



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

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL
OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA GERENCIA DE
NEGOCIOS EN LA EMPRESA ESTIVANELI INTERNACIONAL, S.A.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MBA CON ENFASIS EN
GESTION LOGISTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL**

Tutor: Ángel López López

Autor: Liliana Jiménez

Ciudad de Panamá, junio de 2023



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

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL
OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA GERENCIA DE
NEGOCIOS EN LA EMPRESA ESTIVANELI INTERNACIONAL, S.A.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MBA CON ÉNFASIS EN
GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL**

Autor: Liliana Jiménez

Ciudad de Panamá, junio de 2023



Ciudad de Panamá, 10 de junio de 2023

Profesor

Najib Yassir

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

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de Maestría, presentado por la estudiante Liliana Jiménez, para optar al grado de Magister en MBA con énfasis en Gestión Logística y Comercio Internacional 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,

<Firmado en el original>

Ángel López



**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 MAESTRÍA**

Programa de Maestría: MBA con énfasis en Gestión Logística y Comercio Internacional.

Estudiante: Liliana Jiménez

Tutor: Prof. Ángel López López.

Título del trabajo de grado: Optimización de las Actividades Administrativas en la Gerencia de Negocios en la Empresa Estivaneli Internacional, S.A.

Línea de Investigación: Logística y Comercio Internacional.

| Sesión | Fecha | Hora Reunión | Aspecto Tratado | Observación |
|--------|-------|--------------|---|-------------|
| 1 | | | Revisión del título y contenido del informe. | |
| 2 | | | Ajuste del título. Enfocar en las actividades. | |
| 3 | | | Ajuste de la justificación y objetivos generales y específicos del informe. | |
| 4 | | | Organización de las actividades realizadas durante las pasantías | |
| 5 | | | Revisión general del informe y el contenido con las sugerencias dadas. | |

Título definitivo: Optimización de las Actividades Administrativas en la Gerencia de Negocios en la Empresa Estivaneli Internacional, S.A.

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

(Media Firma Tutor)

(Media Firma Estudiante)

Dedicatoria

Dedico este Trabajo de Pasantías Profesionales a mis padres, por estar siempre a mi lado, apoyándome en cada paso y proyecto deseado.

A mi esposo Carlos Medina, mis familiares más cercanos y amigos en la distancia, gracias por cada palabra, apoyo y estar cuando más lo requerí.

Gracias. -

Agradecimiento

Agradezco a Dios por vivir esta experiencia, a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología por la oportunidad, a los profesores en cada bimestre por sus conocimientos y experiencias aportadas; especialmente a mis amigos Valenty González, Prof. Dora Castillo, Prof. Martha Pérez – Montana; a mis tutores de pasantías Prof. Ángel López y Prof. Nagib Yassir; además a la Coordinación de Estudios, Administración y Secretaría de la Universidad, gracias.

A la empresa Estivaneli Internacional, S.A., Sr. Ayoub, Licenciada Luzmery Tovar y el resto de los compañeros de trabajo, por darme la oportunidad de desarrollar la pasantía en sus instalaciones y formar parte de su equipo.

La suerte de ser y estar requieren mentes despiertas y corazones abiertos, gracias.

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 9 |
| ABSTRACT | 10 |
| CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA PASANTIA. | 11 |
| I. Definición de la carrera que estudia. | 11 |
| II. Antecedentes referenciales de la empresa Estivaneli Internacional..... | 12 |
| III. Misión..... | 15 |
| IV. Visión..... | 15 |
| V. Estructura Organizativa | 15 |
| VI. Descripción de la actividad de la empresa o institución. | 16 |
| VII. Departamento donde se realizó la pasantía..... | 16 |
| - Descripción del Departamento “Gerencia de Negocios” | 16 |
| - Estructura Organizativa: | 19 |
| - Descripción del cargo ocupado: | 19 |
| - Relación de la Gerencia de Negocios con otros Departamentos de la empresa:..... | 20 |
| 1.- Contabilidad y Auditoría..... | 20 |
| 2.- Tráfico y Despacho:..... | 20 |
| 3.- Marketing y Diseño:..... | 21 |
| 4.- Recursos Humanos. | 21 |
| CAPITULO II: ANALISIS DE LA EXPERIENCIA..... | 22 |
| I. Funciones Realizadas. | 22 |
| II. Análisis de Desempeño..... | 24 |
| III. Limitaciones o dificultades presentadas..... | 24 |
| IV. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional. | 25 |
| V. Relación de la pasantía con la carrera estudiada..... | 27 |
| VI. Cronograma de actividades..... | 29 |
| CAPITULO III: DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL | 30 |
| I. Descripción de la problemática observada..... | 30 |
| - Objetivo General:..... | 32 |
| - Objetivos Específicos: | 32 |
| II. Justificación..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| III. Alternativas de solución a la problemática planteada..... | 34 |
| CONCLUSIONES | 35 |
| RECOMENDACIONES..... | 36 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS..... | 39 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Anexo 1: Observación de llenado de contenedor para exportación..... | 33 |
| Anexo 2: Tabla de soporte para inmovilizar carga apilada..... | 33 |
| Anexo 2: Tabla de soporte para inmovilizar carga apilada..... | 34 |
| Anexo 4: Imagen y marketing aplicado a la marca, papelería, identidad..... | 35 |
| Anexo 5: Sede principal Estivaneli Internacional, S.A. en la Zona Libre de Colón..... | 36 |
| Anexo 6: Exhibición en tiendas en Ciudad de Panamá y el interior del país..... | 37 |
| Anexo 7: Exhibición en tiendas en países de Latinoamérica y el Caribe..... | 38 |
| Anexo 8: Actividades realizadas por la participante en prácticas profesionales..... | 39 |



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

**OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA GERENCIA DE
NEGOCIOS EN LA EMPRESA ESTIVANELI INTERNACIONAL, S.A.**

Autor: Liliana Jiménez

Tutor: Ángel López López

Año: 2023

RESUMEN

El propósito de este estudio fue la optimización de las actividades administrativas que realiza la Gerencia de Negocios en Estivaneli Internacional, en la Zona Libre de Colón. El paradigma de investigación adoptado fue el crítico-dialéctico del enfoque cualitativo. El método utilizado, la Investigación Acción según el diseño planteado por Kemmis y McTaggart (1988), en las siguientes etapas: reflexión inicial, plan, acción-observación y reflexión para la replanificación de las acciones; realizado durante ocho semanas, con estrategias administrativas, logísticas y financieras, manteniendo la operación continua de la organización, con un enfoque de calidad del proceso, trabajo en equipo y satisfacción del cliente. Se procedió con la observación de los procedimientos existentes y la participación en las operaciones con todos los Departamentos, para dar respuesta a la marca posicionada a nivel de Latinoamérica y en el mundo; concluyendo que existe la necesidad de dividir las tareas administrativas de esta Gerencia. El ámbito logístico y comercial se mantiene en constante cambio y exige mantenerse a la vanguardia frente a un mundo dinámico y desafiante del comercio internacional, así evitar reprocesos y la interdependencia de la Alta Gerencia en los Departamentos existentes, en la cotidianidad de las gestiones de la empresa.

Palabras clave: Administración, metodología, ámbito logístico, comercio internacional.



**REPUBLIC OF PANAMA INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND
TECHNOLOGY FACULTY OF BUSINESS AND BUSINESS ADMINISTRATION**

**OPTIMIZATION OF ADMINISTRATIVE ACTIVITIES IN BUSINESS MANAGEMENT AT
ESTIVANELI INTERNACIONAL, S.A.**

Author: Liliana Jiménez

Tutor: Ángel López López

Year: 2023

ABSTRACT

The purpose of this study was to optimize the administrative activities carried out by the Business Management of Estivaneli International in the Colon Free Zone. The research paradigm adopted was the critical-dialectical qualitative approach. The method used was Action Research according to the design proposed by Kemmis and McTaggart (1988), in the following stages: initial reflection, plan, action-observation and reflection for the replanning of the actions; carried out during eight weeks, with administrative, logistic and financial strategies, maintaining the continuous operation of the organization, with focus on the quality of the processes, teamwork and customer satisfaction. We proceeded with the observation of the existing procedures and the participation in the operations with all the Departments, to respond to the brand positioned at Latin American and world level; concluding that there is a need to divide the administrative tasks of this Management. The logistic and commercial environment is constantly changing and demands to be at the forefront of a dynamic and challenging world of international trade, to avoid reprocesses and the interdependence of the Top Management in the existing Departments, in the daily management of the company.

Key words: Management, methodology, logistics field, international trade.

CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA PASANTIA.

I. Definición de la carrera que estudia.

La Maestría con énfasis en Gestión Logística y Comercio Internacional permite desarrollar la capacidad de análisis y respuesta ante problemáticas del proceso que engloba la compraventa internacional, realizar planificación, toma de decisiones, con importancia en áreas de inventarios, compras, negociaciones internacionales; almacenaje y políticas empresariales, entre otros aspectos.

El plan de estudio de la carrera valida a los profesionales para que se integren como observadores pero también como participantes en puntos claves dentro de la organización, por cuanto cuentan con conocimientos de todas las variables que la afectan en el área objeto de estudio, tales como lo es la elaboración de un contrato, análisis de las finanzas, o realizar una gestión eficiente de la logística y cadena de suministros; con el único objetivo de impulsar la carrera profesional dentro del sector del comercio internacional.

La globalización es un hecho, ningún país es autosuficiente y por ello se fomenta el conocimiento para el desempeño en el comercio internacional; su complejidad hace imprescindible la formación permanente en los aspectos de la maestría.

Por ello, A juicio de Anthony Giddens (2000) se construye como argumentos enfáticos, el concepto de:

“la globalización es un proceso complejo de múltiples interrelaciones, dependencias e interdependencias entre unidades geográficas, políticas, económicas y culturales; es decir, continentes, países, regiones, ciudades, localidades, comunidades y personas.

Significa también la expansión, multiplicación y profundización de las relaciones sociales y de las instituciones a través del espacio y tiempo, de modo que las actividades cotidianas resultan cada vez más influidas por los hechos y acontecimientos que ocurren en otras partes del globo, así como las decisiones y acciones de grupos y comunidades locales pueden alcanzar importantes repercusiones globales”

El énfasis de la carrera, vale considerarlo como el conjunto de estrategias, negociaciones y operaciones que se llevan a cabo con frecuencia internacional, en donde el profesional

deberá participar y satisfacer las demandas, bien sea en el rol de exportar o importar, para trasladar sean los bienes o servicios hasta su destino o consumidor final, en otras latitudes.

Tal formación contribuye a una formación integral que va desde la cultura organizacional, pasando por las finanzas, administración, gestión de talento humano, operaciones, marketing, diseño de negocio y su operacionalización.

II. Antecedentes referenciales de la empresa Estivaneli Internacional.

(Fuente: Estivaneli Internacional, S.A. Manual de Operaciones y Gestión de Importación y Exportación, 2023)

Estivaneli Internacional, S.A., inició operaciones en Panamá, específicamente en la Zona Libre de Colón en el año 2007, es una compañía dedicada principalmente pero no limitativo a Importación y Exportación de ropa de caballero y niño; calzado, carteras y accesorios y/o cualquier otro bien propios de la actividad del asegurado, bienes bajo su cuidado, custodia y control por los cuales sea responsable en el mercado panameño, Latinoamérica, el Caribe y algunos países de Europa y Asia.

Se constituye inicialmente como la idea de dos hermanos, configurándose como una empresa familiar, y de acuerdo con el documento constitutivo Estivaneli Internacional, S.A. puede dedicarse a cualquier actividad comercial e industrial o de cualquier otra índole que sea permitida por los reglamentos y las leyes que regulan las operaciones dentro de la zona libre de Colón.

Cuenta con una amplia gama de diseños, ubicado estratégicamente en el centro logístico de la Zona Libre de Colón, almacenaje óptimo, proveedores de franelas, chemis, camisas, jeans, short, ropa interior, medias, sudaderas, chaquetas, bermudas y monos para caballeros y niños, además de ropa de dama como introducción al mercado.

Surge como necesidad de incluir al mercado un estilo dirigido a un público adulto joven, contemporáneo, con demanda de productos textiles, principalmente casuales, en menor medida formal, con acentos de moda y tendencia a precios competitivos. Estivaneli con

su casa matriz operando en La Ciudad de Panamá y con 18 años en el mercado, es una marca reconocida por su particular estilo al abordar las tendencias masculinas y por la relación calidad – moda – precio.

Como se mencionó anteriormente, Estivaneli Internacional, S.A inició operaciones en Panamá en el año 2007, años siguientes logró fusionarse con las empresas Interplaza 9, S.A. en el año 2011; Roundtex, S.A. en el año 2015; Inversiones Bristol 2012, S.A e Inversiones Karrusa, S.A. en el año 2021, empresas dedicadas a la explotación de bienes raíces, compra, arrendamiento y construcción de edificios, locales comerciales, entre otros.

Estas fusiones le permiten establecer el capital social exponencialmente, además de maximizar fuentes de ingresos y presencia frente a instituciones bancarias importantes de la zona, permitiendo el movimiento de la rentabilidad durante los próximos años, en crecimiento a la actualidad, así como también generar dentro de las líneas de dirección el desarrollo de un liderazgo de tipo autocrático; debido a que los líderes tienen un poder absoluto sobre los colaboradores, y es ejercido por los hermanos Ayoub.

Los colaboradores a nivel Gerencial y subordinados tienen la oportunidad de ofrecer sus sugerencias, incluyendo si estas son para el bien del equipo o de la empresa debido a las ventajas del control en las actividades específicas.

Otros de los aspectos de la empresa es que permitió establecer alianzas con empresas de distintos rubros como lo fue; Delivery, Ferretería Hoteche y la Marca Levi's a nivel internacional, de la mano de las empresas Skytex, S.A. y Niuzai Zona Libre, S.A.

Estos movimientos representaron para la marca años de crecimiento comercial, expandiendo su presencia en Latinoamérica. Abriendo oficinas en Panamá, Curazao y Venezuela, gran parte de Latinoamérica e incursionar en Europa y Asia. Siendo Panamá su sede principal, con oficinas comerciales de 2000 m2 y un espacio logístico de 7000 m2. También se cuenta con un espacio logístico de 2000 m2 en el Caribe.

Hoy día se cuenta con la marca ESTIVANELI registrada de acuerdo a la normativa de propiedad intelectual en Centro América México, Colombia, Argentina, Ecuador, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Chile, Perú, Paraguay, Bolivia, Uruguay, Nicaragua,

República Dominicana, Aruba y Curazao, Puerto Rico y Venezuela, así como también representación de la marca en Arabia Saudita, Belice, China, Emiratos Árabes, Hong Kong, Indonesia, India, Japón, Marruecos, Filipinas, Singapur, Tailandia, Trinidad y Tobago, y Vietnam, a fin de autorizar a terceros a comercializar la marca, respetando los derechos intelectuales.



Figura 1: Logo de la empresa y Marca Registrada

El activo intangible más importante de la empresa es su marca, por eso desde el punto de vista legal se cumple con la normativa, porque no es solo cuestión de protección para ejercer acciones ante terceros, es mucho más.

La protección intelectual de la marca permite a los accionistas y dueños del negocio:

- 1.- Invertir en publicidad con la tranquilidad de que la marca les pertenece;
- 2.- permite a la empresa diferenciar sus productos en el mercado;
- 3.- ayuda a garantizar la calidad a los consumidores;
- 4.- es objeto de licencias y por tanto, fuente generadora de ingresos;
- 5.- forma parte de los activos intangibles de la sociedad;
- 6.- puede convertirse en franquicia;
- 7.- ha permitido comercializar los productos en las grandes cadenas que así lo exigen;
- 8.- disponer de ella cuantitativamente (valor monetario);
- 9.- ejercer acciones en el plano offline y en las plataformas digitales.

III. Misión.

Somos una empresa dedicada a la confección y comercialización de prendas de vestir que brinda transparencia, respeto y dedicación hacia nuestros clientes, así como productos de alta calidad en el menor tiempo posible, relaciones personales, profesionales, fuertes y duraderas, basadas en la ética, la creatividad y la innovación. Estivaneli se basa en ropa de tendencia a buen precio. (Fuente: Gerencia General – Estivaneli Internacional, 2015).

IV. Visión.

Estivaneli Internacional, S.A. se proyecta como empresa líder en el mercado de la moda en ropa casual para caballeros y niños, mediante la integración y el compromiso de nuestra gerencia, colaboradores y proveedores, cumpliendo con los estándares de calidad y e innovando en las necesidades de nuestros clientes. (Fuente: Gerencia General – Estivaneli Internacional, 2015).

V. Estructura Organizativa



Figura 2: Información suministrada por la empresa, elaboración propia.

VI. Descripción de la actividad de la empresa o institución.

Estivaneli Internacional, S.A, es una compañía que desde el año 2007 importa y exporta ropa de caballero y de niños (siendo su más destacada línea) y a mediados del año 2022 incursiona en el mundo de la moda juvenil para dama.

Suple a los Departamentos de caballeros y niños de los más destacados almacenes y tiendas en Mall y boutiques de Panamá, así como también de Latinoamérica, Centroamérica, el Caribe, Europa y Asia. Abarca la logística completa de la compra al proveedor del producto base, análisis, toma de decisión, cantidades y determinación de diseños. Contrato de compra, establecer los códigos de barra por producto, coordinación con tráfico para el traslado y la llegada de los contenedores a sus destinos, perfeccionando la venta.

La compañía desarrolla todo el proceso administrativo, logístico, de selección de producto, comercialización a través de aliados comerciales en cada país, aplicación de estrategias de mercado, análisis de ventas, posicionamiento de la marca, penetración de mercado a través de la patente de la marca, promoción, marketing, campañas, asistencia a eventos logísticos, enfocado en la ventaja de su localización y el Canal de Panamá.

VII. Departamento donde se realizó la pasantía.

- Descripción del Departamento “Gerencia de Negocios”.

(Fuente: Estivaneli Internacional, S.A. Manual de Descripción de Cargos; 2023).

La Gerencia de Negocios es la encargada de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y financieros del negocio, manteniendo una operación continua y segura, a través de un enfoque de calidad en los servicios, trabajo en equipo y de satisfacción al cliente; en todo momento busca el desarrollo de negocio ambicioso y alcanzable que ayude a expandir la clientela.

Es evidente, por el número y la complejidad de las actividades que realiza, esta Gerencia es considerada como una Macro Gerencia, en la que concentra actividades netamente administrativas, operativas, logísticas, de tipo legal y de interferencia de gestión del talento humano. La Gerencia de Negocio engloba múltiples actividades que tienen muchas implicaciones de diversas índole.

Es el Departamento motor que se dedica a crear y aplicar una estrategia de compra y ventas eficaces, el objetivo es impulsar un crecimiento financiero sostenible y forjar fuertes relaciones con los clientes a través de las siguientes actividades:

1. Asistir al Gerente General en la fijación y conducción de las políticas y estrategias para las actividades de la empresa, dentro de las directrices fijadas por la Junta Directiva y de acuerdo a las estrategias del negocio.
2. Establecer los objetivos y el presupuesto anual para su gestión y garantizar su cumplimiento.
3. Asesorar a la Gerencia General en aspectos relacionados a su gestión.
4. Planificar, coordinar, dirigir y controlar los productos brindados por la marca, garantizando que los mismos cumplan con los estándares de calidad y seguimiento al cliente como servicios establecidos por la empresa y acordados entre los departamentos de la empresa designados por la Gerencia General para este fin, y los clientes.
5. Establecer y garantizar en conjunto con la Gerente General el cumplimiento de un plan de acción de mejoramiento continuo de procesos y tecnología para cada una de las marcas, manteniendo un enfoque de costo-beneficio y rentabilidad.
6. Establecer estrategias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y la continuidad del servicio de la venta brindado por cada una de las marcas, así como los vendedores asignados al país.
7. Analizar los indicadores de gestión de las marcas en conjunto con sus respectivos Gerentes y formular estrategias orientadas a superar las expectativas del cliente.

8. Mantener un continuo análisis del entorno, a nivel nacional e internacional, y del mercado con el fin de presentar y recomendar a la Gerencia General opciones de mejoras y/o nuevos negocios e inversiones.
9. Administrar la relación con clientes de la empresa a nivel ejecutivo garantizando que los esfuerzos del negocio están dirigidos a cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades de los mismos.
10. Establecer y velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos para las actividades de los Departamentos que conforman la organización.
11. Determinar, en conjunto con la Gerencia General, las necesidades de cada una de las alianzas estratégicas y los niveles de servicios y mercancía que deben ser entregados para cubrir las mismas.
12. Garantizar la disponibilidad de recursos a los Departamentos Marketing, Recursos Humanos, Tráfico, Contabilidad y Auditoría, con el fin de que se puedan ofrecer servicios y realizar las operaciones de alta calidad, de forma oportuna y efectiva.
13. Velar por el uso efectivo y oportuno de los recursos previstos para los Departamentos, llevando a cabo un análisis costo-beneficio de las actividades desarrolladas bajo su gestión.
14. Realizar las funciones de administración, de acuerdo a las políticas y procedimientos del Departamento de Recursos Humanos, (Vendedores, promotores de marca) tales como: control de asistencia, planificación de vacaciones, identificación de necesidades de capacitación, evaluación del personal, acciones disciplinarias, entre otras.
15. Presentar reportes periódicos a la Gerencia General y a la Junta Directiva sobre los resultados de su gestión.
16. Participar en el desarrollo de nuevos proyectos.
17. Realizar cualquier otra función asignada al puesto.

- Estructura Organizativa:

La Gerencia de Negocios está conformado por:

- Gerente de Negocios,
- Vendedores
- Recepcionista.
- Mensajero.

- Descripción del cargo ocupado:

Para el desarrollo de la pasantía, se dio la oportunidad de asistir en las operaciones principales de dicha Gerencia. Actualmente no existe un cargo de Asistente en la Gerencia de Negocios donde se realizó la pasantía, y tampoco se encuentra establecido la Gerencia de Administración de la empresa.

La optimización de las actividades administrativas que realiza la Gerencia de Negocios se efectúan de manera integral, porque están relacionadas con 1.-La perfilación y gestión de documentos legales necesarios para: a.- gestión para el comercio internacional, b.- las relacionadas con el Agente Residente de la empresa, c.- Registro de Marca y sus renovaciones, d.- legalización de poderes, e.- trámites bancarios para operaciones de garantías prendarias, e.- operaciones de compra, facturación marítima y aérea, f.- manejo de términos financieros, g.- proveedores de servicios (Códigos de barra, sistemas operativos de facturación, facturación, asesoría externa, atención a proveedores, organismos públicos y gubernamentales).

Con base a relaciones interinstitucionales con la Administración de Zona Libre de Colón se encuentran: tramitación de la accesibilidad a la localidad, suministro de herramientas de trabajo a los vendedores y colaboradores, atención al cliente en el piso de venta, almacenaje en bodega, carga y descarga de container, permisología de tráfico, así como la optimización de los procesos en la compra y venta de la mercancía, cumplimiento de

seguridad y salud laboral, desarrollo del ambiente de trabajo, políticas de remuneraciones mediante la implementación de un sistema de talento.

- Relación de la Gerencia de Negocios con otros Departamentos de la empresa:

La Gerencia de Negocios guarda la relación con recepción, con los vendedores y la gestión de la mensajería interna y externa, además, tiene relación con distintos Departamentos:

1.- Contabilidad y Auditoría.

Este Departamento mantiene estrecha comunicación con la Gerencia de Negocios, para una vez llegan las órdenes de compra se realicen los pasos necesarios para concluir con las ventas, coordinar el flujo de caja, la disponibilidad de la renta, control de gastos vs ingresos, realizar proyecciones y mantener mediante Auditoría Externa, la gestión contable – fiscal.

Permite obtener los datos financieros cronológicamente, a través del sistema SAP, y la certificación de la auditoría externa avalada por el Auditor Externo, que es el Contador Público Autorizado que valida los movimientos para cumplir con las normativas fiscales aplicables por las actividades realizadas en Zona Libre de Colón en Panamá.

2.- Tráfico y Despacho:

Organizará al personal correspondiente para hacer el almacenamiento del producto y su colocación en los contenedores para exportación. En caso de ser importación, asignará al personal para descarga de los contenedores que mantengan producto para entrada a la bodega.

Asimismo, dicho departamento guarda relación con otras áreas para cumplir a cabalidad con las tareas diarias, por ejemplo, con el Departamento contable se gestionan los pagos a los proveedores con las entregas de documentos correspondientes, con el área de facturación, ya que a los clientes se les debe generar un cargo por las exportaciones para suplir de sus productos de manera internacional.

El departamento tiene el mismo fin que las entregas locales y de exportación, es decir, suplir las necesidades del cliente, en tiempo óptimo, cumpliendo con todos los estándares de calidad y seguridad. Con la diferencia, de que son realizadas a distintos puntos internacionales como Colombia, Curazao, Honduras, Trinidad y Tobago, entre otros puntos. Dichas exportaciones son realizadas a clientes de las principales Centros Comerciales y Distribuidores; para las importaciones, tiene la finalidad de asegurarse de que la empresa cuente con el inventario adecuado, de manera que se puedan realizar la entrega de los productos de las distintas compañías.

3.- Marketing y Diseño:

De la mano con la estrategia gerencial, el marketing internacional y las herramientas del FODA y PESTEL se determina constantemente el público objetivo de los países en los que se incursiona, al que se dirige Estivaneli se trata de jóvenes- adultos entre los 18-40 años que buscan calidad en sus prendas, porque se preocupan por la imagen que al resto.

Se caracterizan porque es un público dinámico que utiliza un look diario e informal que dan gran importancia a la moda. Es una marca dedicada a traerle las tendencias y calidad. Para ello se utilizan estrategia de posicionamiento de la marca, estándares de productos, uso de identidad de la marca mediante el registro de la familia de productos con Patente en Propiedad Intelectual, uso de papelería adecuada, empaque idóneo para viaje y alianzas comerciales para lograr la venta. Además, se diseñan los catálogos de colecciones para las vendedoras internacionales que se hacen disponibles a la hora de sus viajes a los países que lo requieran.

4.- Recursos Humanos.

El elemento primordial de la organización son sus colaboradores, para ello, se han contratado personal altamente calificado, con capacidades profesionales y personales de valor para la empresa, el dominio de idiomas, conocimientos tecnológicos, capacidades de liderazgo comprobadas permiten cohesionar un buen equipo de trabajo.

Elementos importantes como la comunicación asertiva, la cooperación y el respeto, son valores considerados en la organización, orden en la documentación reglamentaria para cumplir con la normativa legal laboral vigente, oportunidad de crecimiento para personal extranjero permiten que la rotación del personal sea muy baja, el absentismo y proyección, contando con una cartera de clientes asistidas de manera personalizada por nuestros vendedores.

Siendo la fuerza de venta son dotados de: Equipos electrónicos, instrumentos bancarios, medios de viaje y traslado, propuesta de valor por comisiones con base a sus ventas.

CAPITULO II: ANALISIS DE LA EXPERIENCIA

I. Funciones Realizadas.

Las actividades realizadas durante las ocho semanas de pasantías incluyeron: revisión del archivo físico de cada empresa, gestión para renovaciones de las Pólizas de Seguro (Estivaneli Piso de Venta, Bodega, Alquiler Bodega), el análisis de los contratos de confidencialidad para la contratación de los vendedores internacionales, el seguimiento de los pedidos y envíos de mercancía, gestión logística para la asistencia a la Expo Feria Mundial Zona Libre de Colón que fue realizada en Centro de Convención Megapolis en la Ciudad de Panamá, Stands 13 / 51; la comunicación con proveedores y clientes internacionales.

Así como también la contratación de medios para la participación en eventos desarrollados por proveedores en Zona Libre, gestión de financiamiento y actualización de datos bancarios ante instituciones; renovación de Certificados de operatividad Sistema de Alarma y sistema contra incendio, confección de referencias comerciales, pases de entradas especiales por trabajos Zona Libre, Documentación en Administración Zona Libre (Actualización de Datos).

Manejo de Contratos de Marca Registradas (otros países); solicitudes de Líneas telefónicas (Proveedor de servicios) para los colaboradores; actualización de documentos (Alquiler Bodega), chequeo Declaración Persona Jurídica, relaciones con Bancos y prestadores de servicios (Líneas de crédito, TDC).

Verificación de documentos con el Auditor contable y legal; disolución de empresas (Sivapp, Okaidi, HMK, Moa Panamá, cierre de cuentas bancarias); chequeo facturación de servicios públicos (ENSA, EDEMET, Naturgy, IDAAN), trámites con administración y alquiler Local C-28 Terrazas de Albrook; gestión de Paz y Salvo (IDAAN, DGI, Tasa Única); relaciones con Abogados (Agentes Residentes y de las instituciones bancarias); manejo DHL (envíos internacionales) y manejo Códigos de Barra (Gestión de plataforma, activación y cierres de paquetes); organización de archivos físico y digital.

Seguimiento (Solicitudes de Inversiones Bristol y Karrusa) Fusión Estivaneli; trámites en ATT (Tarjeta de Dimensiones y Pesaje de los vehículos de carga de la empresa, Permiso de transporte de personas), trámites de Siniestros Vehículos de la empresa, monitoreo Paneles Solares, gestiones para la autenticación de documentos ante la Notaría Pública, elaboración de Adendas a documentos, gestión para Mantenimiento de Ascensores y Planta eléctrica.

Alianzas con compañías y profesionales para realizar estudios de mercados, solicitud de cuentas en otras divisas; gestión para contratar herramientas bancarias como Conexión Regional entre 4 países de América del Sur, optimización de los documentos y requisitos con empresas de seguros para el resguardo del inventario, edificio, la gestión de importación y exportación; aportes al III Simulacro Regional de Respuesta a Desastres y Asistencia Humanitaria Panamá 2023.

Además, tuve la oportunidad de colaborar estrechamente con todos los Departamentos, lo que me permitió comprender la importancia de la coordinación y el trabajo en equipo dentro de la organización.

II. Análisis de Desempeño

A lo largo de las pasantías se demostró la puesta en práctica de las habilidades claves, como la capacidad de análisis, la resolución de problemas, la toma de decisiones efectivas y la gestión del tiempo. Además, pude mejorar la capacidad de comunicación y negociación en un entorno empresarial internacional frente a representantes de otras cadenas de ropa que fungen como aliados comerciales, bancos, funcionarios públicos y entes gubernamentales; capacidad adquirida en la formación como profesional y con las experiencias laborales previas.

Se logro realizar cada una de las actividades con éxito, alcanzando resultados efectivos, teniendo en consideración el trabajo en equipo y la comunicación asertiva y efectiva entre todos para la correcta gestión de las operaciones de la empresa; se contó con la participación activa de todos los colaboradores, permitiendo el desarrollo del trabajo en un ambiente de confianza y la toma en cuenta de opiniones y observaciones, lo que facilitó que las actividades fueran asignadas de manera correcta y organizada por parte de la Gerente de Negocios.

Cabe destacar que en todo ambiente laboral se suscitan momentos con niveles bajo presión, lo que permitió establecer metodologías que permitieron más fluidez en ocasiones futuras repetidas, lo que marca un antes y un después en la gestión.

III. Limitaciones o dificultades presentadas.

El sector al que pertenece la compañía es altamente competitivo, con manejo de información confidencial y de mucha importancia, además de presentarse oportunidades donde la interacción se realiza mediante el idioma inglés, documentos, comunicaciones con clientes, proveedores y organismos.

La consideración principal es el requerimiento abierto a práctica puesto que, para llevar a cabo las actividades, es requerido la fluidez en el idioma; por lo que se cuenta

actualmente con una capacitación constante, permitiendo que las actividades asignadas fueran concluidas en un tiempo moderado del esperado, con la finalidad de poder validar la información que cada documento contenía y ofrecer una respuesta correcta y coherente.

Es una herramienta de gran mucha importancia en el ámbito profesional y más en el sector del comercio internacional, me mantengo en capacitación constante, evitando sea un obstáculo para que las actividades sean realizadas acorde se iban asignando.

De igual modo, el hecho de tener unas actividades muy marcadas que requerían mayor tiempo, es importante destacar que la gestión administrativa puede, mediante metodología aplicada, convertirse en procedimiento estandarizado con miras a mejoras continuas; la empresa no cuenta con procedimientos establecidos, quedando a discreción en el cargo la ejecución de las actividades.

En todo sentido la empresa brindó su apoyo y colaboración para poder comprender la documentación y fue brindado el tiempo para explicar a detalle cada una de las actividades que fueron asignadas, demostrar como propuesta de valor la consideración al cargo de la Gerencia Administrativa para gestionar de manera eficientes todas esas actividades en las la Gerencia de Negocios no se ocupa directamente, para así contar con respuestas expeditas, información fidedigna, y mejor manejo de las tomas de decisiones a la Gerencia General, para que esta última salga del proceso y se enfoque en expandir aún más la empresa.

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

La oportunidad brindada por la empresa para desarrollar los conocimientos adquiridos durante la trayectoria profesional y académica se basaron en:

- 1.- Identificar si existían procedimientos o metodología para cada actividad requerida por la empresa.
- 2.- Verificar la identificación de los archivos físicos y digital en los equipos.

- 3.- Listar los procedimientos que se encontraban en trámite al inicio de las pasantías.
- 4.- Llevar una agenda de actividades realizadas.

Las actividades que son de índole administrativa de las operativas propias de la Gerencia se ordenaron de forma individual por cada empresa.

Como aporte por la formación, se implementa de forma positiva y es asumido por la Gerencia General el uso de:

- 1.- Organización digital del movimiento de solicitudes y documentos de las empresas Estivaneli Internacional, S.A.; Niuzai Zona Libre de Colón, S.A.; Skytex, S.A.
- 2.- Uso de Google Drive para contener los documentos constitutivos y modificaciones mediante Actas de Asamblea de las empresas, por orden cronológico y puntos tratados en la reunión; identificación de los Directores / Dignatarios, Apoderados.
- 3.- Aporte de Descripción de cargos al Departamento de Recursos Humanos.
- 4.- Referencias para realizar capacitación y formación a los colaboradores en materia de Seguridad y Salud Laboral mediante la intervención de una Especialista en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral.
- 5.- Uso eficiente del correo corporativo Outlook; sugerencia: usar herramientas de almacenamiento de Google.
- 6.- Kardex digital para el seguimiento de las Pólizas de Seguro, cuotas a pagar, cuadro de amortización; así como para el Registro de Marca y sus fechas para renovación.

Finalmente, el aporte a la empresa fue realizar esta investigación experimental en la que se asistió estratégicamente a la Gerencia de Negocios, con la finalidad de llevar a cabo las gestiones en menor tiempo, con mayor eficacia, eficacia y seguridad para toda la organización, haciendo posible que el Gerente General pase menos tiempo dedicado a las actividades operativas y se enfoque en las estrategias y desarrollo del negocio.

V. Relación de la pasantía con la carrera estudiada.

El ámbito logístico y de comercio internacional abarca muchos aspectos, de los aplicados y desarrollados en el trayecto de la pasantía fueron: gestión de compra y venta, proceso de contratación de vendedores y desarrollo de las políticas de confidencialidad; logística de embarque, solicitud de financiamientos bancarios y tramites de herramientas internacionales de comercio, asistencia a eventos mundiales, registro de marcas y marketing, gestión de talento humano y administración.

Asimismo, el comercio internacional tuvo participación con las negociaciones de transporte de carga, comprar y vender mercancía, contactar con proveedores y compradores internacionales.

Es por ello, que la pasantía desarrollada en Estivaneli Internacional, S.A. guarda estrecha relación con el MBA en Gestión Logística y Comercio Internacional, gracias a que la misma fue desarrollada en la Gerencia de Negocios de la organización.

Uno de los aspectos más sustanciales del tiempo de pasantía fue evidenciar y emplear la teoría recibida en la práctica aplicada, desarrollando actividades como parte de las enseñanzas dadas en el transcurso del postgrado, de manera que la formación como profesional se realiza con mayor satisfacción y sirve como preparación para nuevas experiencias profesionales y personales.

De allí que la investigación acción es bien aplicable a esta práctica que se desarrolla en las pasantías, para Kemmís y McTaggart (1988):

“los principales beneficios de la investigación acción son la mejora de la práctica, la comprensión de la práctica y la mejora de la situación en la que tiene lugar la práctica. Sin embargo, la meta última sería mejorar la práctica de forma sistemática y garantizada, realizando cambios en el ambiente, contexto o condiciones en los que tiene lugar la práctica, con el propósito de una mejora deseable y un desarrollo futuro efectivo”.(pág.26).

De allí que, la relación con la carrera estudiada está implícitamente basada en la mejora que el observador aporta con su acción participativa, con el propósito de hacer cambios para un desarrollo óptimo y efectivo con miras hacia el futuro de la organización.

VI. Cronograma de actividades.

Cada una de las actividades asignadas fueron evaluadas previamente, con el objetivo de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional. Durante el tiempo de pasantía se dividieron las tareas de la siguiente manera:

| Actividades | 01-05 Mayo | 08-12 Mayo | 15-19 Mayo | 22-26 Mayo | 29 Mayo - 02 Junio | 05-09 Junio | 12-06 Junio | 19-23 Junio |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| .- Revisión Archivo- Relación c/Dptos. Identificación de la Gerencia | | | | | | | | |
| .- Contratación de Vendedores. – Contratos de Confidencialidad. -Atención Asesoría Legal. Logística Expo Feria Mundial. | | | | | | | | |
| -Expo Feria Mundial Ciudad de Panamá. - Solicitud Financiamiento Hipotecario. | | | | | | | | |
| .- Alianza estudio de Mercado. - Solicitud Cuenta en Euros.- Conexión Regional Sur América. | | | | | | | | |
| .- Gestión Registro de Marca, actualización..- Requisitos de importación – exportación por seguros. | | | | | | | | |
| .- Actividades Administrativa (Organismos públicos), clientes, proveedores..- Gestión Talento Humano. - Apoyo al personal de venta. | | | | | | | | |
| .- Actividad Simulacro Regional Defensa Civil. . - Organización archivo. | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia. (Mayo - Junio 2023)

CAPITULO III: DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

I. Descripción de la problemática observada.

Los documentos que se confeccionan y gestionan en la Gerencia de Negocios deben ser manejados con mucha precaución, orden y sigilo debido a su nivel de importancia. Como se ha mencionado anteriormente, esta Gerencia involucra la operatividad de los otros departamentos e influye altamente (como proveedor y como cliente en el proceso) a otras áreas de la compañía y su manejo inadecuado podría ocasionar grandes contratiempos y pérdidas en la operación.

Indispensable, contar con organización, responsabilidad y capacidad analítica; orden en el archivo digital y físico, aplicación de procesos metodológicos y revisión constante de los tiempos de respuesta.

Para la información (Bancaria: formatos, Debida Diligencia, actualización de datos de los Directores / Dignatarios, Representante Legal, Apoderados y Junta Directiva, Carta Promesa de Pago, Hipotecas, Actas; registro y actualización de Marcas y gestiones de proveeduría; compra de materiales e insumos; Contrato con proveedores y vendedores; representantes de oficiales en los países donde la marca está registrada; documentos de las agencias de carga y empresas de seguro; acceso a correos electrónicos corporativos); se requieren una persona para hacer este seguimiento.

Se realiza un archivo digital por empresa relacionada con la transacción, los pagos realizados, los datos bancarios de los accionistas y miembros relacionados con la Junta Directiva, las responsabilidades de la información contable y su custodia; acceso a la Dirección General de Ingresos (DGI); Registro Público de Panamá; Administración de Zona Libre de Colón, Municipio de Panamá (cuando se trata de sociedades relacionadas); prestadores de servicio outsourcing; Notaría Pública de Colón; organismos por los servicios públicos contratados; en ausencia de la Gerente de Negocios, es necesario contar con una persona con conocimientos administrativos y legales para tal fin.

Para la búsqueda de información en la Dirección General del Registro de Propiedad Industrial (DIGERPI) se realizó para consultar las marcas que se encuentren disponibles, es decir, no registradas; manejo de plataforma de envíos DHL; Ministerio del Trabajo (MITRADEL), Sistema de la Caja del Seguro Social (SIPE), Panamá Emprende (Aviso de Operación), y en varias ocasiones solamente se maneja documentación digital, lo que hace más relevante el buen manejo de esta información y optimización de recursos como papelería, tinta y espacio; para evitar el almacenaje duplicado.

Adicional a los datos relacionados a la carga y el transporte de la mercancía, clientes, modelos de los artículos, etiquetado, cantidad, y embarque se ubican los documentos de la compañía y en el tiempo de pasantía, considerando el nivel de trabajo que se maneja, se observó que se utiliza gran cantidad de documentos tanto digitales como impresos, lo que convierte los procedimientos en algo complejo para la fácil ubicación (esto en caso de ausencia de la persona responsable).

Adicional, se pudo observar que las especificaciones de cada proceso se encontraban en 2 computadoras, con ubicaciones y archivos repetidos, lo que hace aún más dilatada la gestión realizada. Esto conlleva a una extensión del tiempo para generar una respuesta, hacer una compra o seguimientos de los procesos abiertos.

Esta experiencia trae consigo la afirmación realizada por Lindlof, (1995), donde plasmó técnicas vividas como lo es: *“Observar como participante: es un camino para poder acceder a un contexto, crear buenas relaciones con los informantes y ayudar a confirmar o eliminar suposiciones”*; por lo que concuerdan con las actividades realizadas.

Considerando que la Gerencia de Negocios está a cargo de una profesional en el área, se observó y participó que el volumen de trabajo debe dividirse con la parte administrativa preferiblemente a cargo de otra persona; lograr un orden determinado lo que implica mayor responsabilidad y manejo de información, y acortar los tiempos de respuesta verse al aprovechamiento de ofertas, descuentos por pronto pago, temporadas de venta.

Los documentos son vitales para toda empresa, por cuanto son la base de la información sustentada en el tiempo, usada para el análisis y posterior toma de decisión, donde se

participa activamente, por ello, *“el participante como observador: el investigador entra en el campo a examinar con un abierto propósito de exploración. Esta técnica desempeña un papel real, pues el investigador se ve como un miembro del grupo a pesar de no estar completamente integrado dentro de los objetivos y actividades del grupo. (...) El relacionarse con determinadas personas del grupo permite al investigador ganar confianza necesaria y mostrar varios puntos de vista”* (Ibid), la interacción se llevó a cabo por ocho semanas.

Se pudo observar en Estivaneli Internacional, S.A. se realizan auditorías trimestralmente, validando diferentes aspectos desde las operaciones, que van desde la gestión de seguridad que realiza la empresa al comprar, almacenar y vender sus productos, hasta la contratación de personal, información saliente, canales de comunicación, por mencionar sólo algunos de los de mayor frecuencia.

Por lo anterior mencionado, es importante mantener la información de manera ordenada y que sea fácil de comprender y de acceder a ésta. Con base a lo descrito anteriormente, se llega a los siguientes objetivos:

- **Objetivo General:**

Optimización de las Actividades Administrativas en la Gerencia de Negocios en la Empresa Estivaneli Internacional, S.A.

- **Objetivos Específicos:**

1. Conocer los distintos procesos que se llevan a cabo en la Gerencia de Negocios de Estivaneli Internacional, S.A, desde el punto de vista administrativo.

2. Evaluar la separación de las actividades administrativas de aquellas que son operacionales en la Gerencia de Negocios como propuesta de valor para la creación de la Gerencia Administrativa.

II. Justificación

El rol de un Gerente de Administración es ayudar a la Gerencia General en las actividades bases tales como: redactar, revisar y distribuir correspondencia; actualizar y mantener al

día los procedimientos y guías existentes, las listas de contactos; escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital; brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.

Más que mantener un orden y mayor seguridad con los documentos, trata de realizar una gestión de manera más eficaz y en menor tiempo. La investigación y análisis realizado a las actividades de la Gerencia de Negocios trata de la optimización y modernización de la gestión administrativa, dado el nivel de relevancia que tiene esta Gerencia con las actividades usuales de la empresa, pero que son ideales separar para que puedan desempeñarse los ámbitos plenamente.

Así que, como primer paso se justifica la digitalización documental, ayudará a multiplicar la eficacia y eficiencia de la gestión; siendo que cada vez son más las compañías que aplican esta metodología que aporta significativamente de manera positiva a sus operaciones, y el nivel de respuesta ante la toma de decisiones es más confiable y certera.

Es importante aludir que con este informe de pasantías se pretende dar una propuesta de valor para la optimización de los procesos en orden administrativo y de negocios de forma coherente, mediante la digitalización eficaz que va a mejorar las operaciones, la concreción de las acciones en menor tiempo posible, con ahorro de insumos y mayor comodidad para la profesional responsable de la Gerencia de Negocios, concibiendo la Gerencia Administrativa como un eslabón de la organización; está implícito que cuando se inicia un proceso de investigación lo que realmente se busca es poner en hechos los valores y principios en la práctica profesional.

La pasantía profesional permite enlazar esa brecha entre la meta de la investigación y el poder de desarrollar una práctica reflexiva, de manera que se tenga claro los motivos y se pueda poner al servicio de otros los valores, aptitudes y capacidades del participante con más plenitud, que coadyuven en la vida social, profesional y personal.

III. Alternativas de solución a la problemática planteada.

Actualmente, se cuentan con avances tecnológicos que se pueden utilizar para perfeccionar y crear metodologías de trabajo para las distintas gestiones que conlleva el área logística, comercial, administrativa y de negocios de una sociedad que desarrolla actividades a nivel internacional; a través de la implementación de los grandes cambios post-COVID, adaptando la actualidad a los avances digitales de la nueva era.

Con la minimización de documentos y operaciones que van de la mano con la digitalización para generar los mismos resultados y que estos sirvan para llevar a cabo una actividad en menor tiempo posible, con mayor comodidad y efectividad; por tanto, en Estivaneli Internacional, S.A. a raíz de lo evidenciado, se sugiere realizar la selección de actividades administrativas de las de negocios, evitar la duplicidad de información, las horas hombre, manejar documentos digitales con altos estándares de confidencialidad y sigilo profesional.

Se sugiere optimizar mediante formatos en Microsoft Excel, el uso de plantillas con todos los datos, y la actualización del Sistema SAP, así como los controles de compra y venta de insumos de oficina, dotación y seguimiento de fechas de caducidad (Registro de Marcas), que dan la facilidad de colocar los datos de los diferentes clientes y extraer la información de los rubros (información estándar) de una manera más fácil y rápida que además ayuda a minimizar errores y tiempo, chequear y cotejar la información desde Google Drive o Slack.

Aparte a los beneficios operacionales que puede conllevar la aplicación de estas prácticas, se puede evidenciar una mayor disponibilidad de tiempo por parte de la Gerencia General para la realización de actividades élites, saliendo de la operación rutinaria de la organización; dispondrá de simplificación de reportes, número de intervenciones, tiempo mental en la resolución de conflictos por cuanto se delega la actividad; genera una mayor seguridad de la información, y el sistema de talento dentro de la organización se fomenta para su crecimiento, compromiso y disposición.

Otra de las alternativas a aplicar para mejorar el proceso es el desarrollo progresivo de Liderazgo transformacional, porque se basa en la inspiración de los equipos de trabajo de forma permanente, en efecto se evidenció la transmisión de entusiasmo al equipo y esa reciprocidad es vital, que también el líder la reciba. Es una práctica de ida y vuelta, por lo que muchas empresas tienen que funcionar tanto con el liderazgo transformacional como el liderazgo transaccional.

CONCLUSIONES

Es imperiosa la necesidad de que las empresas se adapten a las metodologías de gestión del trabajo, optimización del tiempo, minimización de uso de documentos físicos, por muchos factores como organización de las Gerencias responsables de llevarlas a cabo, debido a que la experiencia empresarial demuestra como resultados favorables para quienes las realizan.

La era digital y el uso de la inteligencia artificial son herramientas favorables que están a vanguardia, usos como el de una firma digital para documentos y dar validez legal de manera virtual sin necesidad de tener impreso el papel, es apenas un comentario de tantos avances, bondades e innovaciones que llegaron para quedarse, y que esencialmente una Gerencia Administrativa las pone en práctica, como bien el resto de la organización que lo amerite.

La optimización de las actividades en la Gerencia de Negocios invita a la creación de la Gerencia Administrativa, que se encargará de las acciones administrativas como fuente clave en una organización, y ayude a que fluya mejor y más rápido los resultados, exponencialmente hablando; permite establecer y mantener en el tiempo resultados como los que demuestra Estivaneli Internacional, S.A. que como toda organización en expansión, pide crecer en su estructura ya que vive un momento clave como posibilidad de alianzas de negocios en otros continentes.

Esta situación exige de la Gerencia General un mayor nivel de rango en el delegar funciones y responsabilidades, quedando saturado de actividades (por el volumen de trabajo y operaciones que se desarrollan) en la Gerencia de Negocios.

Las actividades administrativas son un eslabón sólido en la gestión de la empresa, aportan de manera positiva a las gestiones gerenciales para que éstas no se alarguen y no presenten complicaciones al momento de llevarse a cabo; operativamente es necesario, generará mayor satisfacción al personal al nivelar la carga de trabajo y poder llevar a cabo las operaciones en menor tiempo y con mayor eficacia y seguridad.

RECOMENDACIONES

Al concluir con la pasantía profesional realizada en la Gerencia de Negocios en Estivaneli Internacional, S.A.; resultan como recomendaciones la optimización del proceso a través de los siguientes puntos, tomando como reflejo el punto de encuentro y el punto actual:

| Antes | Ahora |
|--|---|
| Conglomerado de actividades administrativas, jurídicas y legales de las operativas – logísticas de negocios | Separación de las actividades administrativas, jurídicas y legales. |
| Procedimientos operacionales de la Gerencia de Negocios en una PC | Procedimientos operacionales de la Gerencia de Negocios compartidos por tareas |
| Formatos que contienen la información de la mercancía, uso de los códigos de barra, de clientes y proveedores en SAP, elaborado por dos personas en Tráfico y Despacho para facilitar el llenado de los documentos, bien sea de órdenes de compra, importación o de exportación. | Actualización del programa SAP; capacitación de personal de Tráfico y Despacho, de Contabilidad y de la Gerencia de Negocios. |
| La Información repetitiva por Departamento de Contabilidad, Gerencia de Negocios, y Recursos Humanos. | Optimización del Proceso a través de la configuración del escáner por firma digital, seguimiento de correo enviado; control de hojas, uso de firma electrónica por Departamento |

| | |
|--|--|
| Archivos Digitales respaldados en CPU de los usuarios intervinientes | Para prevenir la pérdida de documentos o acumulación de estos, se hace un respaldo diario a hora de cierre, por cada una de las firmas digitales operativas al inicio de la jornada. Outlook – Máster. |
| Participación de la Gerencia en cada actividad delegada en cada colaborador | La participación de la Gerencia General la realizaría desde el Gerente de cada Departamento; y los colaboradores le reportan a ese. |
| Identificar las actividades administrativas que se encuentran en los Departamentos relacionados. | Cada Departamento direccionaría sus requerimientos administrativos al responsable de la Gerencia Administrativa. |
| Liderazgo Autocrático por tipo de empresa familiar | Liderazgo transaccional con aplicación de la normativa de Gobierno Corporativo. |
| Macro Gerencia | Creación de la Gerencia Administrativa |

REFERENCIAS

Estivaneli Internacional. (2015). **Gerencia General**. Consultada en el archivo físico de la empresa.

Estivaneli Internacional. (2023). **Manual de Operaciones y Gestión de Importación y Exportación**. Colón, Panamá. https://colonfreezone.com/Estivaneli-Int-S-A-in-clothing-men-accessories_c3-2y.html

Estivaneli Internacional. (2023). **Manual de Descripción de Cargos**. https://colonfreezone.com/Estivaneli-Int-S-A-in-clothing-men-accessories_c3-2y.html

Giddens, Anthony (2000). “**La globalización**”.

<https://vesteban.webs.ull.es/La%20globalizacion%20segun%20Anthony%20Giddens%2001.htm>. [consultado 2023-06-10]

Kemmis, S. (1998): **El curriculum más allá de la teoría de la reproducción**. Madrid. Ediciones Morata.- pág. 16.

Lindlof, T.R. and Taylor, B. (1995) “**Qualitative Communication Research Methods. Sage, Thousand Oaks**”.

http://www.ujaen.es/investigat/ics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_observacion... [consultado 2023-06-10]

ANEXOS

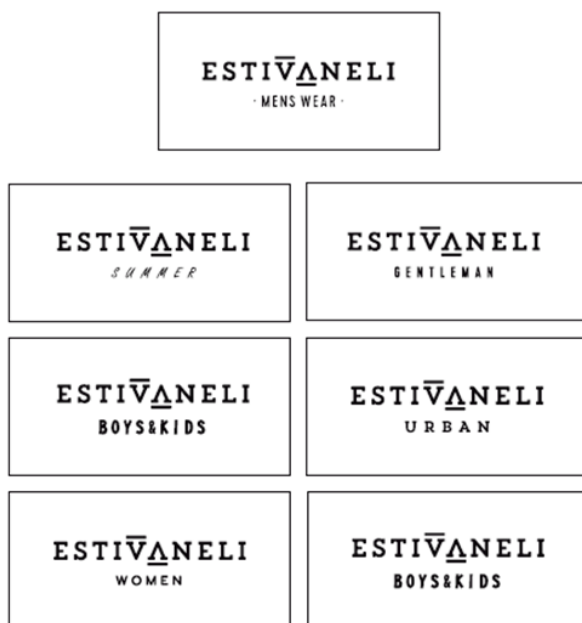


Anexo 1: Observación de llenado de contenedor para exportación.

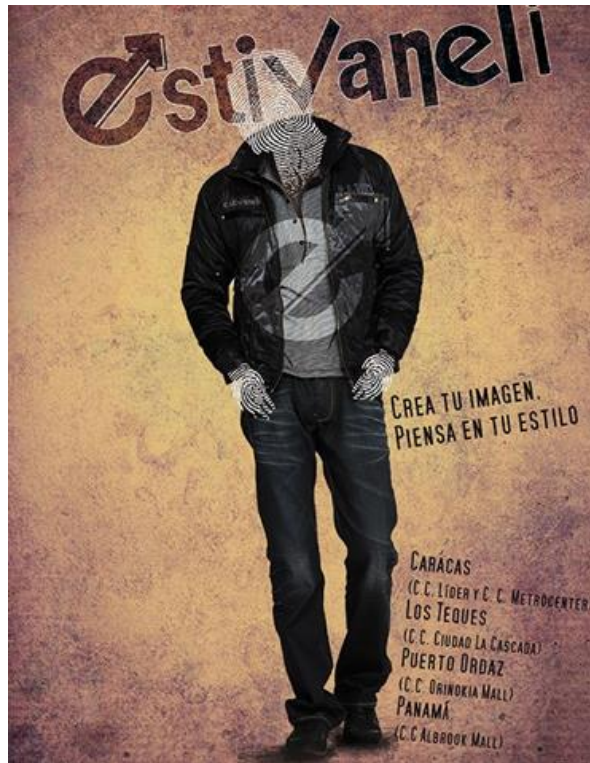


Anexo 2: Tabla de soporte para inmovilizar carga apilada.

SEGMENTOS DE MARCA



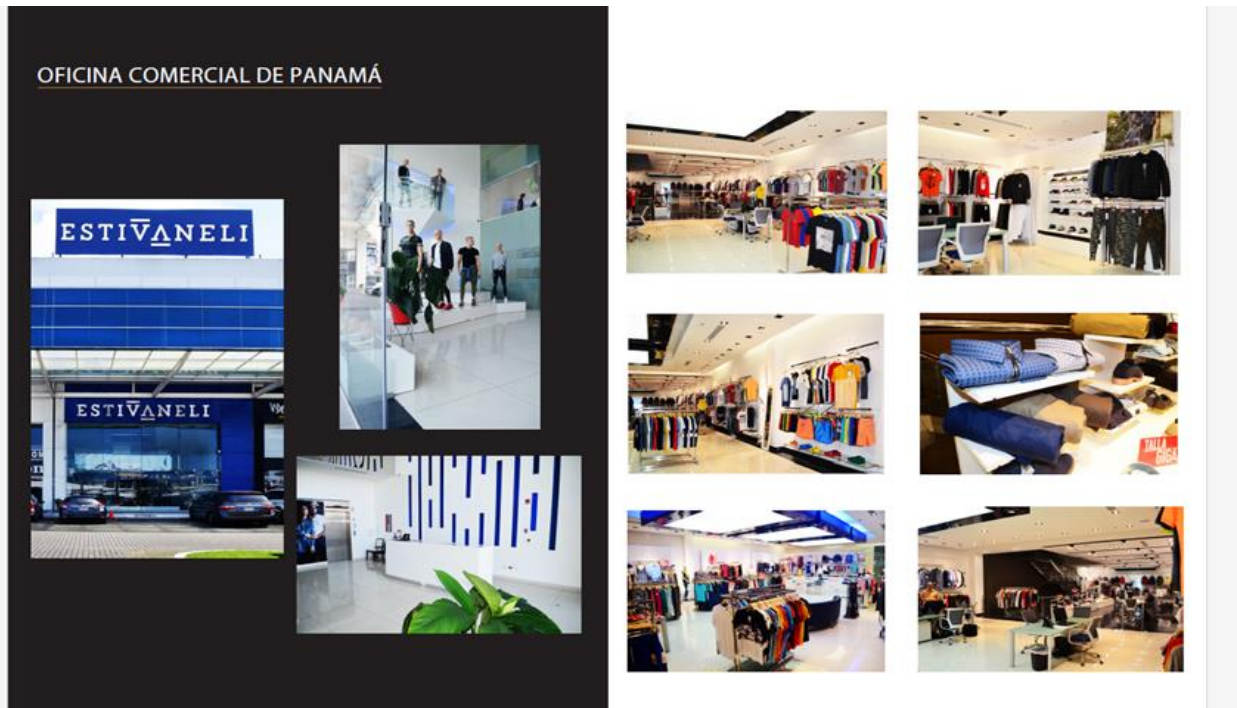
Anexo 3: Marca registrada en países



PAPELERÍA



Anexo 4: Imagen y marketing aplicado a la marca, papelería, identidad.



Anexo 5: Sede principal Estivaneli Internacional, S.A. en la Zona Libre de Colón



Anexo 6: Exhibición en tiendas en Ciudad de Panamá y el interior del país.

Customer



Almacenes Siman- El Salvador



Jumbo Rep. Dominicana



Plaza Lama Rep. Dominicana



Tiendas La Sirena, Rep. Dominicana



Etafashion Ecuador



Brands Shop Venezuela



Estivaneli Venezuela



Ekono Costa Rica

Anexo 7: Exhibición en tiendas en países de Latinoamérica y el Caribe.



Anexo 8: Actividades realizadas por la participante en prácticas profesionales.



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TUTOR INDUSTRIAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL

Estimado Licenciado: Agradecemos evalúe el rendimiento del estudiante por Ud. asesorado en la Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional.

Nombre del estudiante asesorado: Liliana Jiménez

Cohorte del estudiante: 022022

Programa de Maestría: MBA con énfasis en Gestión Logística y Comercio Internacional.

Título del Proyecto de la Pasantía: Optimización de las Actividades Administrativas en la Gerencia de Negocios en la Empresa Estivaneli Internacional, S.A.

Nombre del Tutor(a) Industrial: Licdo. Ángel López López

Evaluación:

| Aspecto a evaluar del estudiante | Valoración (del 1 al 100) |
|--|--------------------------------------|
| <i>Durante el desarrollo de la pasantía</i> | |
| Puntualidad en la entrega de los productos | |
| Calidad de los productos entregados | |
| Capacidad de trabajo independiente | |
| Trato respetuoso del estudiante con los otros trabajadores | |
| <i>Informe de la pasantía</i> | |
| Puntualidad en la entrega del informe para su corrección | |
| Calidad del contenido técnico del informe | |
| Presentación del informe | |
| Calificación final (promedio simple de las evaluaciones anteriores) | |

Firma del Tutor Industrial: <Firmado en el original>

Fecha: 10/06/2023