



# **PRÁCTICA TÉCNICA SUPERVISADA**

**PTS-001**

**MÓDULO 4**

---

## **EJE II INFORME DE PRÁCTICA TÉCNICA SUPERVISADA.**

**UNIVERSIDAD AMERICANA 2026 - I**

**MGTER. ISAÍAS HERNÁNDEZ OLMEDO**

## 2 **SOCIABILIZACIÓN CONTENIDOS CLASE ANTERIOR**

---

- Tipos Técnicas de resolución conflictos.
- Actividad 12 Técnicas resolución de conflictos laborales laboral.



### **3 CONTENIDOS DE CLASE**

---

- Estructura Informe práctica técnica supervisada.
- Explicación Examen final: contenido **INFORME FINAL**.



## **PORTADA**

**Hoja de aprobación**

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Tabla de Contenidos**

## **I.-ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN**

- I.1 Descripción de la institución**
- I.2 Producto o servicio de la institución**
- I.3 Visibilidad de la institución**
- I.4 Estructura organizativa**
- I.5 Funciones de cada departamento.**

## **II.-ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA TÉCNICA SUPERVISADA**

- 2.1 Descripción del departamento o servicio donde se desarrolla la práctica.**
- 2.2 Determinar persona a cargo del departamento donde se realiza práctica**
- 2.3 Entrevista semiestructurada**
- 2.4 Sub-organigrama del departamento donde se realiza la práctica técnica.**
- 2.5 Delimitación de funciones de cada integrante del departamento donde se realiza la práctica.**
- 2.6 Plan de actividades estudiante en práctica**
- 2.7 Bitácora semanal.**
- 2.8 Logros del Plan de actividades versus Plan de actividades inicial.**
- 2.9 FODA.**
- 2.10 Estudio de caso sobre problemática encontrada.**

## **III.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

## **IV.-ANEXOS**

# **Informe Práctica Técnica Supervisada**



Universidad Americana

Facultad de Derecho

Sede Panamá - Este

**Recursos financieros y método Cash Management para mejorar la gestión  
Pymes del Distrito de Panamá.**

Informe Práctica Técnica Supervisada para optar por el título de Licenciado en  
contabilidad y auditoría.

**Juan Andrés Valencia Olmedo**

8- 774 -512

Profesor

Mgter. Isaías Hernández Olmedo

Panamá, marzo - 2025

## **I.I Descripción de la institución (historia, visión, misión, logo).**

### 1.1.1.- Historia

#### 1.1.- Descripción de la institución

Lafise Group Panamá, Inc., es propietario total de Banco Lafise Panamá, S.A., el que fue constituido el 17 de julio de 2006, en la ciudad de Panamá. A partir del 1 de noviembre del mismo año inició operaciones con Licencia Internacional bancaria, otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), que le permite captar y colocar recursos en el ámbito internacional pero no localmente. En 2010, la misma SBP le otorga la Licencia General que le permite desarrollar el negocio bancario en el ámbito local como internacional.

El grupo Lafise nació en 1985 como LAFISE (Latín American Financial Services), una entidad financiera creada con el objetivo de ofrecer servicios financieros en la región centroamericana y el Caribe. Desde su nacimiento, LAFISE ha tenido un desarrollo ascendente y altamente exitoso hasta colocarse en una posición de liderazgo en el campo de servicios financieros en las áreas de: banca de inversión y convertibilidad de monedas en los mercados emergentes centroamericanos y del Caribe.

Por el exitoso desarrollo, el Grupo tiene en la actualidad representación en todos los países de la región Centroamericana, República Dominicana, Venezuela, México, Miami, Panamá y Colombia. Todas las empresas del Grupo se consolidan en la Holding Lafise

## I.I.2.-Visión

### **Misión y visión**

#### Misión

Brindar servicio de alta calidad en la producción y comercialización de elementos de colección, transporte de mercancías para salones de belleza, empresas, etc., reflejándose en la maximización del beneficio de los clientes.

#### Visión

## I.I.3.- Misión

Consolidar a la empresa como líder en el mercado de mobiliario comercial, tanto a nivel nacional como en Centroamérica, con las más altas normas de calidad, para satisfacer los requerimientos más exigentes del mercado a precios competitivos, utilizando tecnología novedosa y manteniendo una mejora continua en la excelencia y el tiempo de respuesta.

#### 1.1.4.- Logo



Imagen N° 1: Logo de empresa Cervecería Nacional.

## **I.2 Producto o servicio de la institución (rubro, producto y/o servicio, características de productos o servicios, imágenes, gráficas de ventas o servicios).**

## I.2.1.-Producto

SYSCO PANAMA cuenta con un programa dirigido a todos nuestros clientes enfocado a presentar soluciones y propuestas de negocio que contribuyan al beneficio y desarrollo de cada cliente.

Con nuestros más de 1,300 productos podemos asesorarlo por medio de nuestros Chef y Especialistas a construir la propuesta más efectiva y la combinación idónea entre costo, variedad, innovación y rentabilidad.

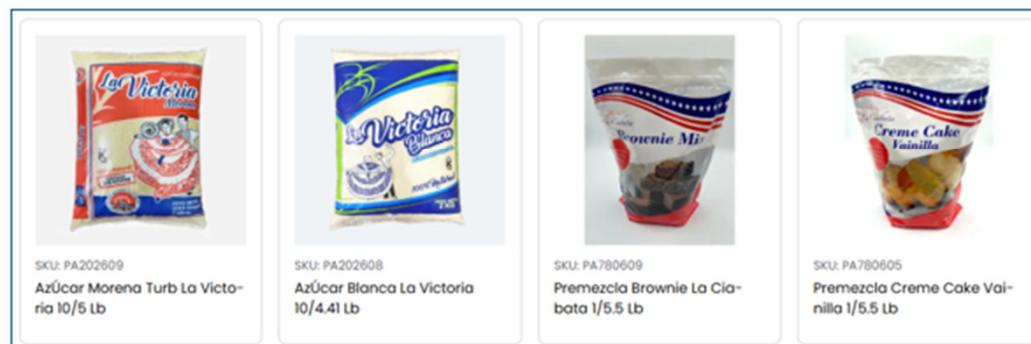


Imagen N° 2. Principales producto de Systech.

## I.2.2.- Gráfica

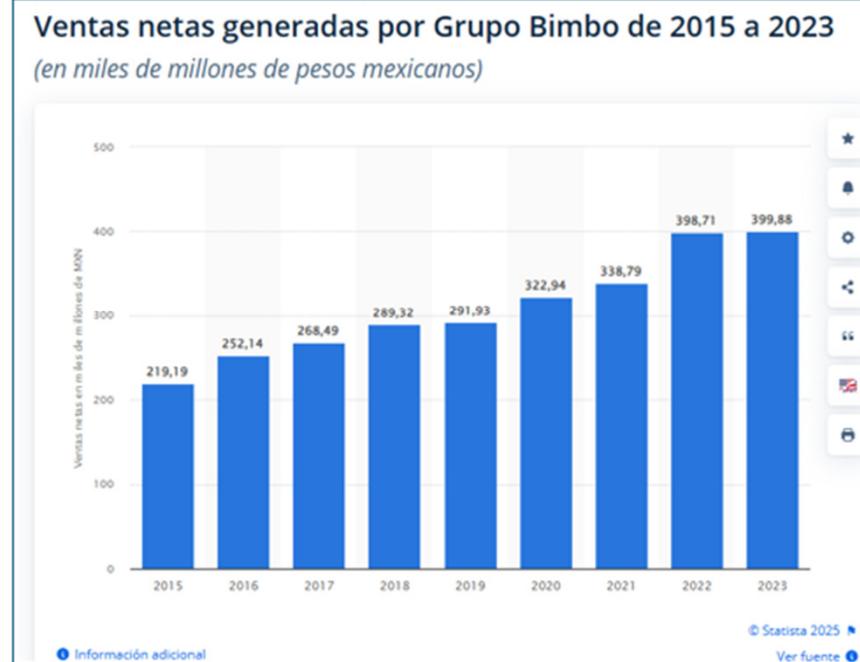


Imagen N° 3: Gráfica de ventas de Empresa Bimbo.

En 2023, Grupo Bimbo, la multinacional mexicana de fabricación de productos de panadería, generó cerca de 400 millones de pesos mexicanos en ventas netas a nivel mundial, mostrando un incremento de alrededor un millón con respecto al año anterior.

## **I.3 Visibilidad de la institución (mapa geográfico, redes sociales, publicidad, etc.).**

### I.3.I.- Mapa geográfico

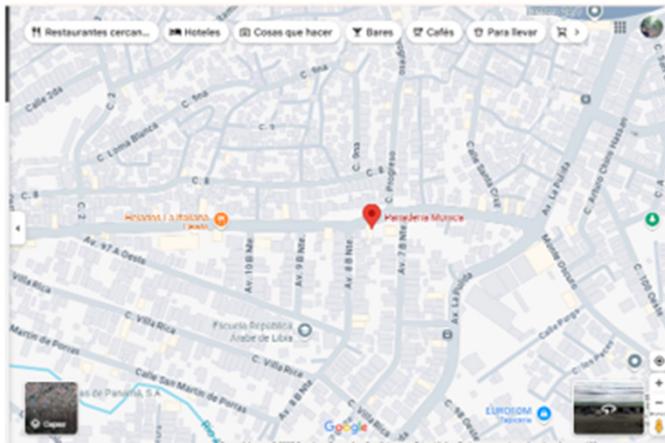


Imagen N° 4: Ubicación geográfica de Panadería Mónica.

### Sucursales:

**Panadería Mónica Paitilla.** Paitilla, frente a multicentro, Balboa 805, ciudad de Panamá, Panamá, 1234, PA. Asesora: Pilar Tello. Teléfono: 830-2466 | +507 6868-6302.

Email: [ptellotorres@panama.sysco.com](mailto:ptellotorres@panama.sysco.com) Lunes a Sábado: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Domingos: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Panadería Mónica Dorado.** El Dorado a un costado de Plaza Mirage., ciudad de Panamá, Panamá, 0000, PA Asesora: Odilia Castro. Teléfono: 283-3127 | +507 6647-0762 Email: [ocastrosanchez@panama.sysco.com](mailto:ocastrosanchez@panama.sysco.com). Lunes a Sábado: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Domingos: 9:00 a.m. a 6:00p.m.

15

### I.3.2.- Redes sociales



Imagen N° 6: Instagram de Cerveza Gallo.



Imagen N° 7: Facebook de Cerveza Gallo.

### I.3.3.- Publicidad



Imagen N° 11: Pionera en la historia legendaria que ha hecho de la calidad. La cerveza que los guatemaltecos, y

"Y es que es la primera marca que destaca Ricardo I, la primera marca que

También fue la primera marca premiada en múltiples ocasiones en Bruselas Bélgica. está en todos l

plataforma musical: Gallo Music para apoyar artistas nacionales y ofrecer eventos y experiencias al consumidor.

En redes sociales también es líder y la fan page de Cerveza Gallo tiene la mayor cantidad de fans en su categoría (1,1 millones de Me Gusta y 1,1 millones de seguidores). Un dato curioso: La forma de la botella 12 onzas retornable de la marca es única en Guatemala y lleva un castillo grabado que la diferencia.

#### Hitos del desarrollo de su marca

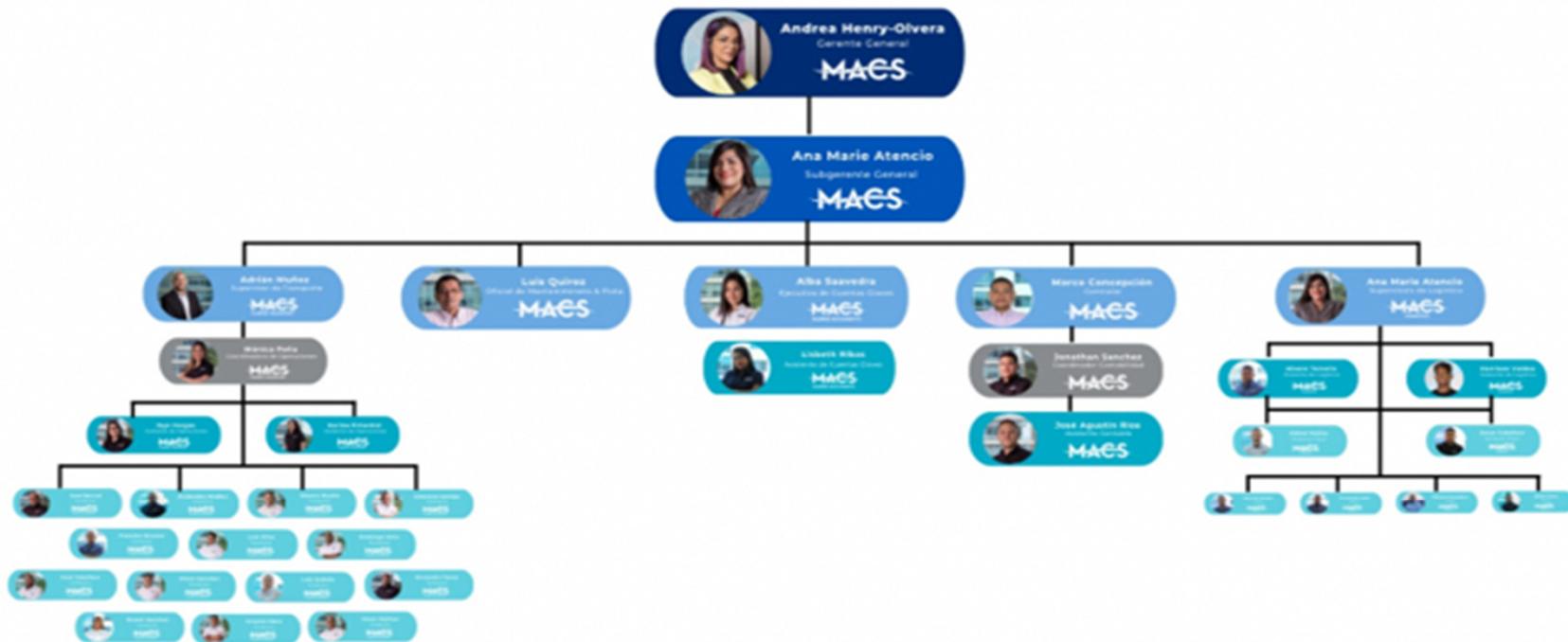
Fue lanzada con el nombre Lager Bier. Su etiqueta tenía la figura de un Gallo y el consumidor pedía una Cerveza Gallo, de allí se derivó su nombre.

Siempre ha marcado tendencias, fue la primera marca en introducir la presentación lata en 1978. También es la única marca que cuenta con una lata de 24 onzas dentro de su portafolio.

Fue la primera marca en ingresar al Marketing Hall of Fame. Ha sido premiada en múltiples ocasiones con la medalla de oro a la calidad Monde Selección en Bruselas Bélgica.

## **I.4.- Estructura organizativa (organigrama).**

## 1.5- Estructura Organizativa



### **Cuadro 1 Organigrama empresarial Macs Marine S.A.**

## **1.5.- Funciones de cada departamento.**

Una empresa dispone de diferentes departamentos según su tamaño y para que ésta siga creciendo, es importante saber gestionarlos según las necesidades de la propia organización.

---



## **I.5.1.- Departamento de Marketing**

El departamento de marketing de D&I colabora con el departamento comercial para conseguir más ventas y atender mejor a los clientes. Reúne los factores y hechos que influyen en el mercado para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo de tal forma que esté a su disposición en el momento oportuno, en la forma y cantidad correctas, en el lugar preciso y al precio adecuado.

---

## **I.5.2.- Departamento de Compras**

La principal función del departamento de compras de L & H Ltda. es adquirir buenas materias primas, a buen precio, siempre y cuando es necesario, sin roturas de stock. En este departamento recaen las responsabilidades de adquirir los insumos (materias primas, partes, herramientas, artículos de oficina y equipo) indispensable para la producción de bienes y servicios requeridas por los cliente.

### **Gerencia general**

Planifica la estrategia general, gestionar al personal y establecer políticas. Tiene la de supervisar las operaciones diarias, evaluar, optimizar y mejorar el desempeño financiero. Proporciona soluciones a problemas de disminución de beneficios, conflictos entre empleados o pérdida de negocio.

### **Departamento de Logística de Transporte**

Tienen el cargo de gestionar el flujo de materiales de la manera más eficaz entre nuestros proveedores y nuestros clientes finales, incluyendo la creación e implementación de sistemas de control y mejora.

### **Departamento de Operaciones**

El departamento de recursos humanos es un departamento integrado en la empresa, el cual se encarga de organizar, planificar y administrar las distintas tareas y acciones relacionadas con las personas que integran la compañía.

### **Departamento de Mantenimiento y Flota**

El departamento de mantenimiento y flota es la que garantizar que todos los vehículos estén en condiciones óptimas en funcionamiento, realizar inspecciones periódicas de los vehículos para detectar posibles fallas o desgastes antes de que se conviertan en problemas mayores así llevando un registro detallado de cada vehículo, incluyendo su

### **Departamento de Cuentas Clave**

El departamento de cuentas clave se encarga ofrecer un servicio personalizado y de alta calidad, y que llevan a cargo de realizar los, kilometraje, consumo de combustible y detallando las rutas y asignación de vehículos para reducir costos y mejorar la eficiencia dentro de la empresa. Dando los permisos de embarques y la realización de los papeleos de embarcaciones.

### **Departamento de Contabilidad (finanzas)**

Es el encargado de registrar los hechos económicos de la organización en el día a día de Macs Marine Transport, así como también, de realizar análisis periódicos de los indicadores financieros, entregando alertas a la gerencia general sobre posibles riesgos de la empresa.

### **Departamento de Logística**

Es la encargada de la planificación, organización y control de aquellas actividades relacionadas con los servicios ofrecidos dentro de la empresa.

## **2.I Descripción del departamento o servicio donde se desarrolla la práctica.**



**1.6 Descripción del departamento o servicio donde se desarrolla la práctica profesional.**

El departamento, donde desarrolla la práctica profesional esta practicante, dentro de la Fiscalía Sexta Subregional de Atención Primaria es en la Unidad de Recepción de Denuncias, también conocida dentro del Despacho como la Sección de Filtro, realizando las funciones que ejerce un asistente operativo.

21

En esta Sección se realizan actuaciones en el término de veinticinco (25) días calendario máximo, detallando brevemente las principales y recurrentes:

- Receptar denuncias o querellas penales, con la finalidad de que se inicien investigaciones de los hechos que puedan constituir delito;
- Receptar ampliación de denuncias, a fin de recabar nuevos elementos de convicción y vinculación dentro del proceso;
- Receptar entrevistas a personas que han sido testigos de los hechos denunciados.
- Gestionar la atención de la víctima o del denunciante de forma inmediata;
- Aplicar medidas de protección urgentes en los casos que esto sea necesario;

- Confección de Oficios, Comisiones, Notas, Informes, Actas, Transcripciones de Diligencias, Constancias y demás diligencias judiciales, tendientes al perfeccionamiento de la noticia criminal.

- Atender y diligenciar cualquier eventualidad delictiva suscitada en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, toda vez, que esta Fiscalía es la que

22

lleva el conocimiento de todas las novedades que se realicen en esta terminal aérea.

- Receptar entrevistas a personas que han sido testigos de los hechos denunciados.
- Gestionar la atención de la víctima o del denunciante de forma inmediata;
- Aplicar medidas de protección urgentes en los casos que esto sea necesario;
- Diligenciar la asistencia a las víctimas de delitos, a fin de que sean evaluadas en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en caso de que existan lesiones causadas por los hechos acontecidos.
- Confeccionar de Resoluciones de Obtención de Información, tales como: Resoluciones Bancarias, Telefónicas, Inspección Ocular, entre otras.

## **2.2 Determinar persona a cargo del departamento donde se realiza práctica.**

### Nombre del jefe o del encargado del departamento o servicio

El jefe y encargado de toda la Fiscalía Sexta Subregional de Juan Díaz, donde la suscrita estudiante realiza su práctica profesional es el Licdo. Ezequiel Enrique Soto Casas, Fiscal de Circuito y Coordinador de esta Sección de Atención Primaria de la Fiscalía Metropolitana, quien se encarga de supervisar la labor de todos los funcionarios que trabajan dentro de este Despacho Fiscal, siendo estos: los Fiscales Adjuntos, los Asistentes Operativos y el personal administrativo. Así mismo, es quien toma la decisión final en toda tramitación y gestión que se desarrolle dentro de esta Agencia de Instrucción.

El Licdo. Ezequiel Enrique Soto Casas, como Fiscal de Circuito y Coordinador tiene como función establecida por Ley, las siguientes:

- Vigilar la conducta oficial de los funcionarios públicos y cuidar que todos desempeñen cumplidamente sus deberes.
- Perseguir los delitos y contravenciones de disposiciones constitucionales o legales.
- Servir de consejeros jurídicos a los funcionarios administrativos.

Es importante ponderar que, en esta Fiscalía de Atención Primaria, coadyuvan con el Fiscal de Circuito Coordinador, seis Fiscales Adjuntos quienes se encuentran a su disposición y están facultados para efectuar las mismas funciones que su superior, siempre y cuando este así lo autorice.

## **2.3 Entrevista semiestructurada.**

## EJEMPLO:

---

Entrevistador: ¿Cómo es la relación entre *LA EMPRESA* y el sector público?

Entrevistado: ..."la relación con el sector público es muy estrecha desde los inicios de la empresa"..."recuerdo que los ministros venían a comprar y se quedaban a conversar con el dueño....", "...hay secciones de gobierno que solicitan artículos de oficina de forma recurrente..."



## **2.4 Sub-organigrama del departamento donde se realiza la práctica técnica.**

## **2.5 Delimitación de funciones de cada integrante del departamento donde se realiza la práctica.**



## 2.5 Delimitación de funciones de cada integrante del departamento donde se realiza la práctica.

**El Departamento de Tecnología de Procesadora Monte Azul S.A.** es responsable de gestionar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que optimicen las operaciones de la empresa, garantizando que todos los sistemas funcionen de manera eficiente y segura. Este departamento desempeña un papel clave en la digitalización de los procesos productivos, la gestión de la información y la seguridad de los datos.

**Funcionario de desarrollo y mantenimiento de sistemas de gestión:** software de control de inventarios, gestión de pedidos y producción, así como sistemas de calidad que aseguren el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales.

**Funcionario de seguridad informática:** Protección de los datos sensibles de la empresa, incluyendo la información de proveedores, clientes y operaciones internas, mediante políticas de ciberseguridad robustas.

**Funcionario de innovación tecnológica:** Evaluación y adopción de nuevas tecnologías que mejoren los procesos de producción, logística y distribución, tales como soluciones de automatización y análisis de datos.

**Funcionario de soporte técnico:** Proveer soporte a todos los departamentos de la empresa para el uso de sistemas informáticos, asegurando el correcto funcionamiento de equipos y programas.

Este departamento es crucial para la estrategia de crecimiento de Monte Azul, permitiendo a la empresa ser más competitiva, eficiente y sostenible en el mercado agroindustrial.

## **2.5.- Delimitación de funciones de cada integrante del departamento donde se realiza la práctica.**

Las funciones que se emplean dentro de la Fiscalía Sexta Subregional, Sección de Atención Primaria, conllevan actuaciones preliminares, de modo general se puede indicar que en principio se receptan todas aquellas denuncias, interpuestas ante la posible comisión de un hecho punible, en base a ello se realizan algunas tramitaciones de forma, mediante las cuales se evalúan si es viable o no dar inicio a una investigación de fondo, dependiendo si en efecto se concluye que los hechos denunciados constituyen delito.

- Licdo. Luis Torres;
  - Brindar asesoría legal a todas aquellas personas que se acerquen a la Fiscalía a recibir una orientación e información [de acuerdo a](#) situaciones acontecidas en su diario vivir.
  - Receptar denuncias, querellas e iniciar investigaciones de los hechos que puedan constituir delito;
- Licda. Ariadna Rodríguez;
  - Receptar ampliación de denuncias y querellas penales, a fin de recabar nuevos elementos de convicción y vinculación dentro del proceso;
  - Gestionar la atención de la víctima o denunciante de forma inmediata;

• Licda. Debony Hinkson;

- Aplicar medidas de protección urgentes en los casos que esto sea necesario;
- Notificar a las partes correspondiente dentro de determinado proceso penal de cualquier decisión emitida por el Despacho Fiscal, a fin de que tengan conocimiento de la misma y se cumpla, mediante la gestión de citaciones;

• Licda. Katerine Díaz;

- Generar comisiones a investigadores y peritos;
- Confeccionar Oficios, Notas, Constancias, Actas, Informes Secretariales, entre otros trámites a rigor, tendientes a la ejecución de una investigación judicial.

• Licdo. Cesar Rodríguez;

- Confección de Carpetas Penales.
- Generación de Noticias Criminales en el sistema o plataforma de la institución, a fin de obtener el número de la causa correspondiente.
- Subir a la plataforma toda la documentación que se vaya gestionando dentro de la causa instruida;
- Confección de Constancia de los hechos, con la finalidad de remitir al usuario a la Casa de Justicia y Paz Comunitaria, por razones de cuantía, competencia, entre otras.

## **2.6 Plan de actividades estudiante en práctica.**

## PLAN DE ACTIVIDADES

N	Actividades de práctica Profesional.	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Cable de red			
2	Soporte técnico			
3	Restauración de equipos			
4	Instalación de equipos en el dorado			
5	Clonación de equipos			
6	Verificación d equipos archivados			
7	Actualizaciones de celulares			
8	Reparaciones de equipos			
9	Instalación de equipos Penonomé			
10	Instalación de equipos calle 50			
11	Instalación de equipos los pueblos			
12	Ventas de laptops			

## **2.7 Bitácora semanal.**

## **2.7.. Bitácora semanal.]**

### **Semana 3 al 7 marzo:**

El estudiante que suscribe, durante el desarrollo de su práctica profesional en la empresa Kadi International S.A., vivió una experiencia enriquecedora de aprendizaje, adquiriendo conocimientos sobre cómo se llevan a cabo los distintos procesos dentro de la empresa. Durante su pasantía, tuvo la oportunidad de trabajar en una variedad de tareas relacionadas con la contabilidad, incluyendo la gestión de registros contables, la preparación de estados financieros y la realización de análisis financieros.

### **Semana 10 al 14 marzo:**

En la empresa, aprendió que es fundamental verificar toda la información más de dos veces, ya que se trata de documentos importantes que serán enviados a otras áreas y deben estar completamente correctos. Su desempeño en la empresa fue muy satisfactorio, superando sus expectativas en cuanto a lo que aprendió. Considera que los conocimientos adquiridos durante la práctica, así como los consejos de su supervisora, permanecerán siempre presentes.

### **Semana 17 al 21 de marzo:**

Además, desea destacar el apoyo constante que recibió por parte de los colaboradores del área de contabilidad, quienes siempre estuvieron disponibles para explicarle paso a paso cómo trabajan dentro del departamento. En términos generales, su pasantía en el

## **2.8 Logros del Plan de actividades versus Plan de actividades inicial.**



## 2.6 .- LOGRO DEL PLAN DE ACTIVIDADES

Planificado		Logrado	✓
-------------	--	---------	---

N	Actividades de práctica Profesional.	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Cable de red	✓	✓	
2	Soporte técnico	✓	✓	✓
3	Restauración de equipos	✓	✓	✓
4	Instalación de equipos en el dorado		✓	
5	Clonación de equipos		✓	
6	Verificación d equipos archivados	✓	✓	
7	Actualizaciones de celulares	✓	✓	
8	Reparaciones de equipos	✓	✓	
9	Instalación de equipos Penonomé			✓
10	Instalación de equipos calle 50			✓
11	Instalación de equipos los pueblos			✓
12	Ventas de laptops		✓	✓

El Plan de actividades planificado se logró en un 100%, ya que se realizaron todas las actividades programadas y solicitadas por la empresa.

Cabe añadir que en ciertas actividades debió brindarse apoyo más haya de los tiempos planificados debido a la necesidad de la empresa como en el caso de: Cable de red, Soporte técnico, Restauración de equipos, Ventas de laptops.

Esto fue autorizado por el encargado de supervisión de la práctica de la empresa vía email (ver anexo nº4, email encargado práctica) e informado a supervisor académico de UAM (ver anexo nº 5, email supervisor académico UAM).

## **2.9 FODA.**



## **2.10 Estudio de caso sobre problemática encontrada.**

43

## **Descripción de la situación del Problema**

- Seleccionar el caso.
- Descripción del problema.
- Elaborar preguntas.

## **Programa de intervención**

- Especificación de los objetivos .
- Diseño de estrategias de intervención.

## **Análisis y resultados.**

- Aplicación de estrategias.
- Analizar e interpretar datos.



## **III.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **3.1.- CONCLUSIONES**

A lo largo de las prácticas realizadas en Kadi International S.A., el estudiante tuvo la oportunidad de integrarse profundamente en las actividades y operaciones del departamento de contabilidad. Estas prácticas no solo le permitieron aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en su formación académica, sino también desarrollar habilidades prácticas esenciales para su futuro profesional.



## 45 3.2.- RECOMENDACIONES

Desde el primer día, la inducción brindada por la empresa fue fundamental para que el estudiante comprendiera la estructura y el funcionamiento de la organización. El conocimiento adquirido sobre las políticas, procedimientos y sistemas utilizados, como el CRM y el software de contabilidad, sentó una base sólida para las actividades subsecuentes. Esta familiarización inicial facilitó su integración en el equipo y le permitió abordar las tareas asignadas con confianza y eficacia.



# EXPLICACIÓN EXAMEN FINAL:

47

## Examen final sobre contenido INFORME FINAL:

---

- Eje 1 Tecnología en labor profesional.
- Eje 2 Investigación laboral.
- Eje 3 Principales aspectos de la institución en práctica.
- Eje 4 Estructura laboral.
- Eje 5 Descripción de un espacio laboral.
- Eje 6 Recolección de datos laborales.
- Eje 7 Setting laboral.
- Eje 8 Registros de datos laborales.
- Eje 9 Análisis de datos laborales.
- Eje 10 Técnicas de resolución conflictos.



## 48 **NOTA**

**VER EN TEMÁTICA DEL CURSO:**

---

### **7.3.- Informe Práctica Técnica Supervisada**

- Dentro de la reglamentación de la UAM para la materia en cuestión, el estudiante debe entregar en Registro Académico y Biblioteca el Informe de Práctica Profesional, según los lineamientos entregados en este curso, tanto en contenido como formato.

