

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Informe final de práctica empresarial – BANCO DAVIVIENDA S.A.

Héctor Junior Arango Alfaro

**Informe de trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Director

Dr. Henry Giovanni Morán Cuán

Especialista en Gerencia en Comercio Internacional

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2016

Tabla de Contenido

Introducción	8
1. Informe final de práctica empresarial – DAVIVIENDA S.A	9
1.1 Justificación	9
1.2 Objetivos	9
1.2.1 Objetivo General.	9
1.2.2 Objetivos Específicos.....	10
2. Perfil de la empresa	11
2.1 Razón social.....	11
2.2 Objeto social	11
2.3 Reseña histórica	11
2.4 Misión	13
2.5 Visión.....	13
2.6 Valores Corporativos	13
2.7 Organigrama	15
2.8 Portafolio.....	17
2.8.1 Filial Panamá	17
2.8.2 Filial Miami	18
2.8.3 Productos para Importadores	19
2.8.4 Productos para Exportadores	20
3. Cargo y funciones desarrolladas	21
4. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas.....	24
5. Aportes al cargo	25
5.1 Aportes personales al cargo	25
5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante	25
5.3 Aportes de la universidad fundamentales para el desarrollo de la práctica	26
5.4 Aportes faltantes por parte de la universidad fundamentales para el desarrollo de la práctica.....	26
6. Conclusiones y recomendaciones	28
Bibliografía	29

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la empresa.	15
Figura 2. Organigrama de las filiales	16
Figura 3. Servicios bancarios – Panamá	17
Figura 4. Servicios bancarios – Miami.	18
Figura 5. Productos para importadores	19
Figura 6. Productos para exportadores	20

Lista de figuras

	Pág.
Tabla 1. Cargo y funciones desempeñadas.	21

Glosario

Banca en línea: Plataforma utilizada por el Banco Davivienda para que los clientes corporativos o PYME que tengas cuentas en las filiales de Miami o Panamá puedan realizar sus transacciones internacionales.

BR- Banco de la república: Entidad encargada de emitir, manejar y controlar los movimientos monetarios de Colombia.

Ejecutivo de cuenta: Persona a cargo del manejo de las cuentas de los clientes corporativos o PYMES por cada filial.

IMC- Intermediario del mercado cambiario: Son intermediarios del mercado cambiario los bancos comerciales, los bancos hipotecarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento comercial, la Financiera Energética Nacional FEN, el Banco de Comercio Exterior S.A. BANCOLDEX, las cooperativas financieras, las sociedades comisionistas de bolsa y las casa de cambio.

Mensaje Swift: Sistema interbancario utilizado en operaciones internacionales por medio del cual se notifica el tipo de transacción realizada por los clientes por medio de un código alfanumérico.

Resumen

La práctica empresarial fue desarrollada en la empresa del sector financiero DAVIVIENDA S.A., perteneciente al Grupo Bolívar. Todas las funciones desarrolladas en el transcurso de la misma fueron entorno al área financiera y comercial, parte fundamental de la formación integral de los profesionales en negocios internacionales.

Dicha práctica fue desarrollada durante el segundo semestre del año 2015, periodo durante el cual tuve la posibilidad de poner en práctica todo lo aprendido durante los años teóricos previamente cursados durante el transcurso de mi carrera. De igual manera tuve la oportunidad de aportar todo mi conocimiento a una de las entidades financieras más importantes del país y demostrarme a mí mismo que estoy preparado para ser un exitoso profesional en negocios internacionales.

Introducción

En éste informe final se pretende dar a conocer las habilidades adquiridas por medio de la ejecución de la práctica empresarial, con el fin de obtener el título como profesional en negocios internacionales.

En primer lugar se darán a conocer aspectos generales de DAVIVIENDA S.A., tales como su cultura organizacional, el portafolio de productos y servicios y la estructura interna de la compañía, a continuación se describirá el cargo desempeñado como practicante universitario y las funciones asignadas. Seguido a esto se conocerá cuáles fueron los principales aportes de las partes involucradas en el desarrollo de la práctica, tales como la universidad, el estudiante y la empresa contratante y por último se plasmarán las conclusiones generadas al finalizar el proceso de aprendizaje de la práctica empresarial.

1. Informe final de práctica empresarial – DAVIVIENDA S.A

1.1 Justificación

La práctica universitaria como opción de grado es una excelente oportunidad para aquellos futuros profesionales en Negocios Internacionales para demostrarse a sí mismos que realmente todos esos conocimientos adquiridos a lo largo de los semestres cursados fueron productivos y se lograron poner en práctica en el ámbito laboral, el cual es el campo donde realmente se ponen a prueba las habilidades y conocimientos adquiridos para afrontar cualquier tipo de situación, logrando la solución de problemas o inconvenientes presentes en el área de trabajo.

Cabe resaltar que la práctica universitaria aparte de ser una buena oportunidad para el estudiante de iniciarse en el mercado laboral, también lo es para la universidad que logra reconocimiento dentro del sector empresarial, gracias al desempeño y logros obtenidos por los estudiantes en el ejercicio de su práctica empresarial.

De igual manera es importante mencionar las oportunidades que dan empresas tan importantes como lo es Davivienda, para todos aquellos estudiantes universitarios que se inician en la vida laboral. Estas mismas empresas se ven beneficiadas por todos esos conocimientos actualizados e ideas nuevas que traen los estudiantes para que sean implementadas en el mejoramiento de procesos dentro de la compañía.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General. Poner en práctica en el campo laboral, los conocimientos adquiridos a lo largo de los años cursados en la universidad, con el fin de obtener un conocimiento teórico-práctico y lograr un crecimiento tanto en lo profesional como en lo personal.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar con éxito las funciones asignadas en el área de Moneda Extranjera.
- Lograr la satisfacción de los clientes corporativos en asesorías brindadas en temas tales como, apertura de cuentas operativas en las filiales de Panamá y Miami.
- Generar con propuestas y acciones, la optimización de procesos en el área.

2. Perfil de la empresa

2.1 Razón social

Se denomina BANCO DAVIVIENDA S.A., pero es sus relaciones comerciales podrá identificarse como BANCO DAVIVIENDA o utilizar la sigla DAVIVIENDA. Con Nit: 860.034.313-7.

2.2 Objeto social

El Banco tendrá por objeto el ejercicio de las siguientes actividades, con sujeción a las disposiciones legales que regulen la materia: a).- Captar recursos del público. b).- Otorgar préstamos. c).- Actuar como intermediario del mercado cambiario. d).- Las demás operaciones e inversiones autorizadas o que en el futuro se autoricen a los bancos comerciales.

2.3 Reseña histórica

En 1972 se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha.

Hacia 1973 Coldeahorro cambia su nombre por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. Desde entonces la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios.

A mediados de 1997 Davivienda se convierte en banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario empieza a manejarse como “Aquí, lo tiene todo”, conservando la imagen de la Casita Roja. Es una entidad joven, dinámica, eficiente y

líder en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano.

En el 2006 se realiza la fusión entre Davivienda y el Banco Superior, logrando así complementar su portafolio de productos, posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia.

Al año siguiente, en el 2007 se autoriza la fusión entre Davivienda y Granbanco S.A. Bancafé, que permite a Davivienda tener presencia en Panamá y Miami e incursionar en nuevos nichos de mercado, principalmente en segmentos corporativos y pymes y en sectores como el cafetero y el agropecuario, con la consecuente diversificación y consolidación de su cartera comercial. Así, su portafolio crediticio se distribuye proporcionalmente en las categorías de vivienda, consumo y comercial.

Entre el 2010 y el 2011 se realizaron cambios significativos para la organización. En primera instancia, se culmina el proceso gradual de fusión operativa con Bancafé, sin afectar a los clientes de las dos entidades, prestándoles servicios adicionales y generando mayor eficiencia operativa. Asimismo, se le imprimí fuerza a la consolidación comercial de los negocios de banca personal y banca empresarial. Y en segunda instancia, marcamos una nueva etapa en nuestra organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que nos permitió apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos en una mejor entidad para nuestros clientes y funcionarios en los países en los que tenemos presencia.

Para el año 2012, en el mes de enero Davivienda firma un acuerdo para que HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador formen parte del Banco, fortaleciendo su presencia regional, la adquisición de estas operaciones se formalizó a final de año marcando el inicio de una nueva etapa en la organización, conservando su foco en agregar valor a clientes, funcionarios y accionistas, con un portafolio ampliado a productos y servicios.

Y para finales del 2013, en el mes de septiembre se cerró el acuerdo por una de las firmas comisionistas de la Bolsa más importante del país, Corredores Asociados. Esta adquisición nos permite fortalecer nuestra oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros.

2.4 Misión

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas:

1. Conocimiento Del Cliente
2. Manejo del Riesgo, Tecnología y Procesos
4. Innovación
5. Sinergia Empresarial
6. Conocimiento del Negocio
7. Manejo Emocional de las relaciones (BANCO DAVIVIENDA SA, 1984).

2.5 Visión

Ser reconocida como líder en el sector fiduciario en calidad del servicio y ofrecimiento de productos que agreguen valor a nuestros clientes; a través de procesos eficientes, seguros e innovadores, alineados con la cultura organizacional del Grupo Empresarial Bolívar.

(BANCO DAVIVIENDA SA, 1984).

2.6 Valores Corporativos

- Justicia

Enriquecemos la vida porque nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada persona con responsabilidad, equidad e imparcialidad y por ofrecer a cada quien un trato acorde con sus méritos y derechos. Nuestra principal guía es la conciencia y el sentido del deber.

- Respeto

Enriquecemos la vida porque respetamos la dignidad humana de nuestros clientes, empleados y de todas las personas con las que interactuamos, así como el entorno y el medio ambiente. Resolvemos nuestras diferencias dentro el marco de nuestros principios y valores.

- Honestidad y Transparencia

Enriquecemos la vida porque somos honrados, decentes y veraces. Somos coherentes entre lo que decimos y pensamos. Nos comparamos con integridad y carácter.

- Lealtad

Enriquecemos la vida porque somos fieles a nuestra empresa y a los principios y valores que profesamos. (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015).

2.7 Organigrama

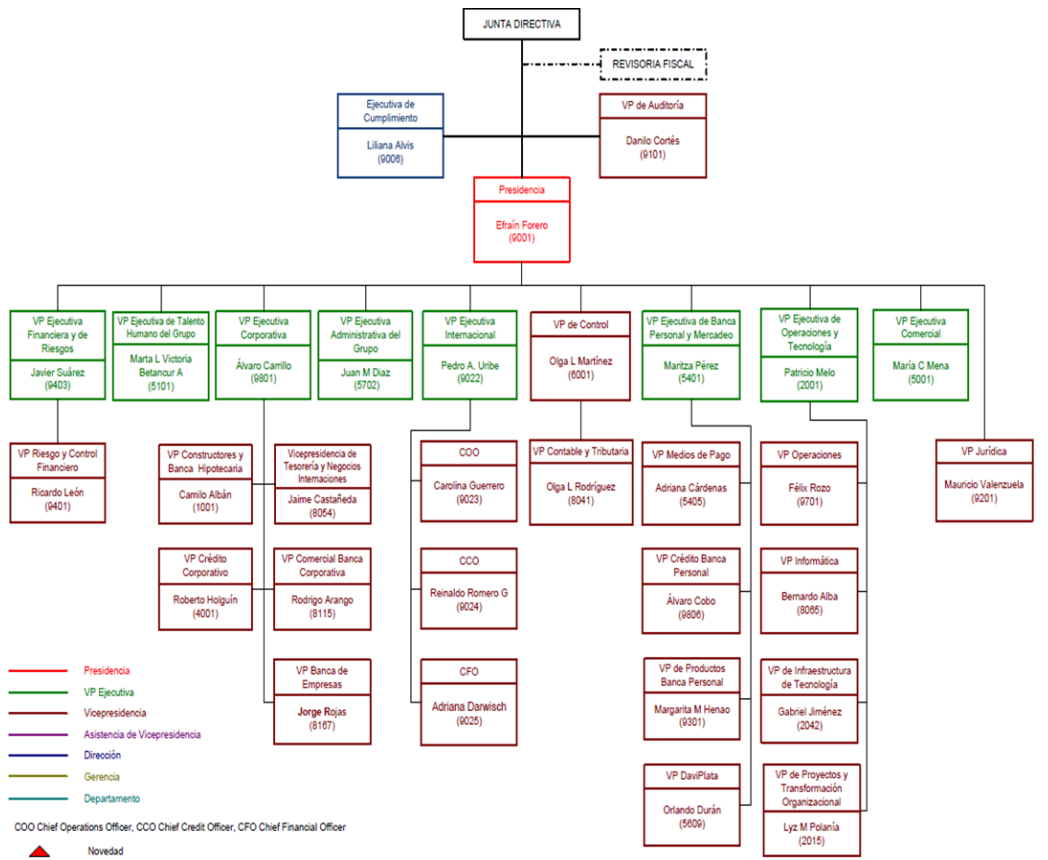


Figura 1. Organigrama de la empresa

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

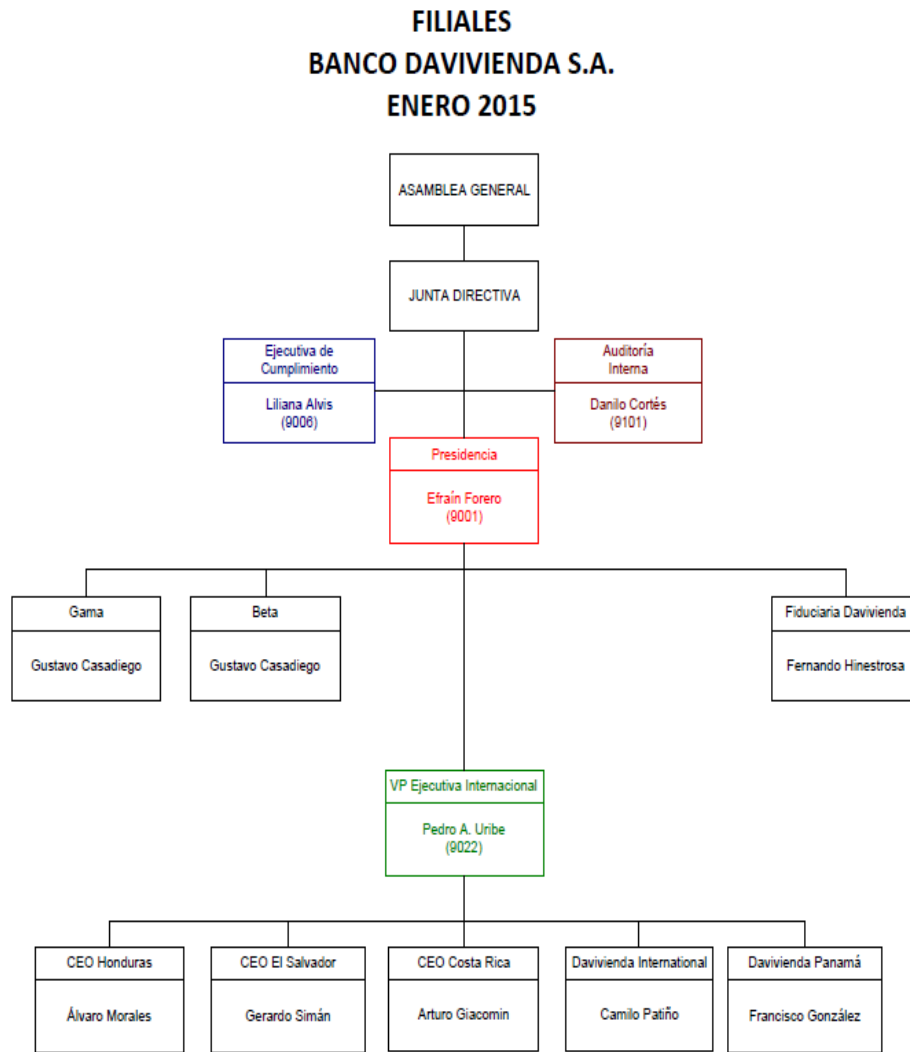


Figura 2. Organigrama de las Filiales

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

2.8 Portafolio

2.8.1 Filial Panamá.

- Cuenta Corriente: Cuenta para atender pagos y recibir los recursos internacionales por ventas de sus bienes y servicios.
- Cuenta Ahorro: Cuenta remunerada con intereses, en Dólares y disponibilidad a la vista. La empresa puede disponer del dinero cuando lo desee.
- Time Deposit: Bajo riesgo con plazo fijo. Retorno de capital más rendimientos ofrecidos.
- Money Market: Cuenta para clientes que realizan pocas transacciones y con exceso de liquidez.

SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES				
Características	Cuenta Corriente	Cuenta de Ahorro	Money Market	Time Deposit
Chequera	✓	N/A	✓	N/A
Extracto	✓	✓	✓	N/A
Rendimientos	X	✓	✓	✓
Tarjeta Débito	✓	✓	N/A	N/A
Transferencias Swift	✓	N/A	✓	N/A
Banca en Línea		✓	✓	✓
Plazo	N/A	N/A	N/A	Desde: 30 días Hasta: <u>2 años</u>
Saldo Mínimo * Tarifa Saldo promedio min.	B/. 5.000 * B/. 5	B/. 1.000 * B/. 5	B/. 1.000 * B/. 5	N/A
Otros	N/A	N/A	Máx. 6 Débitos al mes	Respaldo para emisión de garantías bancarias o Stand by

Figura 3. Servicios Bancarios - Panamá

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

2.8.2 Filial Miami.

- DDA: Cuenta para atender pagos y recibir los recursos internacionales por ventas de sus bienes y servicios.
- Interest Checking Account: Cuenta remunerada con intereses, en Dólares y disponibilidad a la vista. La empresa puede disponer del dinero cuando lo desee.
- Money Market: Cuenta para clientes que realizan pocas transacciones y con exceso de liquidez.
- Time Deposit: Bajo riesgo con plazo fijo. Retorno de capital más rendimientos ofrecidos.

INVERSIÓN			
Características	Time Deposit	Cd's	Money Market
Rendimientos.	Sí. En función al Plazo	Sí. En función al Plazo	Sí
Plazos	Desde: 7 días Hasta: Ilimitado	Desde: 7 días Hasta: Ilimitado	N/A
Negociable	No	Sí	N/A
Desmaterializado	No	Sí	N/A
Saldo mín. * Tarifa Saldo menor al mín.	N/A	N/A	USD 5.000 * \$25.00
<p style="text-align: center;">Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tasas superiores a las del mercado Americano ➤ Flexibilidad en Plazos y Montos ➤ IBF ➤ Sinergia con tesorería aprovechando devaluaciones ➤ Sirven para garantizar operaciones propias o de terceros. 			

Figura 4. Servicios Bancarios - Miami

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

2.8.3 Productos para Importadores

- Giro Directo
- Giro Financiado
- Cartas de Crédito
- Cobranzas

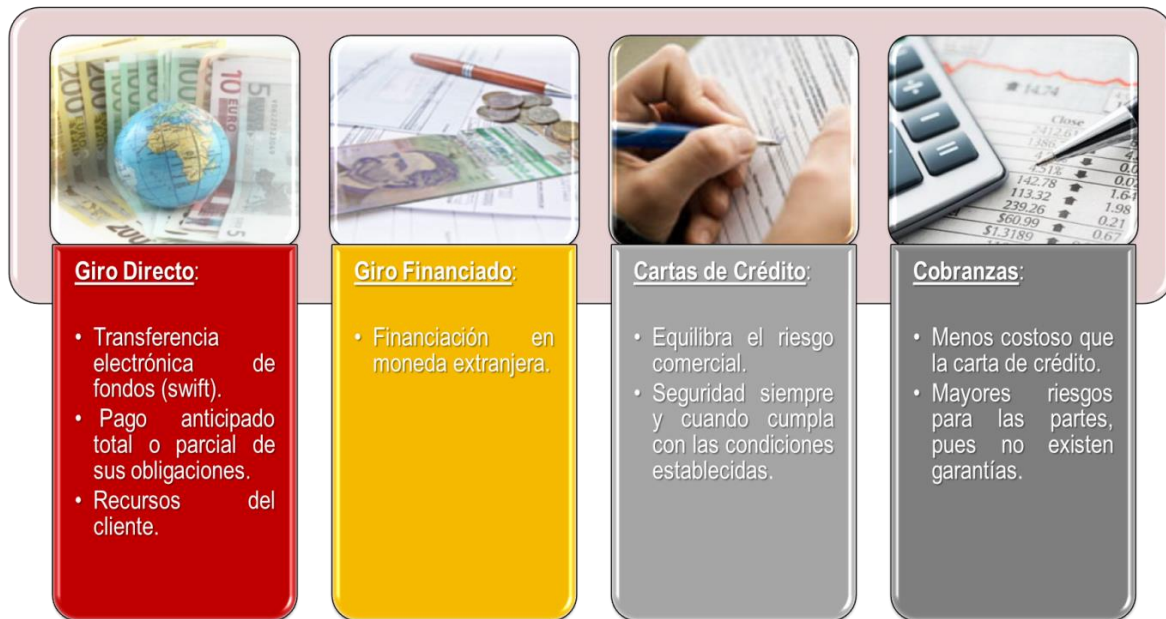


Figura 5. Productos para Importadores

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

2.8.4 Productos para Exportadores.

- Reintegros
- Prefinanciación de Exportación
- Cartas de Crédito
- Cobranzas

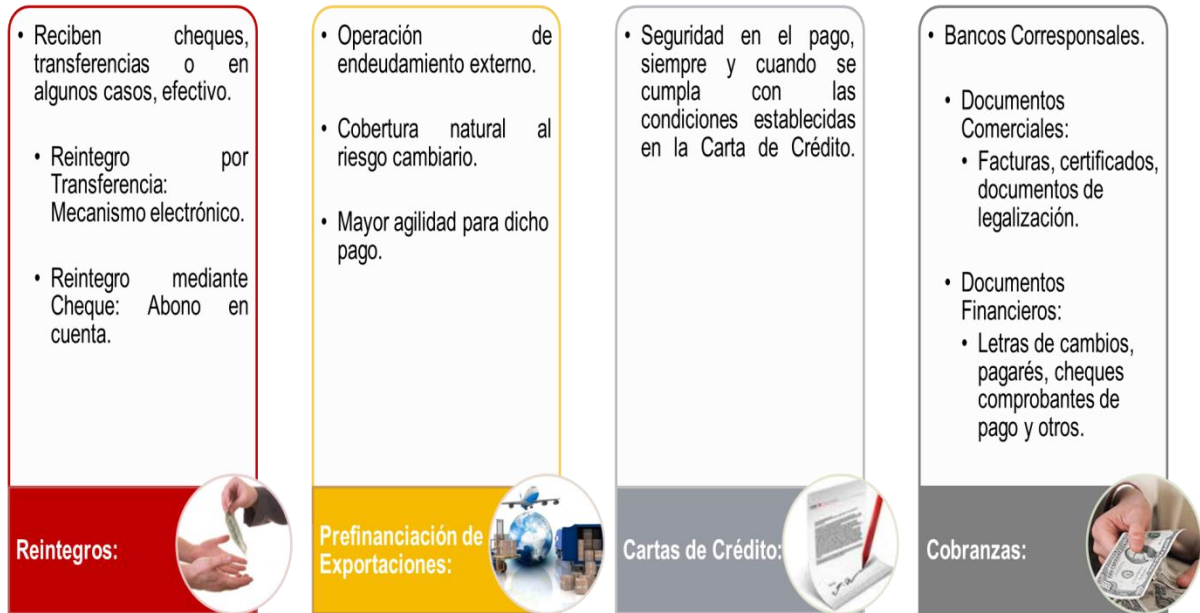


Figura 6. Productos para Exportadores

Fuente: (BANCO DAVIVIENDA SA, 2015)

3. Cargo y funciones desarrolladas

Tabla 1.
Cargo y Funciones Desarrolladas

Función	Descripción de la función	Objetivos de la función	Actividades específicas a desarrollar
<p>Apoyo a clientes persona jurídica en el diligenciamiento de formatos para el proceso de vinculación por las filiales del exterior (Panamá o Miami).</p>	<p>La función inicia en el momento en que un cliente necesita abrir una cuenta o está realizando algún tipo de actualización, lo cual es necesario que el cliente diligencie unos documentos dependiendo el tipo de solicitud.</p>	<p>Apoyo a los clientes PYME o Corporativos con el fin de agilizar los procesos de vinculación y/o actualización.</p>	<p>Durante el proceso de vinculación para apertura de cuenta por nuestras filiales del exterior (Panamá o Miami) se realiza contacto con el cliente para apoyarlo con el diligenciamiento de los documentos requeridos, como por Ej. TF, RG, FVPJ, etc... Este proceso se lleva a cabo con el fin de que los documentos queden bien diligenciados, evitando que al momento que los documentos sean cargados a la "herramienta" para su verificación por el área encargada, estos mismos sean devueltos por inconsistencias. De esta manera se agiliza el proceso de vinculación y apertura de cuenta en dólares.</p>
<p>Cruce de bases de datos: información de clientes persona jurídica con diversas bases de Comercio Exterior (DIAN, Bancoldex, etc.).</p>	<p>Es una operación que se realiza periódicamente, la cual por medio de Excel se realiza el cruce de información de nuestros clientes persona jurídica con las bases proporcionadas tanto del área como por otras dependencias del Banco.</p>	<p>Generar un solo consolidado con toda la información que se genere de nuestros clientes corporativos y pyme. Y que los ejecutivos del área tengan conocimiento de la situación actual de sus clientes.</p>	<p>Una vez ya se tuvieron las bases necesarias para poder realizar general el cruce de datos, por medio de Excel y con el uso de funciones y formulas específicas, se realiza el cruce de información para poder obtener la información necesaria de los clientes, para posteriormente enviársela a los ejecutivos del área.</p>

<p>Actualizar diariamente los indicadores económicos más importantes que tienen relación directa con el negocio (TRM – Tasa Libor)</p>	<p>Se realiza una validación de las tasas vigentes para el día en las páginas del BR y Bancoldex, con el fin de informarle al área para poder realizar las distintas negociaciones.</p>	<p>Actualizar los principales indicadores económicos para que sean ejecutados en los productos de la línea de negocio.</p>	<p>Existe una tabla que ya está estandarizada, la cual se debe actualizar todos los días a primera hora, para posteriormente ser enviada a todas las personas de la Dirección de Negocios internacionales.</p>
<p>Soporte a clientes persona jurídica sobre consultas de Normatividad Cambiaria.</p>	<p>La función consiste en apoyar a clientes con temas de clasificación cambiaria según el tipo de operación realizada y sanciones en las cuales puede incurrir al momento de realizar operaciones prohibidas en el exterior.</p>	<p>Guiar al cliente en la correcta clasificación de sus operaciones cambiarias y operaciones que desee realizar con su cuenta en el exterior.</p>	<p>Una vez el cliente se pone en contacto con nosotros, se le brinda una correcta asesoría con respecto a la clasificación de sus operaciones realizadas teniendo en cuenta los numerales establecidos en el <i>Anexo 3 de la Circulación Reglamentaria Externa – DCIN – 83 del BR</i>. De igual manera, se apoya al cliente en las operaciones que desee realizar con su cuenta en el exterior para que no incurran en sanciones. Por Ej.: <i>No pueden recibir recursos provenientes de terceros por concepto de operaciones externas.</i></p>
<p>Apoyo para realizar la segmentación Comercial por Regionales y Fuerza Comercial de clientes persona jurídica.</p>	<p>Teniendo en cuenta los clientes vinculados por cada filial, se realiza una asignación a cada ejecutivo dependiendo de la ubicación regional de cada uno de los clientes PJ.</p>	<p>Se realiza la segmentación de todos los clientes PJ de cada filial para que los ejecutivos realicen su respectiva gestión comercial.</p>	<p>Luego de realizar la segmentación de los clientes PJ, se envía un archivo a cada ejecutivo con sus respectivos clientes por filial y realicen su debida gestión.</p>

<p>Elaboración de presentaciones en Power Point para los diferentes eventos.</p>	<p>Periódicamente en el área se realizan reuniones en la cuales se presentan y evalúan propuestas con respecto a las actualizaciones o cambios que emiten los entes reguladores del mercado tanto cambiario como comercial. (BL, DIAN, etc.).</p>	<p>Esto con el fin de generar nuevas estrategias para nuestras filiales y brindarle a los clientes mejores propuestas.</p>	<p>En las plantillas establecidas para la Dirección de Negocios Internacionales, plasmar la información necesaria teniendo en cuenta el tema que se vaya a tratar en la reunión.</p>
<p>Realizar Benchmarking de procesos y/o documentos para operaciones de Comercio Exterior clientes persona jurídica con respecto a las Filiales del Exterior (Panamá y Miami).</p>	<p>Esta función consiste en la realización de un análisis y/o estudio de la competencia en ámbitos tanto nacional como internacional.</p>	<p>Este análisis de la competencia busca lograr un mejor posicionamiento en el mercado y brindarle a nuestros clientes mejores propuestas de acuerdo a sus necesidades.</p>	<p>Por medio del análisis del mercado y la competencia, se realizan propuestas con el fin de mejorar los procesos tanto del área como de nuestras filiales en el exterior.</p>
<p>Traducción (inglés – Español o viceversa) de documentos técnicos y/o formatos para las Filiales en el exterior.</p>	<p>Alguno de los formatos que son requeridos por nuestras filiales en el exterior, es necesario que estén diligenciados en Ingles. Por tal motivo, se realiza la traducción de la información de las empresas dependiendo de los procesos que se esté llevando a cabo.</p>	<p>Realizar la traducción de la información y diligenciar correctamente los formatos. De igual manera, esta función sirve para practicar el inglés.</p>	<p>De acuerdo al proceso que se esté adelantando con el cliente, es necesario que el ejecutivo diligencie unos formatos para las filiales teniendo en cuenta la información de la empresa. Por esa razón es necesario realizar la traducción de la información brindada por el cliente.</p>

4. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas

- Resolución Externa 8 del 2000: Documento emitido por el BR por medio del cual se establece la reglamentación a cumplir en temas cambiarios.
- Circular reglamentaria DCIN-83 de Diciembre 16 de 2004: Documento por medio del cual se menciona la reglamentación de la resolución externa 8 de 2000.
- Formato de declaración de cambio: Son los formularios previstos en el DCIN-83 del 2004 del BR que se deben presentar ante los IMC tanto los residentes en el país y los residentes en el exterior que efectúen operaciones de cambio obligatoriamente canalizables.
- Procedimiento de vinculación de clientes por filiales en el exterior: Documento de uso interno por medio del cual se estipula el proceso que se debe llevar para realizar la vinculación de clientes corporativos y PYME que van a realizar aperturas de cuentas en el exterior.

5. Aportes al cargo

5.1 Aportes personales al cargo

- Creación de instructivo para el correcto diligenciamiento por parte de los clientes de los formularios necesarios para la apertura de cuentas con las filiales de Miami y Panamá con el fin de evitar reprocesos al tener que solicitar modificaciones de los mismos.
- Unificación de bases de datos de las diferentes filiales creado una única base de datos que permite una fácil identificación de las fechas de vencimiento de los productos de los clientes por medio de la cual los ejecutivos de cuenta puedan validar y notificar la información.
- Creación de directorio de clientes corporativos y PYME para la dirección de negocios internacionales con el fin de tener la información de contacto de los clientes centralizada.

5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

- El trabajo bajo presión me sirvió para desarrollar la habilidad de realizar mis funciones de forma más eficaz y eficiente, ejerciendo un mayor control sobre mis actividades, disminuyendo errores y permitiendo clasificar temas según su prioridad.

Mejora en el manejo de comunicación con los clientes, principalmente en aspectos como el lenguaje técnico propio del sector que facilita la interacción entre las diferentes partes de los procesos, así como la atención al cliente brindando siempre las soluciones posibles según sus necesidades.
- Fortalecimiento de la habilidad de trabajo en equipo, entendiendo que todas las partes involucradas en el proceso tienen un objetivo final común del cual la compañía se ve beneficiada.

5.3 Aportes de la universidad fundamentales para el desarrollo de la práctica

- Conocimientos en el en derecho aduanero, los cuales me permitieron darle correcta asesoría a los clientes en materia cambiaria de sus diferentes operaciones internacionales.
- Conocimiento en el área de análisis financiero, gracias a los cuales pude realizar un correcto análisis a los EEFF de los clientes, con el fin de validar los requisitos necesarios para realizar el trámite de vinculación.
- Conocimiento de procesos al momento en el cual alguno de los clientes necesitaba realizar operaciones internacionales tales como: compra de divisas, monetizaciones, clasificación cambiaria, giros al exterior, entre otros.
- El desarrollo del hábito de mantenerse actualizado con las diferentes noticias a nivel mundial, comprendiendo de qué manera esos cambios afectaban las operaciones y mercados internacionales.
- Conocimientos en el área de análisis financiero, gracias a los cuales pude desarrollar evaluaciones a proveedores con base en sus estados financieros.
- El conocimiento en las distintas estrategias de mercadeo utilizadas por las entidades financieras, con el fin de lograr un mayor captación de clientes y mejorar su posición en el sector.

5.4 Aportes faltantes por parte de la universidad fundamentales para el desarrollo de la práctica

Pienso que a pesar de que la universidad me brindó buenas bases para lograr un correcto desempeño en mi práctica empresarial, es necesario resaltar que aún faltan aspectos por completar y mejorar.

- Considero se debe mejorar el proceso de acompañamiento al estudiante en el momento de selección de práctica empresarial, así mismo considero se debe revisar el proceso que se tramita ante la universidad con el fin de obtener la aprobación de la misma, es importa recalcar que empresas tan importantes como lo es el banco Davivienda tienen estructuras muy grandes por lo que obtener la firma de la totalidad de los documentos requeridos por la universidad es un tema dispendioso para la empresa, por lo que no es posible cumplir con el requisito de la recolección de documentos con un mes de anterioridad a la firma del contrato.
- Es necesario que la universidad en especial la facultad de negocios internacionales se interesen por desarrollar y profundizar entre sus estudiantes y futuros profesionales el manejo total de un segundo idioma como mínimo, por medio de exámenes internacionales que acrediten el nivel avanzado de inglés del estudiante.
- Considero que los estudiantes deben tener un total dominio de Excel en el momento en que salen a realizar sus prácticas en el campo laboral, sugiero que la facultad implemente cursos de carácter obligatorio de dicho programa.

6. Conclusiones y recomendaciones

- Considero que dentro de la empresa todavía se encuentran muy demarcadas las funciones de cada uno de los cargos y les es difícil asignar tareas a las personas que llegan como practican a apoyar las diferentes áreas.
- Dentro de la compañía no existe un programa en el cual los empleados puedan hacer propuestas respecto a la mejora de procesos ya existentes o la implementación de herramientas que faciliten el trabajo dentro de las áreas del banco.
- Es importante que los practicantes del área de negocios internacionales sean tenidos en cuenta en las diferentes capacitaciones y conferencias que se realizan a clientes, ejecutivos y jefes de la dirección.
- La práctica empresarial fue una experiencia importante para mi crecimiento tanto personal como profesional, puesto que me dio la oportunidad de desempeñarme en uno de los sectores más importante, competitivo y exigente del mercado nacional, permitiendo el desarrollo de habilidades fundamentales en el ámbito laboral.

Bibliografía

MANUAL DAVIVIENDA – PANAMA (2014). 02-Información y venta de Producto y Servicio. Cod. 7410-G02087. “*Documentos requeridos por novedad Dav. Panamá*”. Recuperado el 27 de Octubre del 2014 de <http://intradav.davivienda.loc/manuales/docmanag.nsf>

MANUAL DAVIVIENDA – PANAMA (2014). 02-Información y venta de Producto y Servicio. Cod. 7410-D01316. “*Formatos Persona jurídica para vinculación*”. Recuperado el 27 de Octubre del 2014 de <http://intradav.davivienda.loc/manuales/docmanag.nsf>

MANUAL DAVIVIENDA – MIAMI (2014). 01-Vinculacion de Clientes. Cod. 7410-G02083. “*Documentos requeridos por novedad Dav. Miami*”. Recuperado el 27 de Octubre del 2014 de <http://intradav.davivienda.loc/manuales/docmanag.nsf>

MANUAL DAVIVIENDA – MIAMI (2014). 01-Vinculacion de Clientes. Cod. 7410-D0114. “*Formatos persona jurídica para vinculación*”. Recuperado el 27 de Octubre del 2014 de <http://intradav.davivienda.loc/manuales/docmanag.nsf>