevas funcionalidades o adaptarse a cambios en el mercado.
- Una cuidadosa evaluación de las opciones disponibles, considerando factores como la compatibilidad, la facilidad de uso y el soporte técnico, es esencial para garantizar una transición exitosa a la digitalización de los alquileres.
- Para asegurar una adopción exitosa del nuevo sistema de digitalización de alquileres, es importante desarrollar un plan de capacitación integral para el personal del supermercado y los arrendatarios. Esto debería incluir sesiones de formación, materiales de ayuda y un servicio de soporte técnico accesible.
- La capacitación debe abordar no solo el uso técnico del software, sino también cómo este cambio mejora los procesos de alquiler y los beneficios que aporta a los usuarios. Un enfoque proactivo en la capacitación y el soporte puede facilitar una transición más suave y aumentar la aceptación del sistema entre todos los usuarios.

- Después de implementar el software de digitalización de alquileres, es importante realizar un seguimiento y una evaluación continua de su rendimiento. Esto implica recopilar y analizar datos sobre la eficiencia del sistema, la satisfacción del usuario y el impacto en los procesos de negocio.
- La retroalimentación de los empleados y arrendatarios debe ser considerada para realizar ajustes y mejoras en el sistema. Una evaluación regular ayudará a identificar rápidamente cualquier problema o necesidad de mejora, asegurando que el sistema continúe satisfaciendo las necesidades del supermercado y sus arrendatarios de manera efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, C. (2023). *La digitalización de los pagos de alquileres en España: una investigación sobre las preferencias de los inquilinos*. Universidad Politécnica de Madrid. Madrid
- Córdoba, J. (2022). *Impacto de la digitalización en la gestión de alquileres: una perspectiva de los propietarios*. Universidad Piloto de Colombia. Colombia
- Heizer, J., Render, B. y Munson, C. (2021). *Gestión de operaciones: sostenibilidad y gestión de la cadena de suministro*. (13ª ed.). Editorial Pearson.
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2021). *Gestión de Operaciones: Procesos y Cadenas de Suministro*. (12ª ed.). Editorial Pearson.
- Martínez, J., Hernández, F. & Muñoz, M. (2022). *Impacto de la digitalización en la gestión de alquileres*. *Revista de Derecho Inmobiliario*, 1(1), 43-62.
- Sánchez, M. & Pérez, J. (2023). *La digitalización de los pagos de alquileres: ventajas y desafíos*. *Revista de Estudios de Economía Aplicada*, 31(2), 249-270.
- Stevenson, W. (2020). *Gestión de Operaciones* (13ª ed.). Editorial McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

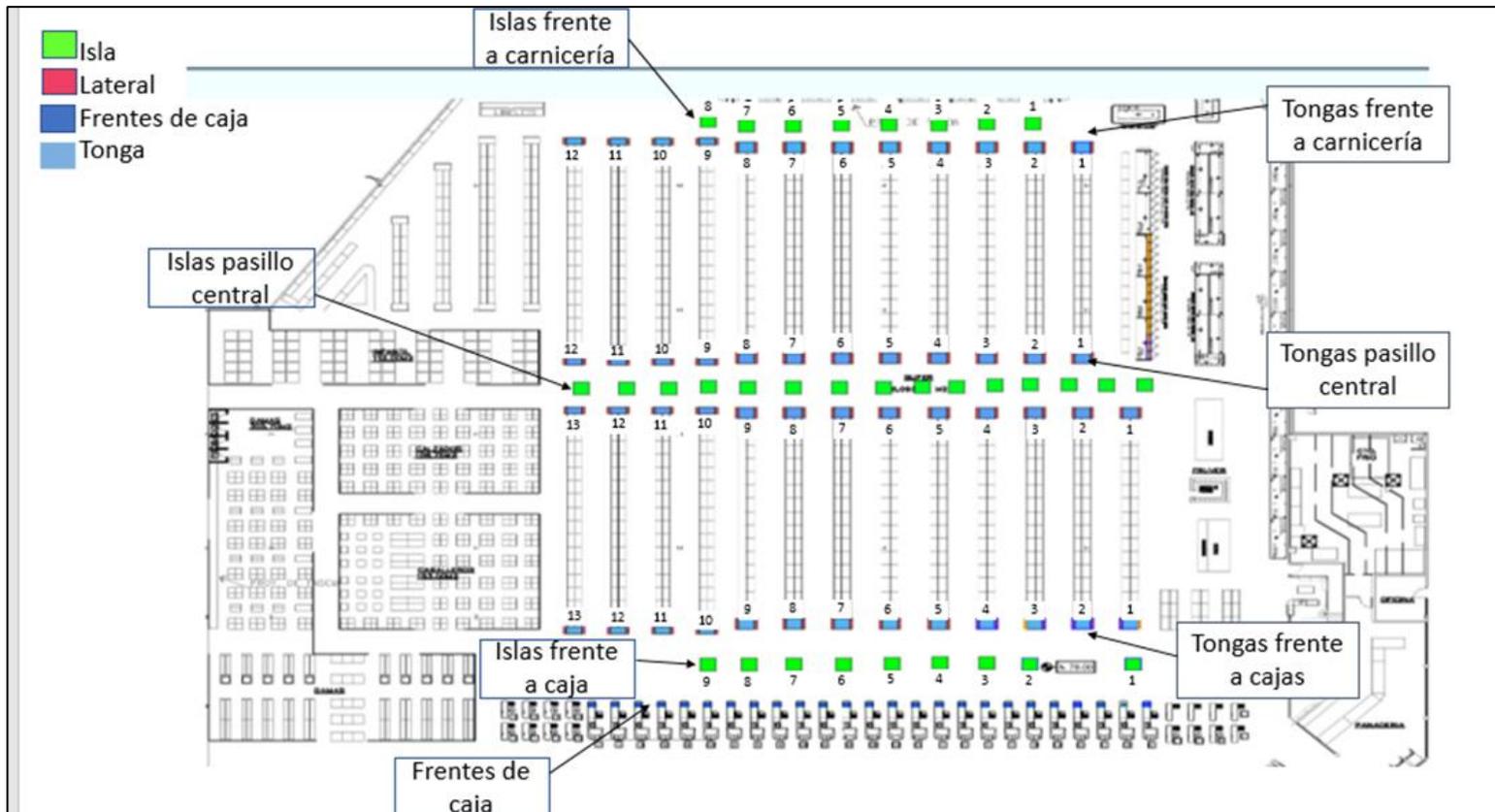
**ANEXO A.****SUPERMERCADO XTRA**

Supermercado XTRA en la 24 de diciembre.



## ANEXO B.

## PLANO MONTEERRICO



## ANEXO C.

## ESPACIOS ACTUAL

Antes (Cuadro de Espacios Actual)

Autoguardado ARRENDAMIENTO NUEVO (CARLOS) - Excel Carlos Caballero

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar

Calibri 9 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

H4 feb/01/2018

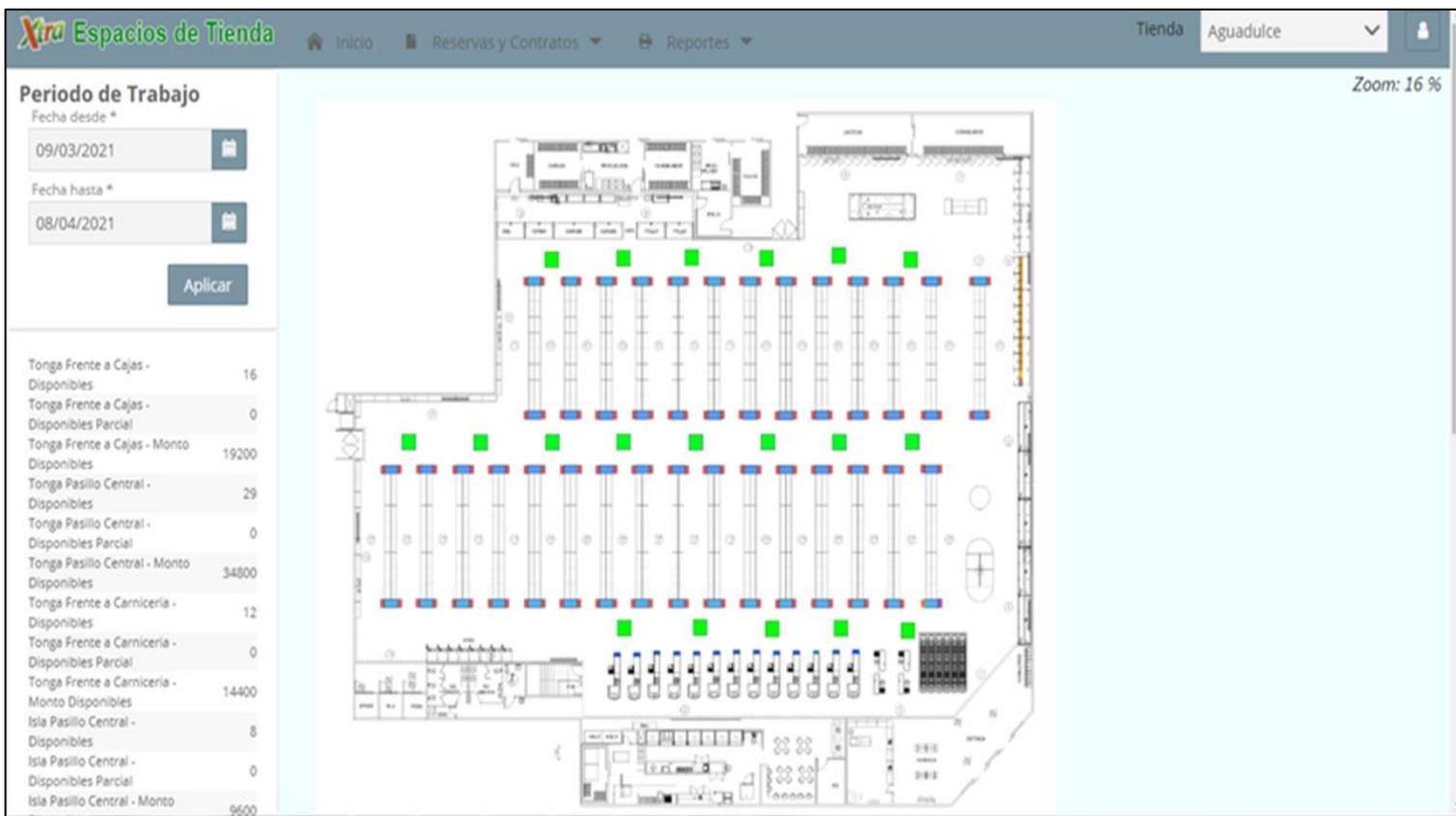
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	N°	Cliente	Cod.Proveedor	MARCA	FABRICANTE DICH	TIPO DE ESPACIO	Sucursal	Fecha de inicio	Fecha final
2	6538	FELIPE MOTTA	10438	BERMUDEZ GROUP	BERMUDEZ GROUP	A.E		ago/01/2020	ago/31/2020
3	6540	FELIPE MOTTA	10438	YUPI	PRODUCTOS YUPI	A.E		ago/01/2020	ago/31/2020
4	3490	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	ARRAIJAN	feb/01/2018	abr/30/2018
5	3490	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	CHITRE	feb/01/2018	abr/30/2018
6	3490	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	CHORRERA	feb/01/2018	abr/30/2018
7	3490	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	CONDADO DEL REY	feb/01/2018	abr/30/2018
8	3490	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	LAS ACACIAS	feb/01/2018	abr/30/2018
9	3723	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	CACHETE	CHITRE	may/01/2018	jun/30/2018
10	3723	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	CACHETE	EL LAGO	may/01/2018	jun/30/2018
11	3723	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	CACHETE	LOS PUEBLOS	may/01/2018	jun/30/2018
12	3724	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	ARRAIJAN	may/01/2018	jul/30/2018
13	3724	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	CHORRERA	may/01/2018	jul/30/2018
14	3724	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	TONGA	LAS ACACIAS	may/01/2018	jul/30/2018
15	3841	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	CACHETE	BUGABA	jul/15/2018	oct/15/2018
16	3903	TAGAROPULOS	11072	3M	3M	CACHETE	CHITRE	ago/01/2018	sep/30/2018
17	4058	FELIPE MOTTA	10438	3M	3M	ISLA (MUEBLE NAVIDAD)	CHITRE	nov/01/2018	dic/31/2018
18	4058	FELIPE MOTTA	10438	3M	3M	ISLA (MUEBLE NAVIDAD)	CHORRERA	nov/01/2018	dic/31/2018
19	4058	FELIPE MOTTA	10438	3M	3M	ISLA (MUEBLE NAVIDAD)	CONDADO DEL REY	nov/01/2018	dic/31/2018
20	4058	FELIPE MOTTA	10438	3M	3M	ISLA (MUEBLE NAVIDAD)	DAVID	nov/01/2018	dic/31/2018

Hoja2 Hoja3 COBROS 2020 COBROS 2021

## ANEXO D.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE

Después (Implementación de Espacios en el Software)



The screenshot displays the 'Espacios de Tienda' software interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Reservas y Contratos', and 'Reportes'. The user is logged in as 'Tienda Agudulce'. The main area shows a store floor plan with various sections marked with green and blue squares. On the left, a 'Periodo de Trabajo' section allows filtering by date range (09/03/2021 to 08/04/2021) and an 'Aplicar' button. Below this is a summary table of available spaces.

Area	Disponibles	Disponibles Parcial	Monto Disponibles
Tonga Frente a Cajas	16	0	19200
Tonga Pasillo Central	29	0	34800
Tonga Frente a Carniceria	12	0	14400
Isla Pasillo Central	8	0	9600

## ANEXO E.

## CONVENIOS DE ESPACIO TRADICIONAL

		<b>Proceso:</b> Compras y Logística	<b>Sub-Proceso:</b> Compras N° 7545
<b>Formulario: ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS</b>		Codigo: WPC-CAF-FCR-07 Página 1 de 2 Versión: V.0	
		<b>DIA</b>	<b>MESES</b>
<b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>			
NOMBRE:			
TELEFONO:		EMAIL:	
PERSONA DE CONTACTO:			
<b>TIPO DE ESPACIO</b>			
TONGA	TABILLA FRIO	MATERIAL POP	
ISLA	TABILLA CAJAS	MUEBLE PROPIO	
CACHETE	FRENTE DE CAJA	TIRA	
NEVERA DE LA CASA	NEVERA PROPIA	NEVERA CHECKOUT	
PRODUCTOS:			
<b>SUCURSALES</b>			
ARRAJAN	CONDADO DEL REY	SABANITAS	
CHITRE	EL LAGO	SANTIAGO	
CHORRERA	SAN MIGUELITO	VILLA LUCRE	
DAVID	LOS PUEBLOS	CATIVÁ	
LAS ACACIAS	LAS ANCLAS	CHANGUINOLA	
VISTA ALEGRE	PACORA	PENONOME	
MONTERRICO	ALBROCK	TRANSISTMICA	
OUJO DE AGUA	CHORRILLO	BUGABA	
SANTIAGO TERMINAL	LAS TABLAS	CHEPO	
AGUA DULCE	VILLA LOBOS		
SUB-TOTAL			
% ITEMS			
TOTAL			
<b>INFORMACION DEL PAGO</b>			
FORMA DE PAGO			
NOTA DE CREDITO		CHEQUE	
ACH			
FECHA DE PAGO		MONTO	
LOS PRIMEROS 15 DIAS DE CADA MES			
VIGENCIA DESDE		HASTA	
<b>APROBACION</b>			
SUPERMERCADOS XTRA, S.A.		PROVEEDOR	
Con esta firma certifico que he leído el anverso de este contrato y estoy de acuerdo con sus cláusulas.			
NOMBRE			
FIRMA			
CEDULA			

**ANEXO F.****CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA PASANTÍA**

Panamá 16 de enero de 2024.

Señores:

Unicyt

E.S.D.

A quien corresponda:

Mi nombre es Kathya I. Coronado, con Cédulas de IP: 8-506-272.

Por este medio certificó que el Sr. Carlos Caballero que en su momento ocupó el puesto de Asistente de Negociaciones Especiales dentro del Departamento de Compras, de Supermercados Xtra. S.A. Realizó su Práctica Profesional con un tiempo estimado de tres meses (marzo – mayo 2021). Período durante el cual se desarrolló un Software que ayuda a optimizar los siguientes procesos:

- **Confeción de contratos electrónicos por compras de espacios adicionales dentro de las tiendas**
- **Mantenimiento y actualización para la Base de Datos con toda la información solicitada por el Departamento de Tecnología**
- **Diseño y dibujo de exhibiciones en los planos de todas las tiendas**
- **Definición de los procesos para el buen uso de la herramienta por parte de los usuarios (Gerentes de Tiendas, Jefes de Ventas, Supervisores y Abastecimiento)**
- **Confeción de Manual para el uso de la herramienta**

Durante este período de práctica el Señor Carlos Caballero, demostró su compromiso con las tareas asignadas para lograr las metas establecidas, bajo mi supervisión como Sub-Gerente de Negociaciones Especiales.

Sin otro particular, me despido de ustedes.

Atentamente,



Kathya Coronado

Sub-Gerente

Negociaciones Especiales

Supermercados Xtra. S.A.