

INFORME DE PRÁCTICA EN LA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A.S



LEONARDO RAMÍREZ CELIS

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME DE PRÁCTICA EN LA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS
S.A.S.

LEONARDO RAMÍREZ CELIS

Informe de prácticas presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Director

Mg. JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Magister In Business Administration

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO CORTES GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

NOTA DE ACEPTACION

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad

JAIRO ZAMORA ESCOBAR

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, Febrero 2017

Contenido

	Pág.
Contenido.....	5
Resumen	6
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
1. Actividades desarrolladas como practicante	10
1.1. Funciones desempeñadas	10
1.2. Importancia del rol desempeñado	11
2. Evidencias de la apropiación social del conocimiento	12
2.1. Conocimientos teóricos requeridos y su pertinencia particular, para el desarrollo de la actividad.....	12
2.2. Objetivos como practicante	14
3. Dificultades y soluciones dentro de la actividad	16
3.1. Obstáculos particulares en el desarrollo de la actividad.....	16
3.2. Estrategias propuestas para superar los obstáculos particulares de gestión de la actividad	17
4. Estado de la actividad; dada la terminación de la gestión como pasante	19
Conclusión	20
Bibliografía.....	22

Resumen

Partiendo de la experiencia obtenida como practicante en la entidad financiera Comercializadora de Servicios Financieros BBVA (de ahora en adelante CSF) en la ciudad de Bogotá, el presente artículo tiene como objetivo compartir algunas ideas, experiencias y resultados sobre las prácticas empresariales de formación, destacando la pertinencia de realizar la práctica y así culminar un proceso de formación. Se partirá de un marco referencial teórico que plantea, con supuestos y resultados basados en estudios, cómo las prácticas empresariales, universitarias, profesionales o pasantías son para las instituciones educativas una herramienta para la inmersión del estudiante al mercado laboral y para el desarrollo y la aplicación de los conceptos teóricos adquiridos en la academia.

Palabras clave: Prácticas empresariales, instituciones educativas, educación, trabajo.

Abstract

Based in the experience like internshiper at Comercializadora de Servicios Financieros BBVA company in the capital of Colombia, Bogotá, this article has a main objective, share some ideas, experiences, and results about what internship is, highlighting the importance of realize it, and thus be able to complete an academic process. Show how important is an internship for an academic institution, because it is a tool that helps to students to introduce them to the labor sphere, where they can apply all their concepts and knowledge acquired, in this case, at the university.

Key words: Intership, education, work, job, educational institution.

Introducción

La vida del ser humano se rige por dos términos, estos son, el aprendizaje y la práctica; desde que nacemos la carrera de aprender jamás se detiene, desde lo más mínimo como pulir nuestra motricidad hasta la apropiación de un lenguaje que nos permita una fácil comunicación con nuestro entorno, hacen parte de tan solo algunos de los procesos que deberemos aprehender para poder vivir de una mejor manera. Pero más que eso, más que aquella fase donde analizamos y recopilamos información en nuestro cerebro hay otra etapa de no menos importancia, la práctica, momento donde los fundamentos percibidos son puestos a prueba para finalmente determinar el producto de nuestro aprendizaje.

Cuando ya el aprendizaje ha hecho presencia y se ha reflejado en procesos prácticos en distintos contextos sociales, es momento preciso para constatar que diferentes factores como el pensar, el crear y el innovar se han agrupado para terminar siendo la estructura de todo el proceso. Lo cual quiere decir que el producto con el que estos factores se han forjado es la información, elemento crucial en la apropiación social del conocimiento (ASC). Llámese así al proceso donde convergen la disposición de conocimientos científicos, culturales y/o tecnológicos dentro de la sociedad y una misma que se adueña de tales conocimientos, haciéndolos suyos y además útiles y necesarios para su beneficio y provecho (Agudelo, 2012). Es finalmente la ASC donde el trabajo académico recobra valor pues no será sino hasta este momento cuando los conocimientos científicos podrán ser transferidos a la sociedad como una herramienta que derivara en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y sus integrantes.

La CSF es prestadora de productos y servicios del BBVA, dividida en los canales de: Adquirencias, Pymes, Servicios Transaccionales, Vehículos e Hipotecario; está regida por entes reguladores tales como: La Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco de la Republica, entre otras. Los procesos que se realizan dentro de la organización son demandados por el banco BBVA, siendo este último, el único cliente y principal accionista.

La CSF inicio sus labores en septiembre del año 2008, con 90 funcionarios en el área de Adquirencias y Vehículos. Entre el año 2009 y 2010 inicia un proyecto del canal de cobranzas y servicios transaccionales, aumentando a planta de funcionarios a 239, al pasar los años se mantiene un crecimiento continuo en la colocación de productos del banco BBVA proyecto del canal de cobranzas y servicios transaccionales, aumentando la planta de funcionarios a 239, al pasar los años se mantiene un crecimiento continuo en la colocación de productos del banco BBVA y se consolida el canal de cobranzas y servicios transaccionales aumentando la planta a 450 funcionarios.

En el año 2012 se crea la coordinación de tarjetas de crédito y por medio de este canal se presenta un aumento a 1803 funcionarios, al tener un aumento constante de colaboradores en el año 2013 ingresa el canal Pyme y se da apertura a la sede de Bogotá. La organización cuenta con sedes a nivel nacional como: Cali, Manizales, Medellín, Cúcuta, Santa Marta entre otras.

Objetivos

Objetivo General

Exponer la experiencia en la compañía Comercializadora de Servicios Financieros BBVA como practicante universitario de la Universidad Santo Tomas.

Objetivos Específicos

Describir las actividades realizadas dentro de la empresa.

Poner en evidencia la presencia de la apropiación social del conocimiento dentro del proceso como practicante.

Proponer soluciones a los obstáculos que se presenten en la realización de las actividades.

Reconocer el estado actual del cargo, dada la terminación de la actividad como pasante.

1. Actividades desarrolladas como practicante

1.1. Funciones desempeñadas

El cargo asignado como practicante, al ser dependiente del canal Servicios Transaccionales, tenía como principal objetivo apoyar administrativamente y comercialmente al coordinador y sus ejecutivos comerciales a nivel nacional, específicamente dentro de las funciones estaba: Analizar y consolidar las cifras de facturación y radicación de los diferentes productos a diario: este proceso implicaba la recepción de la información en archivos planos de Excel, donde reposaban los datos de los ejecutivos, los convenios y su facturación y su fecha de radicación, dichos datos permitían ser consolidados de manera diaria para observar el comportamiento de la productividad del ejecutivo, el coordinador, la territorial o el canal, dando la posibilidad a los directivos de tomar decisiones que repercutieran en el mejoramiento de la misma productividad de cada uno de los individuos dentro del canal transaccional; por otro lado, hacer seguimiento de los convenios PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos) que estuvieran facturando por debajo de los 500.000 pesos colombianos e incentivarlos para mejorar dicha facturación, este rol contemplaba comunicación directa con el cliente para investigar e indagar cuales eran los factores que estaban incurriendo en una baja facturación, de tal manera que se le pudiera brindar una solución acertada y pudiera el cliente iniciar el uso eficaz de su botón de pagos PSE; Otra de las funciones a realizar era ser el apoyo de los ejecutivos comerciales del canal servicios transaccionales, sirviéndoles como centro de información y gestión a su disposición; también realizar un suministro de información para apoyar a la fuerza comercial cuando se encontrara en campo trabajando y así lograr un apoyo en la gestión de inconvenientes de tipo operativo que obstaculizara el desarrollo normal de actividades con los clientes: finalmente analizar la productividad de la fuerza comercial, emitiendo cifras a los directivos que les permitiera tener a la mano la eficiencia con la que el grupo comercial estaba ejerciendo. Este espacio incluía no solo el análisis diario sino también un análisis en el cual el periodo a observar estaba bajo consideración de los directivos, pudiendo ser este, anual, semestral, trimestral, etc. con el fin de emitir informes estadísticos.

1.2. Importancia del rol desempeñado

La figura del apoyo comercial tiene como principal objetivo, apoyar la productividad del canal para el cual se encuentre trabajando, en este caso, servicios transaccionales. Al ser La Comercializadora de Servicios Financieros la filial del BBVA encargada de toda la fuerza de ventas externas, se contempla que dentro de su labor los ejecutivos tienen diferentes asuntos administrativos y operativos que resolver para dar curso efectivo al cierre de negocios, es allí donde aparece la figura de apoyo, encargado este de apoyar las funciones que permiten que la fuerza de ventas se concentre en el mayor número de colocación efectiva de los productos en mano de los consumidores. El apoyo comercial teniendo la posibilidad de permanecer dentro de las instalaciones el 100% de su tiempo, puede ejercer desde las mismas, un importante sostén para que los objetivos puedan ser finalmente alcanzados al final de cada mes.

2. Evidencias de la apropiación social del conocimiento

2.1. Conocimientos teóricos requeridos y su pertinencia particular, para el desarrollo de la actividad

Siendo el mercadeo de vital importancia para las organizaciones, se evidencio que en la organización debía tenerse la capacidad para analizar y comprender las fuerzas de mercado que influían en las actividades comerciales y de negocio, dicha capacidad se requería en momentos en los cuales se trataba de buscar los factores que afectaban a una baja productividad general del canal, una ejemplificación de esto puede ser cuando se concluía que la competencia gracias a sus mejores ofertas, era quien en su momento estaba afectando de manera negativa a que el canal no tuviera la misma cuota de mercado que en tiempo anteriores.

Por otra parte, la capacidad de transferir los conocimientos teóricos a cerca de investigación de mercados y la búsqueda de soluciones de negocio. El trabajo no solo se centraba en la operatividad, también se daban los espacios para aportar soluciones a cada incidencia que se presentaba, pero para ello era de vital importancia reconocer el panorama y las circunstancias del momento para poder finalmente dar una solución a los problemas que ayudarían a la consecución de los objetivos, en determinado momento, se concluyó que el poco uso que algunos clientes daban a su botón de pagos, respondía al desconocimiento de la forma en que debía ser este, la solución fue establecer una estrategia que implicaba material impreso para las empresas, donde se detallaba el paso a paso para hacer uso efectivo del producto.

Para una compañía con relación directa con los clientes, se debía tener la habilidad para transmitir los conocimientos prácticos y teóricos para entender y hacer entender la importancia, en una organización, de adoptar una orientación hacia el mercado y la relación con el cliente; una organización financiera como lo es La CSF, que tiene como centro de negocio la relación con el cliente, debe procurar concentrarse en el máximo conocimiento de mercado para así mismo conocer a profundidad las características de su target y además conocer y aprehender todos los

recursos y técnicas necesarias en servirle al cliente en una manera tan especial que no solo logre el consumo de los productos sino que se logre una relación larga, fiel y duradera.

No obstante, los conocimientos en la gestión de bases de datos, segmentación y desarrollo de acciones, en varias oportunidades hacia parte de las funciones la creación de bases de datos para ser trabajadas por la fuerza comercial, esta creación o muchas veces perfilación, comprendía conocimientos en segmentación, lo cual buscaba elegir el target adecuado para ser trabajado, teniendo en cuenta el tipo de producto que se buscaba colocar en manos de los consumidores, así mismo, a partir de dicha segmentación surgían las acciones necesarias para lograr un buen primer contacto con el cliente hasta el efectivo cierre de negocio.

Por su parte, las habilidades en herramientas ofimáticas, de suma importancia; hoy por hoy los sistemas informáticos son la clave para el exitoso funcionar de las compañías, funcional en las diferentes áreas de una organización y mas así, en el área comercial donde estuvo gran parte de las funciones a ejecutar y desempeñar, era a través de estas herramientas que generaban las bases y los argumentos de las decisiones gerenciales, en donde los informes, presentaciones, análisis estadísticos, herramientas audiovisuales, entre otras, eran todas ellas necesarias para aportar estrategias de valor agregado.

La estadística y matemática, no se quedaron atrás, para utilizar técnicas de análisis estadístico, con objeto de elaborar conclusiones que facilitaran la toma de decisiones; gran parte del quehacer aquí requería la consolidación, investigación de cifras y análisis de las mismas, muchas veces un análisis de simple observación no bastaba para llegar a conclusiones y menos tomar decisiones, así que era necesario tener habilidades para aplicar métodos de tendencias, manejo de promedios, medias, rangos, variaciones, deciles o frecuencias que permitieran un preciso producto en un trabajo analítico.

En cuanto a las matemáticas financieras y finanzas, la sola naturaleza de la organización requiere conocimientos básicos en el tema, la aplicación de los mismos son requeridos en productos crediticios; las tasas, los intereses, las amortizaciones son algunos de los conocimientos para entender la dinámica de productos como los créditos. Las finanzas es también un área bien

conocida en las entidades bancarias, la segmentación de clientes por ejemplo puede partir de un análisis financiero de las compañías, para determinar el grado de capacidad de endeudamiento, de flujo de efectivo, etc., para conocer de fondo la viabilidad de un potencial cliente.

Finalmente tener conocimientos teóricos administrativos y éticos, completó la formación ideal para cumplir con los objetivos personales y con los objetivos que la organización se trazó con el cargo como practicante. Por su parte las capacidades adquiridas administrativamente, como dirigir el cargo mediante objetivos, saber calcular los riesgos para elegir las alternativas estratégicamente, ser capaz de transmitir información y de motivar con los que recurrentemente tenía comunicación, y tener capacidad de liderazgo en los momentos en que debía conllevar a mis compañeros a aplicar procesos, métodos o procedimientos para el debido cumplimiento de las funciones, serían habilidades necesarias para el eficaz desenvolvimiento en el puesto. Por su parte, como en cualquier organización, la actividad personal, puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y con beneficio propio, en virtud de la profesión, abogando por la vocación, y la capacidad moral para actuar con honestidad y fidelidad a los principios, permitió desde un principio un canal de respeto en la relación humano - organización, esta capacidad se puede considerar como ética profesional.

Es así como se ha dejado en evidencia gran parte de todos aquellos conocimientos necesarios para haber desarrollado durante seis meses de manera óptima y responsable las labores como calidad de practicante universitario, dando razón efectiva a los eficientes procesos de selección que una filial del BBVA como lo es la Comercializadora de Servicios Financieros; procesos que se requieren en una organización de naturaleza global teniendo en cuenta que los mismos estándares deben desarrollarse en los diferentes países donde la CSF hacen presencia, que por ahora hacen parte del orden latinoamericano.

2.2. Objetivos como practicante

Como ya se ha dejado en evidencia, los objetivos a cumplir dentro de la CSF, correspondían al suministro de información clara y verídica de las cifras de los 40 ejecutivos comerciales a nivel nacional, esto con una doble intención, inicialmente que los mismos ejecutivos pudieran conocer

a primera mano y a diario como se encontraban en la consecución de sus metas comerciales y una segunda, con la intención de que los directores comerciales pudieran definir estrategias que conllevaran a un correcto alcance de los objetivos organizacionales. Además de este objetivo, en el orden operativo, habían funciones que cumplir, coordinar las acciones necesarias para que el producto llegase con la calidad necesaria a manos del consumidor, ello por ejemplo con el servicio botón PSE, el cual debía ser verificado desde su radicación hasta la debida instalación en el portal de pagos de BBVA o en la propia página web del cliente.

Procesos administrativos en apoyo a la fuerza comercial también era de nuestra responsabilidad, la recepción, revisión y entrega de formatos de legalización y solicitud de viáticos, la verificación y entrega de documentos de incapacidades, vacaciones, etc. Y finalmente el apoyo comercial en convenios de recaudo con clientes a nivel nacional, los cuales se encontraban con facturación nula o de máximo 500.000 pesos colombianos; este objetivo comprendía incentivar el uso del convenio adquirido con el Banco para lograr así un mayor flujo de recursos a través de la filial CSF y que el cliente pudiese hacer uso normal de los beneficios adquiridos con la entidad.

3. Dificultades y soluciones dentro de la actividad

3.1. Obstáculos particulares en el desarrollo de la actividad

Al inicio de las actividades, desde este primer momento, los obstáculos se hicieron presentes, hasta la finalización de las actividades como practicante. Inicialmente, la adaptación al entorno y al equipo de trabajo fue un obstáculo para que rápidamente se diera la inclusión en el sistema y así se pudiera rápidamente empezar a aportar al grupo de trabajo. Por otro lado, utilizar los conocimientos adquiridos en la universidad y transferirlos a las funciones también sería de gran reto como practicante; muchas veces la teoría corresponde a la fase más sencilla del proceso educativo, no es sino hasta que este conocimiento puede ser puesto en práctica y se encontraran dificultades y posibilidades de saber si lo adquirido podrá finalmente servir o no en el campo laboral.

La CSF, como muchas empresas a nivel nacional se enfrenta a diferentes factores negativos en la economía nacional, viéndose reflejado en los resultados mensuales, el paro camionero, el ascenso de los precios del petróleo y una moneda nacional débil frente al dólar estadounidense compusieron un entorno económico difícil durante el año pasado. A raíz de los anteriores sucesos que no permitieron la consecución efectiva de los objetivos gerenciales y en pro de una mejor organización, de mejores resultados, mejor productividad y un mejor servicio para con los clientes desde los mando gerenciales se vislumbraba nuevos proyectos que permitieran una recuperación dentro del mercado nacional.

En última, la gerencia decide hacer un radical cambio estructural, allí el puesto que se ocupaba tuvo un cambio importante de dependencia y con ello una rotación de jefes, cambiando al que al inicio llevaba el proceso de práctica. El cambio implicó la confusión de las funciones a realizar, si seguirían siendo las mismas o no, la poca relación con un nuevo jefe, y la dependencia de un área que se dedicaba a objetivos totalmente diferentes a los ya acostumbrados, este fue un reto de gran importancia que le aportó a la experiencia como practicante.

3.2. Estrategias propuestas para superar los obstáculos particulares de gestión de la actividad

Las estrategias tuvieron siempre que ser tomadas con rapidez, pero con una previa evaluación que permitiera determinar que sería la estrategia tomada la mejor y la más efectiva, que lograra minimizar los riesgos posibles dentro de las funciones. La adaptabilidad, la amabilidad y la colaboración, fueron los tres pilares que se utilizaron para congeniar y rápidamente pertenecer a un grupo de grandes seres humanos, donde se pudiera apoyar el trabajo, como el cargo lo demandaba; esto permitió lo trazado y lo mencionado, no paso mucho tiempo para poder ser útil dentro del canal transaccional al se llegó a pertenecer. Para sortear de manera hábil la adquisición de los conocimientos necesarios para la ejecución de las funciones, fue necesario, el trabajo en equipo, y paralelamente iniciar cursos teóricos de temas que aportarían a la productividad personal, afortunadamente como colaborador de la compañía, se tenía fácil acceso al campus BBVA, este campus virtual, dio la posibilidad de entender de mejor manera la naturaleza de la organización y por ende, permitió que la adaptación al puesto de trabajo.

Cuando la situación de cambios estructurales se hizo evidente, se tuvo que recurrir a una estrategia minuciosa, estrategia que tenía un fin único, que las actividades bajo el cargo, no se vieran afectadas por la situación y en consecuencia la fuerza laboral todavía pudiera contar con el apoyo de la gestión requerida, esto porque la transferencia de mandos podía lograr que la principal función como apoyo se perdiera, el plan para que esto no sucediera fue en primer medida proponer nuevas herramientas en beneficio de los ejecutivos comerciales y la dirección comercial, logrando a raíz de esto, iniciar un proyecto que permitiera ser más productivos a la fuerza de ventas; teniendo la posibilidad en ese momento de depender del canal llamado desarrollo comercial, se empezó a trazar un plan que comprendiera el análisis de la estructura de comisiones del momento, lo cual permitió conocer a fondo como los asesores lograban gracias a su productividad tener mejores resultados y ver estos reflejados en su sueldo. La conclusión del análisis permitió conocer que el actual método de comisiones daba pie para que la productividad de los vendedores fuera realmente baja, y desde allí, iniciara una modificación importante al esquema de remuneración, que tendría como finalidad ser aplicada para mediados del 2017.

Así pues, la experiencia como practicante en la entidad no solo conlleva a la ejecución de los objetivos que se impusieron desde el primer momento, sino que se tuvo la posibilidad de presenciar circunstancias que en diferentes organizaciones hacen presencia día tras día. A diario son muchas las empresas que deciden hacer despidos, cambios radicales que cambian el rumbo de las mismas, siendo de gran importancia lo que se experimentó, pues de cerca se pudo vivir este tipo de contexto y se pudo determinar juicio propio que es lo que en estos momentos más conviene para un trabajador. Como el hecho de esforzarse tanto por sus funciones y objetivos, pues así será como la compañía lo tendrá en cuenta por su trabajo realizado y podrá sortear de mejor manera este tipo de situaciones.

4. Estado de la actividad; dada la terminación de la gestión como pasante

Actualmente, el cargo de practicante que se ocupó fue derogado, en su lugar decidieron crear allí el cargo de Auxiliar Operativo, cargo que junto con 5 más de su mismo orden se encargan de apoyar el área de segmento jurídicos, donde se involucran los siguientes canales: Pyme-encargado de la colocación de créditos en empresas, Adquirencias- canal encargado del suministro de datafonos a diferentes comercios, y el canal de servicios transaccionales. Se logró la posibilidad, gracias a los resultados, de haber sido asignado a este nuevo cargo de Auxiliar operativo, aun estos puestos dependen del área de desarrollo comercial, pero próximamente regresará a depender de la fuerza de ventas, como lo era en el momento que se inició las prácticas universitarias. Hasta ahora los apoyos son especializados en alguno de los productos, son dos apoyos por canal, pero para el mes de febrero el proyecto es que cada apoyo tenga la capacidad de manejar, conocer y apoyar a todos los canales, pero también que su apoyo se enfoque solo a alguna de las seis territoriales, Bogotá Sur, Bogotá Norte, Norte (Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Valledupar), Antioquia (Medellín, Manizales, Pereira, Armenia), Centro (Villavicencio, Cúcuta , Bucaramanga, Tunja), occidente (Cali, Pasto, Buenaventura).

Conclusión

La experiencia como practicante dentro de la Comercializadora de Servicios Financieros permitió poner en práctica la formación que durante cinco años se obtuvo en la universidad; las actividades designadas dentro de la compañía estaban dirigidas a que el practicante lograra de manera gradual ingresar al mundo laboral y lograra además un conocimiento integral de toda la naturaleza del negocio bancario en el que se desenvuelve la organización. La experiencia como practicante culmina como el gran trampolín para sellar un proceso académico, proceso que para su éxito a largo plazo era necesario terminar con una opción de grado, eficaz y además productiva para el desarrollo profesional.

Gracias a las actividades conferidas y lo que implicaban, como el constante contacto con los clientes, permitió tener claridad de cómo se debe prestar un servicio, siempre abogando por la transparencia de la información y la amabilidad con que se relaciona; la preparación de cifras estadísticas ha dado paso a la posibilidad de poner en práctica el análisis numérico y el saber hacer uso de la información para tomar decisiones, algo que hoy por hoy crece dentro de las organizaciones, pues el buen uso de la información permite mejores estrategias para aproximarnos a los consumidores. Y las funciones de apoyo administrativo permitieron tener contacto práctico con áreas como la financiera, de contabilidad o de recursos humanos, permitiendo observar el funcionamiento de áreas organizacionales que algún momento fue producto de la teoría en clase.

Por su parte, cuando consideramos la apropiación social del conocimiento como un proceso social donde participan diversos actores sociales que intercambian saberes y experiencias con el fin de apropiarlos y hacerlos útiles para con la sociedad, podemos observar cómo a través de la práctica se desarrolla dicho fenómeno. Para el desarrollo práctico como pasante dentro de la CSF, y para el debido cumplimiento de los objetivos fue necesario poner en acción los diferentes conocimientos adquiridos dentro de la universidad, demostrando la necesidad de la ASC, para que la sociedad pueda generar, conocer, y usarlos a favor en su cotidianidad. Fue el caso de la apropiación de capacidades matemáticas, conocimientos administrativos o inclusive éticos y profesionales los que permitieron el correcto cumplimiento de las obligaciones.

Los obstáculos y las habilidades de sortearlos siempre estuvieron presentes. La dificultad que representa la inclusión en el mundo laboral de quien apenas culmina sus actividades académicas se refleja en la capacidad de enfrenar con astucia, responsabilidad y estrategia los obstáculos de un proceso formativo como lo son las prácticas universitarias. No fue caso ajeno el desarrollado dentro de la CSF, pues a cada dificultad presentada, como por ejemplo la aplicación de conocimientos teóricos en casos prácticos dentro de las funciones, siempre fue necesario plantear soluciones que no detuvieran en curso normal de las funciones del grupo de trabajo. Es por eso que termina siendo este proceso, un complejo sistema donde la capacidad de brindar estrategias rápidas y oportunas acabaron siendo las principales habilidades para poder haber cumplido cabalmente por el tiempo en el cual debía prestarse los servicios.

Gracias pues al buen desempeño, a la responsable entrega de cada tarea encomendada y de la carta de presentación con la que siempre se trabajó, el puesto como practicante fue sustituido por el cargo que a su vez se planteaba para brindar los mismos objetivos, pero ya no como practicante, sino como personal fijo directamente contratado por la CSF, cargo de Auxiliar Operativo. Lo cual evidentemente rescata el valor, la ética y la honestidad con la que siempre se laboró en nombre propio y en nombre de la Universidad Santo Tomas.

Bibliografía

- Agudelo, S. A. (2012). Apropriacion social del conocimiento: una nueva dimension de los archivos. *Revista Interamericana Bibliotecologia* , 55-62.
- Alvarez, A. H. (12 de 2003). *Empresa Escuela*. Obtenido de <http://www.empresaescuela.org/>
- Andreozzi, M. (2011). *Las practicas profesionales de formacion como experiencias de pasaje y tránsito identitario*. Buenos Aires.
- Bukaliya, R. (2012). THE POTENTIAL BENEFITS AND CHALLENGES OF INTERNSHIP PROGRAMMES IN AN ODL INSTITUTION: A CASE FOR THE ZIMBABWE OPEN UNIVERSITY. Marondera: Zimbabwe Open University.
- Griffin, M. P. (2011). *Business Internships*. Swansea: Swansea Publising Group.
- kamoche, k. (2014). *Knowledge Appropriation and Identity: Toward a Multi-Discourse Analysis*. Nottingham: SAGE.
- Martínez, A. M. (2012). *Apropiación social del conocimiento y aprendizaje: una mirada crítica desde diferentes ámbitos*. León: UNAM-ENES.
- Ortiz, E. C., & Valenzuela, G. E. (2002). *Formacion universitaria y ejercicio profesional de los egresados de la UABC*. Mexicali: Plaza y Valdes.
- Ramirez, A. P. (2015). *Apropiando la apropiacion social del conocimiento*. Obtenido de <http://www.umariana.edu.co>
- Zabalza, M. A. (2013). *El Practicum y las Practicas en Empresas*. Madrid: Narcea.