



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

INFORME DE PASANTÍA REALIZADA EN LA EMPRESA RIBA SMITH S.A

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**Tutora: Martha Pérez
Autora: Iveth Cáceres González**

Ciudad de Panamá, septiembre de 2023



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

INFORME DE PASANTÍA REALIZADA EN LA EMPRESA RIBA SMITH S.A

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

Autora: Iveth Cáceres González

Ciudad de Panamá, septiembre de 2023



Ciudad de Panamá,

Profesor (a)
Nagib Yassir
Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.
Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la Bachiller Iveth Anyelis Cáceres González, documento de identidad N.º (Dato Protegido), para optar al grado de, Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas 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,

(firma)

Martha Pérez

No. (Dato Protegido)



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

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA

Estudiante: Iveth Anyelis Cáceres González Cédula de identidad no. (Dato Protegido).

Tutor: Prof. Martha Pérez Cédula de identidad (Dato Protegido)

Correo electrónico del participante: (Dato Protegido) Celular No. (Dato Protegido)

Título tentativo del trabajo de grado (TG) y de pasantía profesional (PEOP).

Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1.	6/6/2023		Entrega de informe	Para revisión
2.	11/8/2023		Revisión preliminar	Corrección de las observaciones
3.	21/8/2023		Revisión final	
4.				
5.				
6.				

Título definitivo:

Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas

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

Firma

Firma

DEDICATORIA

Esta experiencia que he adquirido en la realización de la pasantía de extensión ocupacional se la dedico a mi Dios todo poderoso quien me ha dado sabiduría para lograr cada meta y fuerzas para vencer cada obstáculo que se presenta en el camino.

A mis hijos Isaid Villarreal, Josué Miranda, Anyelis Miranda que han sido mi inspiración para seguir adelante y que se sientan orgullosos de su mamita que los ama.

A mi papá abuelo que está en el cielo Efraín González mi ángel guardián que me cuida que amo y extraño tanto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios quien es el que me da fuerzas para trabajar, sabiduría en mis estudios y sobre todo quien me ha dado la vida y sin él nada es posible.

Gracias Dios por tú misericordia, amor, salud por darme la oportunidad de lograr una de mis metas Licenciada en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas a ti sea la honra y la gloria.

ÍNDICE GENERAL

PURTADA.....	1
PURTADA INTERNA.....	2
CARTA DE APROBACIÓN DE TUTOR	3
INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA.....	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	10
RESUMEN	11
ABSTRAC.....	12
INTRODUCCIÓN	13
I. CAPITULO. MARCO DE REFERENCIA.....	14
1.1 Definición de la Licenciatura de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas	14
1.2 Antecedentes	14
1.3 Principios Básicos	16
1.3.1. Económico.....	16
1.3.2. Social.....	16
1.3.3. Calidad	16
1.4. Objetivos Básicos de las Empresas Industriales.....	17
1.5. Objetivos Básicos de las Empresas de Servicios.....	17
1.6. Misión del Grupo Riba Smith.....	18
1.7. Visión del Grupo Riba Smith	18

1.8. Organización Física y Funcional	18
1.9. Estructura Organizacional de la Empresa Riba Smith	22
1.10. Descripción de la actividad de la empresa Riba Smith	23
1.11. Departamento donde realice la pasantía	23
1.11.1. Descripción del departamento donde se realizó la pasantía	23
1.11.2. Estructura Organizacional del departamento de Back Office	25
1.11.3. Descripción del cargo ocupado.....	25
1.11.4. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa...	25
1.11.5. Importancia del departamento en el engranaje de la organización	26
II. CAPÍTULO. ANÀLISIS DE LA EXPERIENCIA	27
2.1. Funciones Realizadas.....	27
2.2. Análisis del desempeño	27
2.3. Limitaciones o dificultades presentadas.....	29
2.4. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional	29
2.5. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada	29
2.6. Cronograma de actividades	30
III. CAPÍTULO. DIAGNÒSTICO OBSERVACIONAL	31
3.1. Descripción de la problemática presentada	31
3.2. Alternativa de solución a la problemática planteada	32
CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÒN	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional de la Empresa Riba Smith	22
Figura 2. Estructura Organizacional Del Departamento de Back Office	25
Figura 3. Sistema de millenium utilizado para informe de gastos	36
Figura 4. Reporte de Promociones	37
Figura 5. Resumen de Informe de Rendimiento de promociones	38
Figura 6. Orden de Compra	39
Figura 7. Comprobante de Caja Menuda	40
Figura 8. File Direct para Scanear y guardar las facturas	41
Figura 9. Facturas con su respectiva orden de compra	42

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Cronograma de Actividades	30
--	----



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
MAESTRÍA EN CURRÍCULUM POR COMPETENCIAS**

**INFORME DE PASANTÍA REALIZADA EN LA EMPRESA RIBA
SMITH S.A**

**Autora: Iveth A Cáceres G
Tutora: Martha Pérez
Año: 2023**

RESUMEN

El propósito fundamental de la pasantía de extensión profesional ocupacional se llevó a cabo como opción de titulación para optar como Licenciada en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas. La presente pasantía se realizó en el Supermercado Riba Smith de Costa del Este donde inicio en el mes de marzo hasta el mes de abril del 2023 las prácticas se realizaron en el departamento de Back Office de la empresa donde la pasante obtuvo la oportunidad de adquirir conocimientos y aplicar sus habilidades y destrezas obtenidas durante sus estudios. Durante este periodo se llevaron a cabo diferentes actividades y responsabilidades donde se pudo colaborar con el equipo de trabajo para obtener resultados precisos al mismo tiempo podemos incluir los conocimientos adquiridos en programas y herramientas de software utilizados en el área de Back Office. Mi pasantía en el Riba Smith fue una experiencia enriquecedora en mi crecimiento profesional y personal adquirí conocimientos prácticos y teóricos sobre informe de gastos y presupuestos que serán beneficiosos para mi futuro.

Descriptores: Informes, presupuesto, gastos, administración.



**REPUBLIC OF PANAMA
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
MASTER'S DEGREE IN CURRICULUM BY COMPETENCES
INTERNSHIP REPORT CARRIED OUT AT THE COMPANY RIBA SMITH S.A**

**Author: Iveth Caceres
Tuthor: Martha Perez
Year: 2023**

ABSTRAC

The fundamental purpose of the occupational professional extension internship was carried out as a degree option to opt for a Bachelor of Business Administration with an Emphasis in Banking and Finance. This internship was carried out at the Riba Smith Supermarket in Costa del Este where it began in March until April 2023, the internships were carried out in the Back Office department of the company where the intern had the opportunity to acquire knowledge and apply their abilities and skills obtained during their studies. During this period, different activities and responsibilities were carried out where it was possible to collaborate with the work team to obtain precise results, at the same time we can include the knowledge acquired in software programs and tools used in the Back Office area. My internship at Riba Smith was an enriching experience in my professional and personal growth. I acquired practical and theoretical knowledge about expense reports and budgets that will be beneficial for my future.

Descriptors: Reports, budget, expenses, administration.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se detallarán las actividades realizadas durante la pasantía en el departamento de Back Office en la Empresa Riba Smith. Durante las 8 semanas tuve la oportunidad de adentrarme en el funcionamiento de las responsabilidades del equipo de trabajo encargado de respaldar las funciones administrativas y financieras de la empresa.

El capítulo 1 se refiere al marco teórico donde realice la pasantía, definición de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas antecedente de la Empresa Riba Smith, los principios básicos de la empresa como calidad, social, económico. Los objetivos básicos, misión, visión del grupo Riba Smith y su estructura organizacional. La descripción y organigrama del departamento donde se realizó la pasantía

El Capítulo 2 tiene relación con el análisis de la experiencia, las funciones realizadas como encargado de informe de gastos, el desempeño de la experiencia como pasante, las dificultades presentadas durante la pasantía profesional y todos los conocimientos adquiridos durante las 8 semanas como pasante.

El Capítulo 3 detalla la descripción de la problemática observada durante la pasantía y las soluciones que como pasante pude brindar a la empresa para un mejor funcionamiento de esta.

Es importante destacar que este informe detalla todo lo relacionado que obtuve como pasante en la Empresa Riba Smith en el departamento de Back Office como informe de gastos.

I. CAPÍTULO

MARCO DE REFERENCIA

1.1 Definición de la Licenciatura de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas

La Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas es la disciplina encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de obtener su máximo rendimiento. Estos recursos pueden ser humanos, financieros, materiales o tecnológicos.

El profesional en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas crea planes estratégicos para la consecución de los objetivos de la organización, a partir del análisis de los mercados y las interacciones económicas que ocurren en ellos. Integra sus conocimientos de investigación, contabilidad, economía, administración, mercadeo, finanzas, operaciones bursátiles y servicios bancarios, dentro de un marco de objetivos y políticas estratégicas que se apliquen en los bancos, financieras y empresas públicas o privadas.

1.2 Antecedentes

La historia del Grupo Riba Smith comienza en la década de los 20. El Sr. José Riba Robira, con su enorme deseo de trabajar y una moral intachable, empezó su desarrollo en el negocio de la venta de abastos, con una cadena de abarroterías que se multiplicó rápidamente por toda la vieja ciudad de Panamá en lo que hoy se denominan el Casco Viejo, y sus alrededores.

Una de estas abarroterías, la más novedosa y grande, se encontraba donde hoy se erige el Supermercado Bella Vista. En 1946 el Sr José A Riba T., hijo del Sr. José Riba R., se asocia con el Sr. Lloyd W. Smith y juntos proponen, como pioneros en Panamá, renovar el sistema de la venta de abastos de tal forma que el propio cliente tome productos de las estanterías. Allí nació el término supermercado en nuestro país.

Posteriormente se erigió el supermercado Riba Smith de Transístmica en el centro de la ciudad.

Muy poco tiempo después, utilizando los conocimientos de panadería que posee el Sr. José A. Riba T., se decide colocar una panadería dulcería como parte integral de los supermercados. Esta novedad resultó un éxito debido a la alta calidad de los productos allí elaborados. Desde ese momento, Riba Smith se identificó con el término "calidad" y lo convirtió en su eje central.

Con el tiempo, la panadería creció tanto que era imposible mantenerlo dentro del supermercado y se creó la empresa IARSA que hoy no solo vende en Riba Smith, sino que a otros mercados también.

El supermercado con esa imagen de calidad que ya se daba a conocer, manejaba una gran cantidad de carne que se distinguida clientela reconocía como de la mejor calidad. La compra de carne aumentaba y se decidió mejorar la utilidad de este producto en la forma de embutidos. De allí nació, también dentro de Riba Smith, la primera salchichería. La alta calidad de los productos aumento inmediatamente la demanda y muy pronto estaba fundándose la nueva planta de embutidos y la empresa VIPSA.

Paralelamente en el tiempo, Riba Smith se procura por hacerle la vida más sencilla a la ama de casa. De allí nació la idea de vender comidas preparadas para que el ama de casa las llevara al hogar. Este concepto cobra mayor relevancia hoy en día con el hecho que la mujer que a su vez es ama de casa y profesional tiene mayor necesidad de resolver de forma integral la alimentación de su familia. Hoy DELYRIS ha superado esa etapa inicial y produce alimentos para varias cafeterías y para a venta en los supermercados. Los clientes de DELYRIS reciben un excelente producto en la comida que consumen y, por la utilización de los recursos existente en todo el Grupo Riba Smith, lo reciben al mejor precio y con mejor calidad.

Como industria y comercio que se suple principalmente del agro, el grupo Riba Smith sigue desarrollando proyectos industriales donde esta materia prima, proviene del propio suelo patrio, se convierte en productos de la más alta calidad.

1.3 Principios Básicos

Hay principios básicos que son primordiales para la vida de la empresa, y en los que todos debemos pensar cuando las decisiones que se toman son importantes y trascendentales. Como toda regla vital, estos principios son sencillos y contienen a todos los demás objetivos dentro de ellos.

1.3.1. Económico

El principio básico económico es el que tenemos que buscar para asegurar que la empresa se desarrolle materialmente. Estas empresas deben ganar dinero tanto para permitir el desarrollo evolutivo, como para garantizar la inversión de los accionistas. De igual forma, este principio básico económico, como uno de los tres pilares, permite que los otros dos principios básicos se puedan cumplir (y viceversa).

1.3.2. Social

La empresa, antes que nada, sirve a la comunidad y sirve al consumidor, quien debe siempre recibir un beneficio de lo que compra o recibe de nuestras empresas. También sirve a los trabajadores que laboran en la empresa, a los cuales les brindan salario y condiciones adecuadas de trabajo. Como eje fundamental de la empresa, el ser humano debe satisfacerse y desarrollarse. Por esta razón, la empresa es un ente que puede y debe servir de beneficio social para todos en la comunidad y muy especialmente para los que en ella trabajan.

1.3.3. Calidad

La calidad es nuestra empresarial. Es un término muy amplio pero que se puede resumir así: "Hacer las cosas bien, la primera vez y todas las veces, para exceder las expectativas de quienes reciben servicios y bienes de las empresas del Grupo Riba Smith." La calidad es responsabilidad de todos y todos debemos tener en claro que lo que hagamos, cualquiera que sea nuestra labor, tiene un propósito importante, y que mientras mejor lo hagamos, mejor será el resultado final. La calidad se fundamenta en otorgar servicios y productos que le "hagan bien" a quienes hacen uso

de ellos. Esto se refiere a beneficios de salud, alegría, seguridad, armonía, sabor, complacencia y confianza. Debemos exceder las expectativas del consumidor y del cliente a quienes servimos.

1.4. Objetivos Básicos de las Empresas Industriales

Los objetivos industriales del Grupo Riba Smith son de crecer horizontalmente, es decir, continuar el desarrollo de más productos y la creación de líneas o empresas que se dediquen a la producción y venta de estos nuevos productos.

Dentro del marco de este crecimiento horizontal, la rama de la industria de nuestras empresas continua el desarrollo de variados productos, cada uno con sus especificaciones, su proceso y su formación adecuadamente balanceada con los cuales mantenemos nuestra marca RIMITH al alcance de todos los gustos y todos los presupuestos.

El crecimiento vertical, es decir el de cada industria aparte, se puede dar solo en la medida en que ella misma se lo permita, manteniendo los principios de calidad inalterables y como resultado de la búsqueda de mantener la seguridad del abastecimiento de las materias primas necesarias para la producción.

1.5. Objetivos Básicos de las Empresas de Servicios

Como servicio, aparte del que se brinda en la distribución del área industrial, el Grupo Riba Smith posee supermercados y cafeterías. En estas empresas se presta primordialmente un servicio a la comunidad donde se conglomeren los productos y se prestan juntos tanto para el uso posterior (en el caso de los supermercados) como para el uso inmediato (en el caso de las cafeterías).

La empresa debe mantener este servicio con la más alta calidad y crecer verticalmente, según la propia empresa lo permita.

Para brindar este servicio de primera, nuestras empresas se convierten en entes logísticos que optimizan la consecución y entrega de productos dentro de un ambiente de óptima calidad y sostenibilidad.

1.6. Misión del Grupo Riba Smith

Tenemos como misión especial exceder constantemente, con nuestros productos y servicios, todas las expectativas de nuestros clientes, esta labor la hacemos en un ambiente de calidad total donde el producto y el servicio ofrecidos son reflejos de nuestra cultura empresarial, fundamentada sobre las bases de un desarrollo social sostenible y un beneficio económico justo.

1.7. Visión del Grupo Riba Smith

En diez años el Grupo Riba Smith estará integrado por las cadenas de supermercados y cafeterías de mayor prestigio con operaciones a nivel nacional, la industria de producción de alimentos más grande del país y la empresa distribuidora de productos de consumo masivo de mayor confianza en Panamá.

1.8. Organización Física y Funcional

Física y funcionalmente, el Grupo Riba Smith, está dividido por cuatro empresas, nueve departamentos de apoyo y una oficina internacional.

Las cuatro empresas son Riba Smith, Víveres de Panamá, Industrias Alimenticias Ricas Viandas y Delyris. Hacemos constar que podrán, y de hecho se espera que se ramifiquen en anteriores mencionadas, tales como Productos Artesanales, Productos Naturales, Víveres de Plantas Ornamentales, Frigorífico Central, Industrias de Hielo, y otros.

Los nueve departamentos de apoyo son: Desarrollo Humano, Oficial Central, Mantenimientos e Instalaciones, Sanidad, Mercadeo y Ventas, Informática, Seguridad, Compras Centralizadas, Gestión de Calidad. De la misma forma en que pueden ramificarse nuevas empresas, podrán crearse nuevos departamentos, tales como Desarrollo de Productos, Energía Alternativa y Ahorro Energético, y otros.

Riba Smith es una de las empresas que presta “servicio” ya que vende al público. Tiene supermercados y departamentos de apoyo como Depósito Central, Frutas y Verduras, Productos Naturales, Artículos Caseros, Productos Artesanales, y otros. Tiene múltiples centros de operaciones.

Víveres de Panamá es una de las empresas “industriales”. En esta industria se procesan productos cárnicos tales como embutidos, jamones y carnes ahumadas y además se hacen cortes de carnes frescas. También tiene múltiple centro de operaciones.

Industrias Alimenticias Ricas Viandas, localizada en el área de Transístmica, es la otra empresa “industrial”. En ella se procesan panes, dulces, empanadas y productos con base en maíz y yuca variados.

Delyris es la otra empresa de “servicio” ya que atiende al público y vende comida en sus cafeterías tipo auto servicio. Además, Delyris también procesa comidas preparadas que se venden en los supermercados de la localidad.

Delyris tiene localizadas cafeterías en varios sitios.

El departamento de Desarrollo Humano se encarga de las relaciones con el personal, la educación, los proyectos obrero patronal y todas las actividades de mejoramiento individual que la empresa presta de manera colectiva, para todos. También se ocupa de la confección de las planillas y todo lo referente a los administrativos. Maneja y coordina las clínicas laborales.

La oficina Central, localizada en el área de Transístmica, tiene a su cargo los controles, auditoria, contabilidad, informes, finanzas y estadísticas de las empresas.

El departamento de Instalaciones presta sus servicios de mantenimientos preventivos, reparaciones e instalaciones para todas las empresas.

El departamento de sanidad tiene un eje coordinador común que asegura la seguridad sanitaria y la higiene de todas las empresas.

El departamento de mercadeo y ventas tiene a su cargo las investigaciones de mercadeo, la aplicación de programas de mercadeo interno y externo, diseño gráfico, rotulación, control y atención de las necesidades de los clientes, desarrollo de planes y ejecución de los mismo.

El departamento de informática tiene a su cargo el diseño y ejecución de sistemas, la confección de programas, el mantenimiento y soporte técnico de software y hardware, la definición de normas y términos para la compra a terceros de aplicaciones.

El departamento de Seguridad tiene a su cargo el monitoreo de las áreas, la seguridad física de los locales, trabajadores, clientes y ejecutivos, escolta de camiones de reparto, relaciones y coordinación con las autoridades policiales nacionales. Se incluyen planes de prevención y respuestas en caso de siniestros, y entrenamientos de planes de asistencias de primeros auxilios.

El departamento de compras centralizadas tiene a su cargo la ejecución de las compras centralizadas y de volumen para todas las empresas dentro del marco de calidad antes definido. Tiene a su cargo la búsqueda de alternativas y la negociación para lograr las mejores condiciones de precio y calidad.

También se ocupa de la logística, incluyendo las operaciones de almacenamiento y distribución interna, tráfico e importaciones. Finalmente, maneja mercancías directas para terceros utilizando canales logísticos que tiene a su disposición.

El departamento de Gestión de Calidad tiene a su cargo el control de la Calidad, la adecuación de normas (no solo las de calidad sino también las de gestión ambiental y otras), la aprobación de nuevos procesos y materias primas, auditorias de calidad, laboratorios y educación para la calidad.

La oficina internacional, Delvi, Inc., localizada en Miami, Florida, Estados Unidos, de América, coordina y ejecuta las labores de importación y exportación del Grupo Riba Smith desde y hacia ese país.

En la actualidad la empresa Riba Smith cuenta con 14 supermercados a nivel nacional.

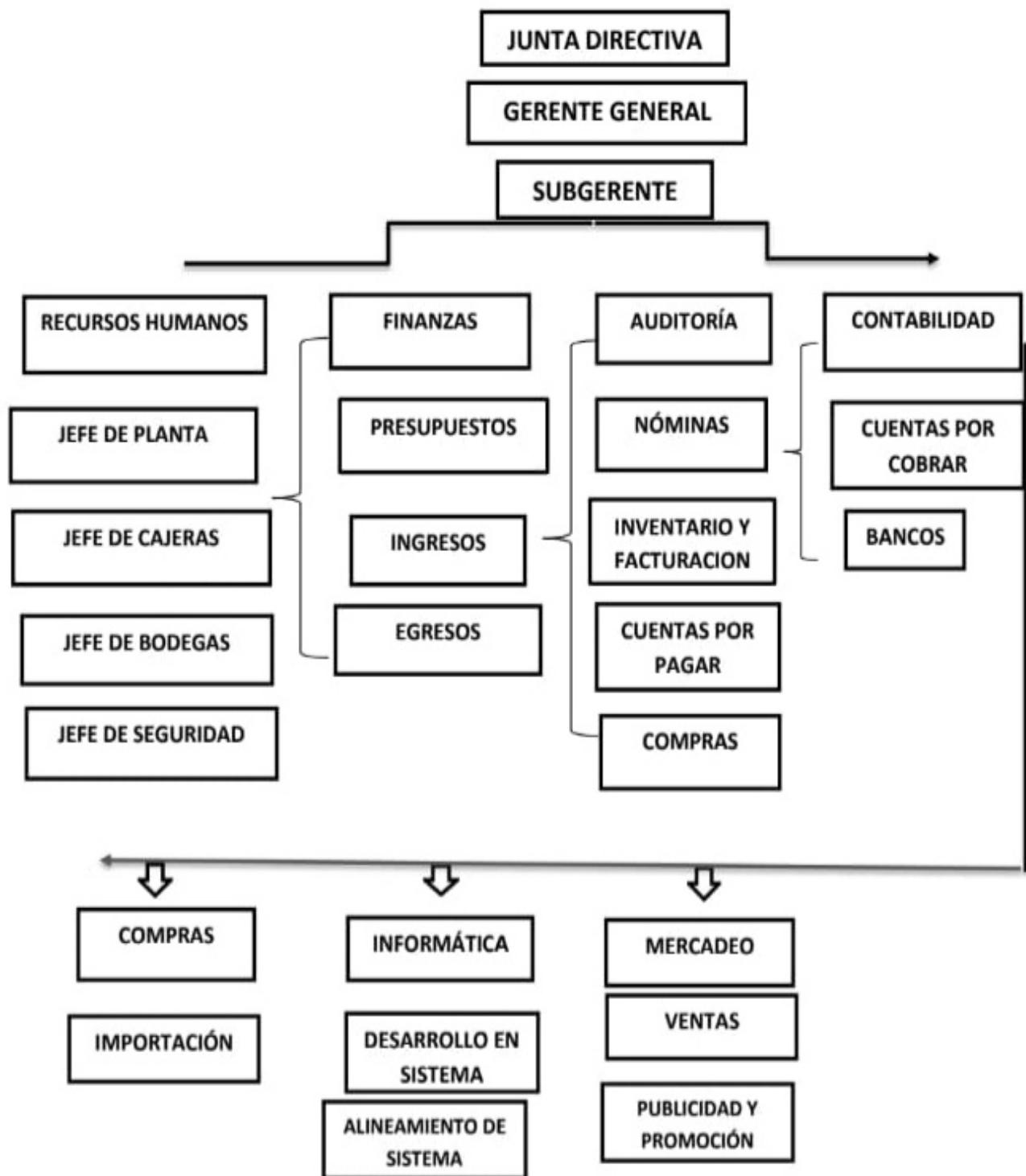
1. Riba Smith Transístmica
2. Riba Smith Bella Vista
3. Riba Smith Costa del Este
4. Riba Smith Multiplaza

5. Riba Smith Brisas del Golf
6. Riba Smith Panamá Pacifico
7. Riba Smith Market Plaza
8. Riba Smith Coronado
9. Riba Smith Chitré
10. Riba Smith Versalles
11. Riba Smith Albrook
12. Riba Smith Villa Zaita
13. Riba Smith La Siesta
14. Riba Smith Alta Plaza

1.9. Estructura Organizacional de la Empresa Riba Smith

Figura 1. Estructura Organizacional de la Empresa Riba Smith

Fuente: Riba Smith



1.10. Descripción de la actividad de la empresa Riba Smith

Riba Smith es una empresa de servicio que se dedica a la venta y distribución masiva de productos para el hogar y víveres en general, para beneficio del cliente, en especial es exceder constantemente con sus productos y servicios todas las expectativas de sus clientes.

1.11. Departamento donde realice la pasantía

El departamento de Back Office de Costa del Este desempeña un papel crucial en la administración de la empresa que es fundamental para el funcionamiento eficiente del supermercado. Llevar una buena gestión de control de inventario, procesamientos de pedidos y facturación, mantener una comunicación efectiva con los proveedores y mantener que todos los productos cumplan con los estándares de calidad por las normas del MINSA y sobre todo brindar apoyo administrativo en general a la empresa.

1.11.1. Descripción del departamento donde se realizó la pasantía

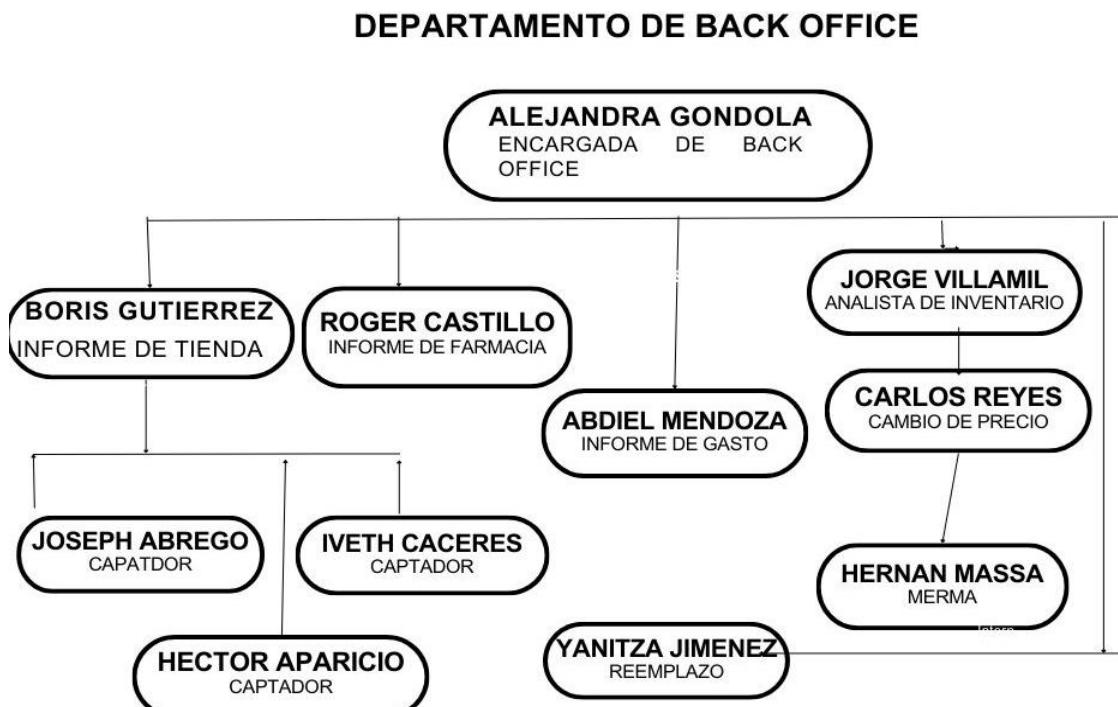
El departamento de Back Office de Costa del Este tiene como función proporcionar información y soporte administrativo a las actividades principales del supermercado. Ya que es el responsable de suministrar información esencial a la empresa, generar informes, actualización de base de datos, seguimientos de inventarios, proporcionar soluciones efectivas y eficientes a diferentes áreas del supermercado y detención de errores y discrepancia que ocurra en la empresa. El departamento de Back Office de Costa del Este está formado por 10 empleados se estructura de la siguiente manera;

- ✓ Alejandra Góndola; Encargada de Back Office
- ✓ Abdiel Mendoza; Encargado de informe de gastos controlar y llevar a cabo el presupuesto de gasto de la empresa.
- ✓ Boris Gutiérrez; Informe de tienda generar informes, cuadre y cierres de días manejo de las facturas de proveedores locales e internos para ser enviados a cuentas por pagar.
- ✓ Roger Castillo; Encargado de informe de farmacia generar informes de farmacia y captar las facturas diarias de farmacia.

- ✓ Jorge Villamil; Analista de inventario llevar a cabo el control de inventario de toda la mercancía del supermercado de las estantería y peso del departamento de embutidos, carnes frutas y verduras.
- ✓ Carlos Reyes; Cambio de Precio encargado de mantener actualizados los precios de los productos y hacer cambio a los productos que tengan ofertas o promociones y revisar las balanzas de peso.
- ✓ Hernán Massa; Encargado de la Merma del supermercado revisar que la mercancía se le realice su respectiva devolución a cada proveedor y mermar la mercancía que no tiene devolución con un precio bajo para los empleados o clientes, o votar lo que no está apto para la venta y no tenga devolución.
- ✓ Iveth Cáceres, Héctor Aparicio, Joseph Abrego; Operador de Computo encargados de captar las facturas de proveedores locales, facturas de Inter empresas, realizar notas de débitos, notas de crédito, realizar devoluciones, mermas, traspasos, informes de compras y realizar los movimientos diarios.
- ✓ Yanitza Jiménez; Reemplazo de vacaciones y días libres del departamento de Back Office de Costa del Este.

1.11.2. Estructura Organizacional del departamento de Back Office

Figura 2. Estructura Organizacional Del Departamento de Back Office



Fuente; Propia

1.11.3. Descripción del cargo ocupado

Informe de Gastos encargado de realizar las transacciones diarias relacionas con los gastos de la empresa.

1.11.4. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa

El departamento de Back Office desempeña un papel fundamental en la empresa y tiene relación con todos los departamentos internos del supermercado ya sea con el departamento de Carnicería, Departamento de Caja, Departamento de estantería, departamento de mantenimiento, departamento de sanidad, departamento de frío y neveras, departamento de depósito, departamento de Frutas y Verduras ya que Back Office les brinda respaldo a dichos departamentos para su buen funcionamiento diario.

El departamento de Back Office también tiene relación con otros departamentos de la empresa como el departamento de Ventas, departamentos de cuentas por pagar, departamento de costo, departamento informática y gerencia.

Departamento de Ventas; el departamento de Back Office respalda las actividades de ventas, genera informe de ventas y se encarga de ingresar las ventas diarias al sistema de Darwin.

Departamento de Cuentas por pagar; el departamento de Back office colabora al departamento de cuentas por pagar con las facturas de todos los proveedores las de contado y crédito y darles seguimiento a los pagos de los proveedores.

Departamento de Costo; dicho departamento es el de proporcionar el presupuesto de gasto todos los meses la cual es manejado por el encargado de informe de gasto del departamento de Back Office.

Departamento de Informática; El departamento de back office colabora con el departamento de informática para garantizar el funcionamiento eficiente de los sistemas y la infraestructura tecnológica utilizados en el back office como los hardware software y mantenimiento de los equipos computadoras, impresoras, scanner.

Departamento de Gerencia; El departamento de back Office tiene relación directa con la gerencia de la empresa proporciona informes y análisis que ayudan a la toma de decisiones para lograr las metas.

1.11.5. Importancia del departamento en el engranaje de la organización

El departamento de Back Office es un componente vital en el engranaje de la organización. Su función esencial de proporcionar información, soporte administrativo, gestión financiera, análisis de inventarios, eficiencia operativa y apoyo tecnológico contribuye al buen desempeño y funcionamiento del supermercado y la capacidad para cumplir sus objetivos estratégicos.

II. CAPÍTULO. ANÀLISIS DE LA EXPERIENCIA

2.1. Funciones Realizadas

La Pasantía de extensión profesional ocupacional la realice en la empresa Riba Smith Costa del Este departamento de Back Office con el cargo de Informe de Gasto desempeñando diferentes funciones diariamente

- Generar Reporte de Promociones
- Generar Resumen de Informe de rendimiento de Promociones
- Crear órdenes de compra
- Activación de órdenes de compra como gasto
- Registrar los diferentes gastos como bono de caja, comprobante de caja menuda
- Registrar las Facturas
- Captar los traspasos de Empaque según tipo de cuenta
- Generar Cuadre de informe diario de facturas
- Ordenar cada factura con su respectiva orden de compra
- Sumar las facturas y verificarlas con el cuadre de informe
- Mandar las facturas ordenadas y sumadas por valija a la oficina central.

2.2. Análisis del desempeño

El encargado de informe de gasto tiene un rol muy importante dentro de la empresa la cual es llevar a cabo el control de presupuesto de gastos. Durante mi desempeño de la pasantía de ocupación profesional realice diferentes funciones como los 3 de cada mes se tienen que generar los Reportes de Promociones y Resumen de informe de Rendimiento de promociones estas son todas las promociones o descuentos que no son reconocidas por los proveedores sino por la empresa esto evalúa los costos asociados con las promociones y ayudan a la empresa a identificar oportunidades de mejora para futuras promociones.

Todos los meses el departamento de coste da un presupuesto dependiendo de los gastos que tenga la empresa al 28 de cada mes el departamento de sanidad y

mantenimiento que son los principales departamentos con mayores gastos en la empresa tienen que entregar un informe de todo lo que necesita el departamento para luego el departamento de costo apruebe el presupuesto del mes casi siempre es B/ 8.000.00 dólares mensual.

En el departamento de Sanidad van incluido los gastos de uniformes, químicos para la limpieza del supermercado, todos los implementos que necesitan los diferentes departamentos como redecillas, batas, empaques, bolsas.

El departamento de Mantenimiento incluye gastos como mantenimiento o reparación de maquinarias de la empresa.

Después de ser aprobado el presupuesto el departamento de costo habilita las compras con los montos asignados. se deben realizar las notas de créditos para realizar las compras y estas tienen que estar dentro del presupuesto las notas de crédito deben de ser firmadas por la gerenta de tienda y el encargado de departamento para luego activarla como un gasto.

Al realizar las compras todas las facturas deben traer su respectiva nota de crédito e ingresar las facturas al sistema Milenio según la nota de crédito y que tipo de gasto.

Los bonos de cajera es un bono mensual que se le brinda a las cajeras por no faltantes ni sobrantes en la caja se capta como un gasto laboral beneficio.

Los comprobantes de caja menuda son gastos como viatico, comida.

Los gastos de ventas son las degustaciones que se hacen todos los días para generar más ventas los productos que se utilizan, los adornos, los utensilios todo eso se capta como gasto de ventas.

Los traspasos de empaque se captan línea por línea es todo lo que se necesita para la producción cada uno tiene una cuenta diferente dependiendo del tipo de gasto.

Todos los días se genera el informe de gastos diarios de las facturas se ordenan con su orden de compra se suma según el proveedor al crédito se verifica la suma con el reporte diario y el detalle se escanean todas las facturas se guardan en una carpeta de gastos y posteriormente se envían a la oficina ordenadas con la firma de la encargada de Back Office y el encargado de Informe de Gastos.

2.3. Limitaciones o dificultades presentadas

Las limitaciones o dificultades presentadas durante mi pasantía de extensión ocupacional profesional es que como realice la pasantía en la empresa donde labore demoro 2 meses para que me dieran respuesta para realizarla pasantía. Otra es que como trabajo no es fácil ser madre, estudiante, trabajar y hacer pasantía estar en el trabajo más de 12 horas y no tener tiempo para mis hijos y no tener el apoyo de alguien es bien difícil y esa fue una de mis dificultades ya que el poco tiempo que tenía con mis hijos era para ayudarlos en sus tareas.

2.4. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional

La experiencia en la elaboración de informe de gasto en el departamento de Back Office puede aportar varios conocimientos y beneficios a mi formación profesional.

Adquirí conocimientos sobre los diferentes tipos de gastos y la importancia de mantenerse dentro del presupuesto adquirido también el uso de herramientas y software relacionados con la gestión de gastos. Esto me permite realizar un informe de gasto y manejar presupuesto en cualquier empresa tanto en el área de administración y finanzas.

2.5. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada

La Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional realizada en el departamento de Back Office de la Empresa Riba Smith como Informe de Gasto está relacionada con mi carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y finanzas ya que maneje datos financieros presupuestarios que ayuda a la toma de decisiones para la Administración de la Empresa.

Gracias a lo aprendido en la UNICYT utilice mis conocimiento y habilidades aprendidas durante toda mi carrera para monitorear y controlar los gastos establecidos.

2.6. Cronograma de actividades

Tabla 1. Cronograma de Actividades

Actividad	Fecha	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Vierne s
Inicio de pasantía	1-3-23			✓		
Crear órdenes de compra	2-3-23				✓	✓
Generar Reporte de Promociones	3-3-23					✓
Generar resumen de promociones	3-3-23					✓
Activación de órdenes de Compra	15-3-23			✓	✓	✓
Registrar las facturas	30-5-23				✓	✓
Generar cuadre diario de las facturas	6-4-23	✓	✓	✓	✓	✓
Ordenar facturas		✓	✓	✓	✓	✓

Sumar las facturas		✓	✓	✓	✓	✓
Enviar las facturas a la oficina		✓	✓	✓	✓	✓
Finalización de la Pasantía	1-5-23	✓	✓	✓	✓	✓

III. CAPÍTULO. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONA

3.1. Descripción de la problemática presentada

El departamento de Back Office durante la pasantía pude observar ciertas problemáticas que deben ser abordadas y resolverse.

Una de las problemáticas presentadas es que después de ser aprobado el presupuesto salen gastos que no están dentro de dicho presupuesto y esto demora para ser aprobado por el departamento de costo y si lo incluye en el mes correspondiente o tiene que esperar al siguiente mes.

Otra problemática es que no realizan un análisis de gastos versus ventas la cual esto ayudaría a llevar un mejor control de los gastos y no exceder el presupuesto establecido.

Los encargados de departamento cuando se les entregan las ordenes de compras para que realicen las compras las pierden y estas no se pueden volver a imprimir hay que llamar a centro de coste y esperar que la anulen para poder generar otra nueva.

No cuentan con un presupuesto extra de urgencia porque pasan imprevisto que son importantes y se necesita atender con urgencia y no cuentan con presupuesto esto genera demora y puede pasar a mayores.

3.2. Alternativa de solución a la problemática planteada

Estas alternativas pueden ayudar a la problemática planteada y observada durante la pasantía en el departamento de Back Office como Informe de gastos.

Comunicarles de manera efectiva a los encargados de departamento como el de mantenimiento y sanidad cuales son los gastos permitidos, límites de gastos los procedimientos de aprobación y brindarles una capacitación sobre las políticas de gastos y consecuencias del incumpliendo así a la hora de realizar el presupuesto del departamento estén claros de lo que necesitan y no se excedan después de los presupuestario.

Realizar un análisis de rentabilidad y eficiencia periódicamente evaluar la relación de los gastos y las ventas y así pueden identificar en que área se pueden reducir los gastos innecesarios.

Implementar un presupuesto de urgencia para que no demore las aprobaciones y exigir la documentación y justificación detallada y firmada por gerencia para ser aprobado como urgente y utilizar el presupuesto extra.

Presente mis soluciones a las problemáticas al departamento y les pareció bien implementarlas para mejorar un trabajo eficiente y colaborativos con los encargados.

CONCLUSIONES

En conclusión, mostrare las principales ideas y resultados obtenidos durante el periodo de pasantía como Informe de Gastos en el departamento de Back Office de la empresa Riba Smith.

La experiencia como pasante en la Empresa Riba Smith en el departamento de Back Office me permitió adquirir nuevos conocimientos para enriquecer mi profesión y poder aplicar en un futuro.

Obtuve la oportunidad de trabajar en la digitalización de los procesos de registros de gastos, esto implicó la implementación de nuevas herramientas tecnológicas con un nuevo sistema Milenio que solo lo utiliza el encargado de informe de gasto.

Ser pasante como informe de gasto me permitió conocer nuevos informes, realizar órdenes de compra y manejar una cantidad de presupuesto y no exceder a lo presupuestado que facilitan la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa.

A través de la pasantía, también se pudo conocer y relacionarme con diferentes áreas de la empresa, ya que el departamento de Back Office tiene una función transversal en la organización. Esto me permitió entender la importancia de la comunicación y colaboración entre distintos equipos para lograr una gestión eficiente de los gastos.

En resumen, como pasante en el departamento de Back Office del Riba Smith me brindo la oportunidad de aprender sobre la gestión de gastos de una empresa, así como de participar en la implementación de mejoras y la obtención de resultados positivos.

Mi objetivo principal era adquirir un conocimiento profundo de cómo se manejan los procesos de gastos en la empresa Riba Smith y comprender las políticas y procedimientos para una adecuada gestión. Estos objetivos me ayudaron a obtener una experiencia práctica y conocimientos relevantes en el ámbito de informe de gastos que proporcionaron información precisa para la toma de decisiones financieras.

REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

(<https://universidades.pa/carreras/administracion-de-empresas-con-enfasis-en-banca-y-finanzas#:~:text=La%20Administraci%C3%B3n%20de%20Empresas%20con,%2C%20financieros%2C%20materiales%20o%20tecnol%C3%B3gicos.,> s.f.)

(<https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/finanzas/que-es-el-presupuesto-de-gastos#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20EL%20PRESUPUESTO%20DE,actividad%20comercial%20de%20la%20empresa.,> s.f.)

(<https://www.ribasmith.com/index.php/nosotros>, s.f.)

(<https://www.ctisoluciones.com/blog/cuales-son-las-funciones-un-back-office>, s.f.)

(<https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/nota-de-gastos/informe-de-gastos>, s.f.)

ANEXOS

Figura 3.

Sistema de millenium utilizado para informe de gastos

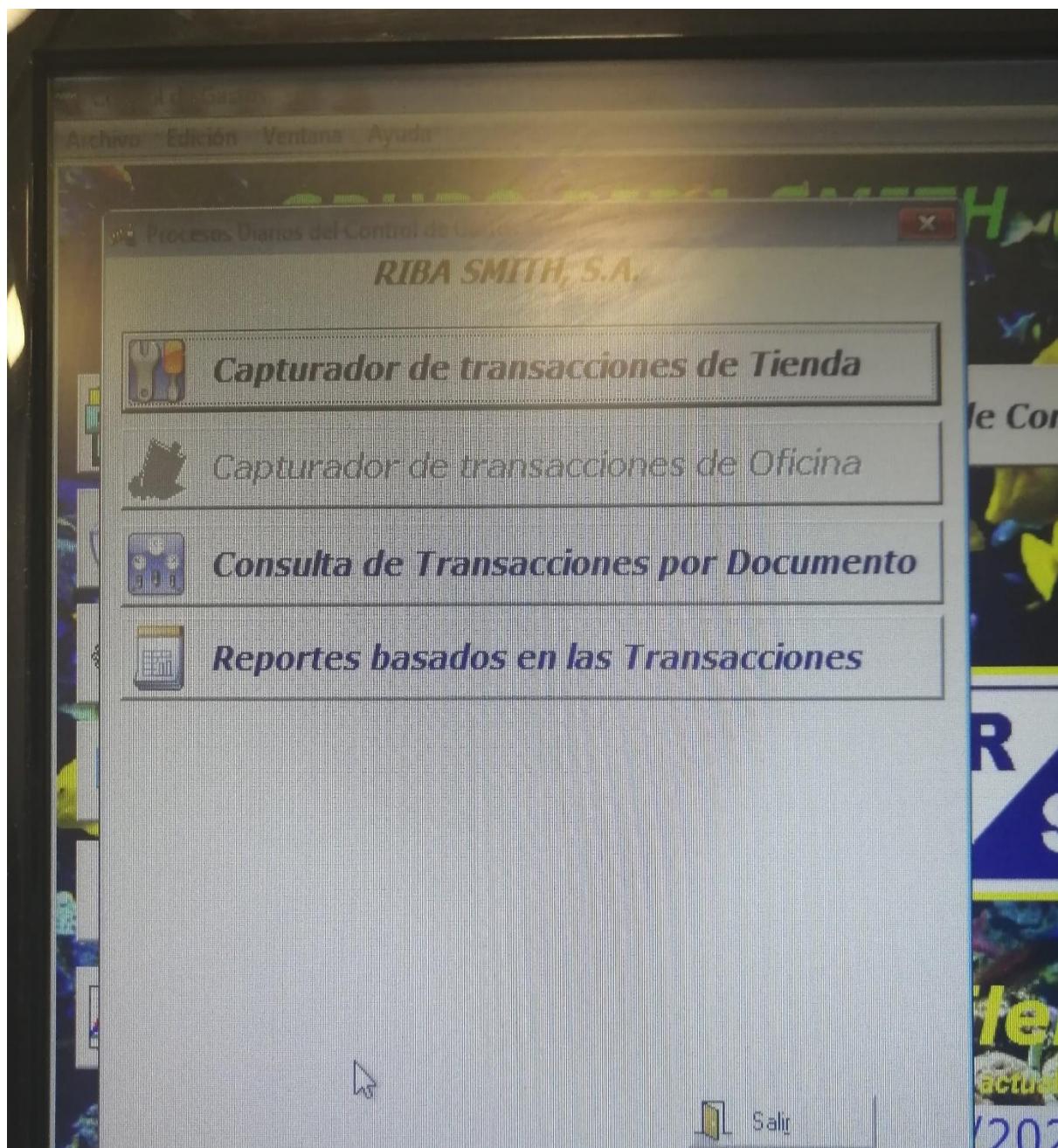


Figura 4.

Reporte de Promociones

Reporte de Retribución de Promociones (Vta.Scanner) - (Resumido)

Promoción: 5769 RS DIRECTO PRODUC ESPANA
Suplidor: 400 - PROVEEDOR INDEFINIDO
Periodo de Oferta: 05/04/2023 AL 04/05/2023

Fecha impresión 30/04/2023
Rango de fechas seleccionado para generar este reporte:
16/04/2023 AL 30/04/2023

Pág 1

Item	Código	Descripción	Marca	Unidades Vendidas	Precio Regular	Precio Oferta	Dif.	Sub-Total	Ventas Imp.	Ventas Scannei										
Supermercado: 4 - Riba Smith Costa del Este																				
Marca: 12830 - PAY PAY																				
277615	8410042189120	SARDINILLAS EN ACEITE DE OLIVA	12830 - PAY PAY	-62.00	1.50	1.66	-0.26	-13.00	0.00	-13.00										
277618	8410042183559	SARDINAS EN TOMATE	12830 - PAY PAY	-8.00	1.50	1.35	-0.16	-1.35	0.00	-1.35										
277619	8410042183559	SARDINAS EN ESCABECHE	12830 - PAY PAY	-1.00	1.50	1.35	-0.16	-0.16	0.00	-0.15										
277620	8410042183059	SARDINAS PICANTES EN ACEITE	12830 - PAY PAY	-1.00	1.50	1.30	-0.20	-0.20	0.00	-0.20										
277621	8410042182265	ATUN CLARO EN ACEITE DE OLIVA	12830 - PAY PAY	-25.00	1.85	1.46	-0.20	-4.80	0.00	-4.80										
277624	8410042125515	ATUN CLARO AL NATURAL	12830 - PAY PAY	-15.00	1.85	1.20	-0.35	-4.65	0.00	-4.65										
277625	8410041840009	DELICIAS DEL MAR AL AJILLO RIO	12830 - PAY PAY	-5.00	1.70	1.50	-0.20	-1.00	0.00	-1.00										
277627	8410042184002	MELILLONES EN ESCABECHE	12830 - PAY PAY	-14.00	1.85	1.70	-0.25	-3.50	0.00	-3.50										
277628	8410042185059	BERBERECHEOS AL NATURAL	12830 - PAY PAY	-3.00	4.55	3.80	-0.85	-2.85	0.00	-2.85										
277629	8410042188405	CALAMARES TROZOS EN SU TINTA	12830 - PAY PAY	-2.00	1.50	1.10	-0.20	-0.40	0.00	-0.40										
Total de la marca 12830 - PAY PAY																				
<table border="1"> <tr> <td>Sub-Total:</td> <td>-32.20</td> </tr> <tr> <td>ITBMS 7%:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ITBMS 10%:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ITBMS 15%:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>-32.20</td> </tr> </table>											Sub-Total:	-32.20	ITBMS 7%:	0.00	ITBMS 10%:	0.00	ITBMS 15%:	0.00	Total:	-32.20
Sub-Total:	-32.20																			
ITBMS 7%:	0.00																			
ITBMS 10%:	0.00																			
ITBMS 15%:	0.00																			
Total:	-32.20																			
Marca: 2680 - BAYMAR GOURMET																				
201476	842830142098	ATUN CLARO EN ACEITE OLIVA	2680 - BAYMAR GOURMET	-22.00	2.00	1.80	-0.70	-16.40	0.00	-16.40										
201479	8428300112002	DELICIAS AL AJILLO	2680 - BAYMAR GOURMET	-8.00	1.85	1.60	-0.45	-4.14	0.00	-4.14										
201480	8428300142098	BONITO DEL NORTE EN ACEITE	2680 - BAYMAR GOURMET	-20.00	2.80	2.20	-0.70	-14.00	0.00	-14.00										

7451002 8130 96
7701198
88300453
Carta reutilizable
65

SAMSUNG

CLAVELES

Resumen de informe de rendimiento de promoción

Figura 5.

Resumen de Informe de Rendimiento de promociones

		Fecha de operación de: 16/04/2023		A: 30/04/2023		
Nº prom.	Descripción	Inicio	Fin	Ctd.	Importe del descuento	Precio promoción
ABR-23-001	5691 DIRECTO PROX VENCER	01/04/2023 5:00	31/05/2023 23:59	2.00	B/.3,443.84	B/.2,432,947.52
ABR-23-002	5692 AGENCIA INTERNACIONAL DEM	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	183.00	B/.40.40	B/.548.31
ABR-23-003	5693 AGENCIAS FEDURO	10/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	47.00	B/.82.45	B/.466.32
ABR-23-005	5695 AGENCIAS FEDURO	01/04/2023 5:00	26/04/2023 23:59	83.00	B/.134.77	B/.762.60
ABR-23-006	5696 AGENCIAS FEDURO	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	3,534.00	B/.2,072.40	B/.10,344.58
ABR-23-008	5698 AGENCIAS FEDURO	10/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	452.00	B/.520.03	B/.2,023.82
ABR-23-009	5699 AGENCIAS FEDURO	13/04/2023 5:00	27/04/2023 23:59	133.00	B/.135.81	B/.844.95
ABR-23-010	5700 AGENCIAS FEDURO	14/04/2023 5:00	16/04/2023 23:59	2.00	B/.6.21	B/.35.18
ABR-23-011	5701 AGENCIAS FEDURO	15/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	54.00	B/.179.80	B/.740.08
ABR-23-012	5702 AGENCIAS FEDURO	17/04/2023 5:00	21/04/2023 23:59	8.00	B/.9.94	B/.56.35
ABR-23-014	5704 AGENCIAS FEDURO	28/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	2.00	B/.4.28	B/.24.20
ABR-23-015	5705 AGENCIAS MOTTA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	10.00	B/.8.15	B/.46.35
ABR-23-017	5707 AGENCIAS MOTTA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	119.00	B/.97.67	B/.484.43
ABR-23-018	5708 AGRO INDUSTRIAS DE VERAG	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	38.00	B/.13.03	B/.100.81
ABR-23-019	5709 BARRAZA CIA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	819.00	B/.284.80	B/.1,824.95
ABR-23-020	5710 CESAR ARROCHA GRAELL Y CIA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	215.00	B/.313.89	B/.1,468.22
ABR-23-021	5711 COLGATE PALMOLIVE	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	1,456.00	B/.1,171.14	B/.5,244.05
ABR-23-022	5712 COMPAÑIA ASTOR	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	3.00	B/.24.56	B/.98.25
ABR-23-023	5713 CORPORACION IMPA DOEL	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	15.00	B/.51.33	B/.291.11
ABR-23-024	5714 CORPORACION IMPA DOEL	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	18.00	B/.9.36	B/.37.26
ABR-23-025	5715 CORPORACION IMPA DOEL	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	235.00	B/.32.69	B/.202.86
ABR-23-026	5716 CORPORACION IMPA DOEL	10/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	219.00	B/.533.31	B/.1,976.57
ABR-23-027	5717 D ORTHOMEDIC	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	24.00	B/.39.84	B/.21.60
ABR-23-028	5718 DICARINA PANAMA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	153.00	B/.12.24	B/.71.91
ABR-23-029	5719 DICARINA PANAMA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	39.00	B/.25.35	B/.146.25
ABR-23-030	5720 DICARINA PANAMA	01/04/2023 5:00	30/04/2023 23:59	2,133.00	B/.1,592.30	B/.6154.32

Figura 6. Orden de Compra

Figura 7. Comprobante de Caja Menuda

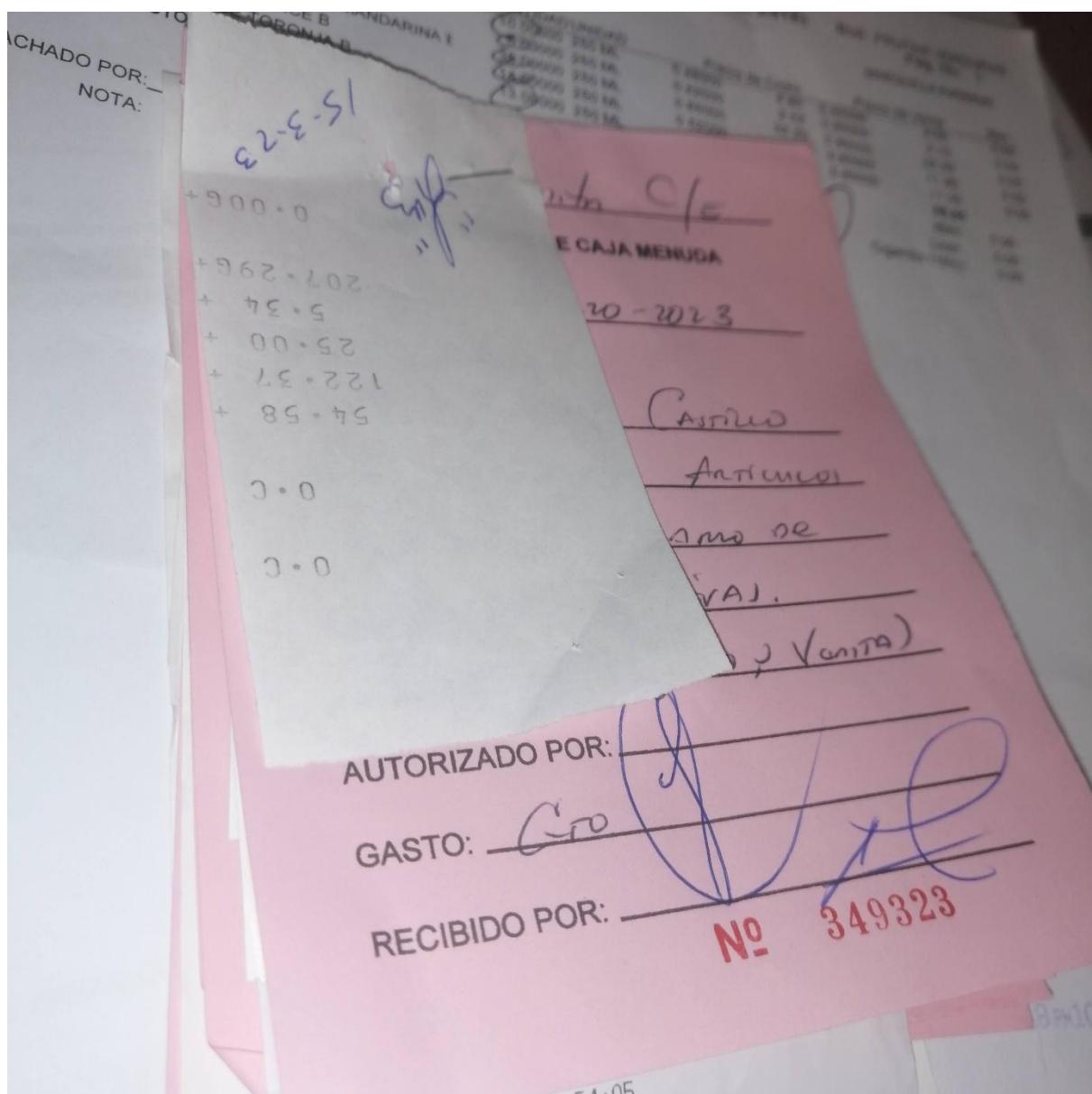


Figura 8. File Direct para escanear y guardar las facturas

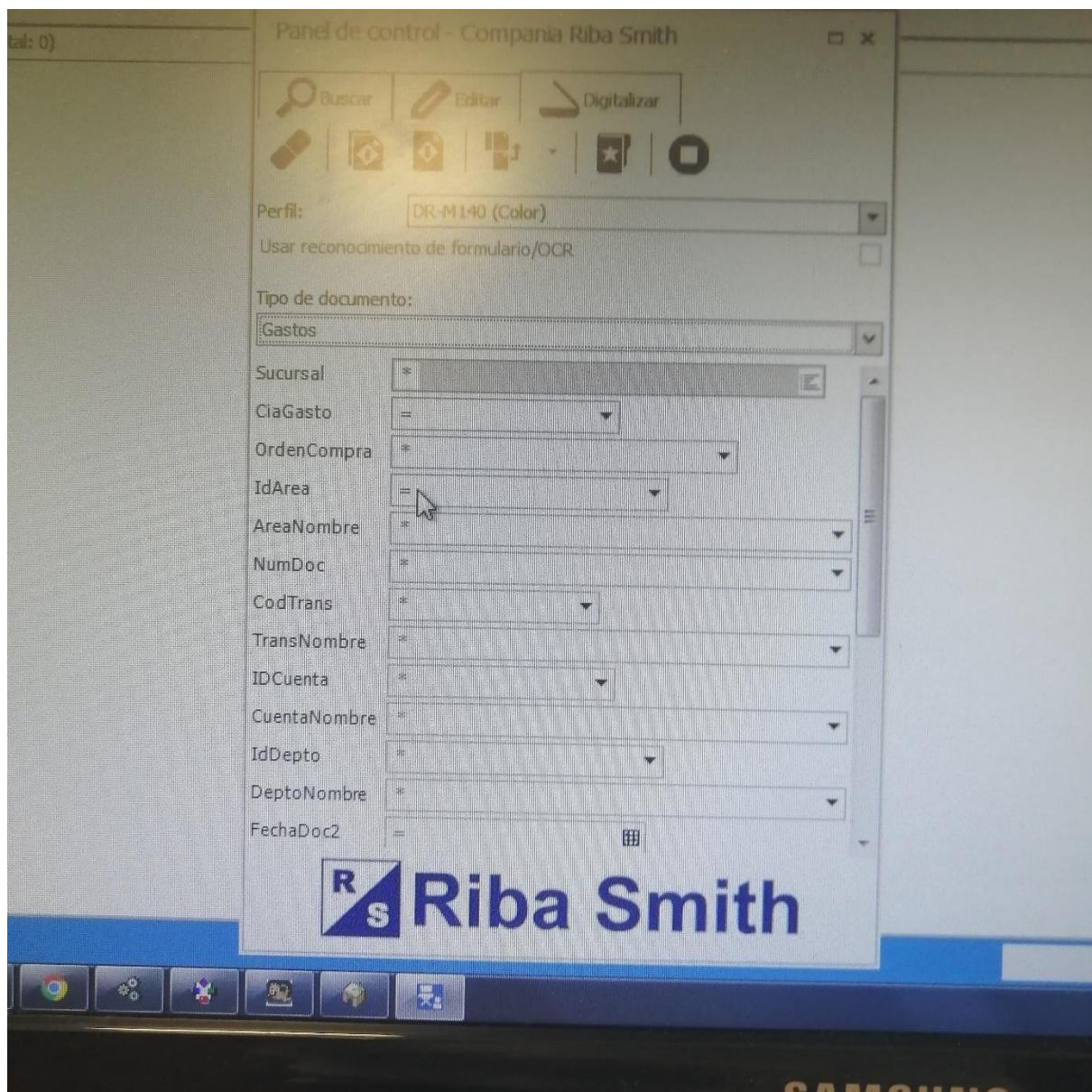


Figura 9. Facturas con su respectiva orden de compra

