

Informe final de opción de Grado Práctica empresarial

Paula Dayanna Ortiz Ávila

Informe final para optar el título profesional en Negocios Internacionales

Director

Henry Giovanni Morán Cuan

Magister en Dirección Logística

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2022

Agradecimientos

En primer lugar, quiero darle gracias a Dios por guiarme y darme fortaleza en los momentos que más lo necesito.

A mi mamá y abuela por su apoyo incondicional durante todo mi proceso de aprendizaje y por inculcarme siempre el camino hacia la búsqueda del conocimiento, a mis hermanos por estar siempre a mi lado y ser el motor para salir adelante.

A mis amigos, quienes me acompañaron y compartieron conmigo momentos buenos y malos durante esta etapa.

A mis docentes por cada consejo, clase, motivación, acompañamiento e inspiración en este proceso de formación y aprendizaje.

A la Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander, por abrirme sus puertas. Al Dr. Alejandro Almeyda por confiar en el proceso y desempeño en mis prácticas, en especial a Diana Blanco por haber creído y confiado en mis capacidades y brindarme la oportunidad de afianzar mis conocimientos dentro del gremio.

Finalmente, a la Universidad Santo Tomás por formarme de manera íntegra y brindarme las herramientas necesarias para afrontar esta nueva etapa.

Contenido

Introducción	10
1. Informe final de opción de Grado Práctica empresarial	11
1.1 Justificación.....	11
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo general	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
2. Perfil de la Empresa	12
2.1 Razón Social de la empresa.....	13
2.2 Objeto Social de la empresa.....	13
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	13
2.4 Estructura organizacional	13
2.4.1 Tipo de empresa y ámbito de acción:	13
2.4.2 Valores organizacionales:.....	14
2.4.3 Política de gestión empresarial:	14
2.4.4 Objetivos organizacionales:.....	15
2.4.5 Misión de la empresa	15
2.4.6 Visión de la empresa.....	16
2.4.7 Organigrama de la empresa	16
2.5 Aspectos Económicos	17
2.5.1 Entorno Macroeconómico	17
2.5.2 Entorno Microeconómico	19
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	20

2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa.....	22
3. Cargo y funciones desempeñadas	24
3.1 Cargo desempeñado	24
3.2 Funciones asignadas	24
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	25
4. Marco Conceptual y normativo	26
4.1 Marco Conceptual	26
4.2 Marco Normativo	27
5. Aportes	27
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	28
5.1.1 Identificación de la situación problemática	28
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	29
5.1.2.1 Apoyo en reuniones de la mesa sectorial de comercio exterior	29
5.1.2.2 Comercialización de evento Noche de los Mejores	30
5.1.2.3 Apoyo en eventos realizados por el gremio	31
5.1.3 Impacto desde los logros esperados.	32
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	33
6. Conclusiones y Recomendaciones	33
Referencias.....	35

Lista de tablas

Tabla 1. *Matriz Ansoff de Fenalco Santander* 23

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama Fenalco Santander</i>	16
Figura 2. <i>Análisis PEST – Fenalco Santander</i>	18
Figura 3. <i>Análisis 5 Fuerzas de Porter – Fenalco Santander</i>	19
Figura 4. <i>Evidencia de reuniones de la mesa sectorial de comercio exterior</i>	30
Figura 5. <i>Comercialización a Higuera Escalante NDLM 2022</i>	30
Figura 6. <i>Comercialización virtual a Pricesmart NDLM 2022</i>	31
Figura 7. <i>Evento Tenderos 2022</i>	32
Figura 8. <i>Evento Noche de los Mejores 2022</i>	32

Resumen

La federación Nacional de Comerciantes seccional Santander (Fenalco), es un gremio que representa los intereses del comercio formal de la región frente a instituciones públicas y privadas. Por otro lado, apoya, respalda y brinda servicios a los empresarios y colaboradores con el fin de evidenciar un progreso de la mano del gremio a nivel regional y nacional.

Dentro del presente informe desarrollado durante un periodo de cuatro meses correspondiente a la práctica empresarial, modalidad escogida para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, se describe detalladamente las funciones asignadas, junto con la ejecución de las mismas y apoyo al gremio.

Palabras clave: Fenalco, comercio formal, empresarios, gremio.

Abstract

The National Federation of Traders Santander section (Fenalco) is a union that represents the interests of formal trade in the region before public and private institutions. On the other hand, it supports, backs and provides services to businessmen and collaborators in order to show progress hand in hand with the guild at regional and national level.

Within the present report developed during a period of four months corresponding to the business practice, modality chosen to obtain the degree of professional in International Business of the Universidad Santo Tomás, the assigned functions are described in detail, together with the execution of the same and support to the guild.

Key words: Fenalco, formal commerce, businessmen, guild.

Glosario

Comercio formal: Este comercio se rige bajo las normas del país en donde se ejecuta, amparándose así en los estatutos legales vigentes. Por otro lado, para garantizar los productos al consumidor, es necesario de reglas claras y justas para el desarrollo de su actividad. (Industria&Negocios, 2021b)

Empresarios: Es una persona que fija los objetivos y toma estratégicamente decisiones de una compañía, asumiendo el control y responsabilidad comercial y legal frente a terceros. Son responsables de cumplir las metas productivas de la compañía (Figueiras & Figueiras, 2022)

Fenalco: La Federación Nacional de comerciantes, es un gremio de carácter permanente, sin ánimo de lucro. Se encarga del desarrollo del comercio, orientación, representación y protección de sus intereses, dentro de un criterio de bienestar y progreso del país. (Fenalco, 2022)

Gremio: Es una organización que se conforma por un grupo de agremiados que desempeñan un mismo oficio o profesión. (Quiroa, 2022b)

Comercio informal: En este comercio las personas laboran por cuenta propia en micro negocios operados en vía pública e irregularmente debido a que no cuenta con permisos requeridos por las autoridades para ejercer su actividad. (Luevano, 2021)

Mesa sectorial: Es un espacio en donde se desarrolla por competencias el talento humano, generando la transmisión de conocimientos profesionales. (Sena, 2021)

Emprendedor: Son personas que tienen ideas de negocios y trabajan para crear un nuevo producto o servicio. (Bello, 2023)

Comercio exterior: Intercambio de bienes y servicios que se realiza entre 2 o más países. (Mones, 2022)

Introducción

La práctica empresarial es una experiencia académica que tiene como objetivo la integración y aplicación de conocimientos teóricos adquiridos por el estudiante durante la carrera universitaria en su institución académica. Por otro lado, se desarrollan aptitudes y habilidades personales que le facilita al estudiante complementar la formación académica, desarrollar la creatividad y capacidad crítica frente a situaciones empresariales, como también un acercamiento y confrontación al mercado laboral.

En el presente informe se evidenciará el proceso de prácticas empresariales que se desarrollarán durante 4 meses en el segundo semestre del 2022 en la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) seccional Bucaramanga. Por consiguiente, a lo largo de este informe se especificará el cargo y las diferentes funciones a desempeñar, como también se dará a conocer qué es Fenalco, sus servicios, beneficios y labores que desempeñan en la región Santandereana.

Por otra parte, se desarrollará una iniciativa en las mesas sectoriales apoyando empresarios sobre temas de interés en internacionalización a mercados potenciales con ayuda de Universidades y gremios. Esto con el fin de poner en práctica el conocimiento adquirido durante los ocho semestres cursados en la Universidad Santo Tomás y aportar al gremio un apoyo que dé como resultado una mejoría notable en temas relacionados con el comercio exterior.

1. Informe final de opción de Grado Práctica empresarial

Se evidenciará y describirá las funciones asignadas durante la práctica empresarial realizada en Fenalco Santander durante un periodo de cuatro meses, modalidad escogida como opción de grado para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales. Por otro lado, se evidenciará las herramientas, procedimientos, solución a problemas identificados con el fin de poder culminar este periodo con éxito.

1.1 Justificación

El desarrollo de esta práctica empresarial se puntualizó en la consolidación y apoyo de la mesa sectorial de Comercio Exterior. Junto con la coordinadora de dicha mesa y el gremio realizamos la respectiva promoción, coordinación, dirección y afiliación de empresarios a la mesa sectorial con el objetivo de captar nuevos suscritos a Fenalco Santander y aumentar las exportaciones del departamento.

Finalmente, la elección de prácticas empresariales como opción de grado permite desarrollar habilidades en ámbitos empresariales y poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante los ocho semestres cursados en la USTA. Por esta razón, se toma la decisión de realizarlas en FENALCO Santander, debido a que este gremio permite tener contacto directo con los mejores empresarios del país, generando así experiencias nuevas y visión empresarial regional, nacional e internacional.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Aplicar y destinar los conocimientos teóricos adquiridos durante el proceso formativo universitario, con el fin de empoderar al sector gremial en procesos de internacionalización en la mesa sectorial de Comercio Exterior de Fenalco Santander.

1.2.2 Objetivos específicos

- Abarcar el proceso competitivo y organizacional de las empresas pertenecientes a la mesa sectorial de Fenalco en su proceso de importaciones y exportaciones.
- Fortalecer las nuevas estrategias, alianzas y convenios de la mesa sectorial a través de la implementación de conocimientos y habilidades adquiridas en la etapa lectiva.
- Consolidar el análisis de los procesos de internacionalización de las empresas participantes de la mesa sectorial de comercio exterior.

2. Perfil de la Empresa

La Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander, es un gremio que defiende los intereses de los comerciantes de la región ante las diferentes entidades públicas y privadas. Por otro lado, apoya el desarrollo del comercio en Santander, brinda respaldo, representatividad y servicios a comerciantes con el fin de que tengan un respaldo de progresividad a nivel regional y nacional. Finalmente, su objetivo es dinamizar los sectores económicos, generando así oportunidades a los nuevos emprendedores.

2.1 Razón Social de la empresa

Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO - Seccional Santander

2.2 Objeto Social de la empresa

Fomentar el desarrollo del comercio regional y orientar, representar y proteger sus intereses, dentro de un criterio de bienestar y progreso del país. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 1997).

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- La Federación Nacional de Comerciantes seccional Bucaramanga se encuentra ubicada en Cra. 20 # 36 – 49, barrio Centro.
- El número de contacto directo es (607) 6972297.
- El Correo electrónico de contacto es gerentecomercialyproyectos@fenalcosantander.com.co
- Jefe inmediato, Diana Blanco, Gerente Comercial, Proyectos y Convenios.

2.4 Estructura organizacional

2.4.1 Tipo de empresa y ámbito de acción:

FENALCO Santander es un gremio que trabaja por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio, busca la justicia social, la lucha por afianzar las instituciones democráticas, promoviendo la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos.

Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al gremio, y somos un foro de discusión sobre los problemas del país.

2.4.2 Valores organizacionales:

- La Honestidad
- Ética
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Confianza

2.4.3 Política de gestión empresarial:

En Fenalco Santander estamos comprometidos con nuestros afiliados, trabajadores y grupos de interés, nos esforzamos día a día por representar a los comerciantes de la región, impulsando su integración sectorial, desarrollo competitivo y orientación jurídica; protegemos la seguridad y salud de nuestros trabajadores, mediante la implementación de un sistema integrado de gestión y la asignación de los recursos necesarios para determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el logro de nuestros objetivos que garantizan la sostenibilidad de la Federación y mejora continua de nuestra gestión, soportados en la competencia, participación, apoyo y sentido de pertenencia de nuestros funcionarios, actuando siempre en cumplimiento de la legislación vigente y requisitos aplicables.

2.4.4 Objetivos organizacionales:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de la representación gremial.
- Promover la unión de los comerciantes, la solidaridad y cooperación de los empresarios santandereanos, impulsando su integración a través de mesas de trabajo sectorial.
- Lograr la fidelización de los afiliados actuales y aumentar los afiliados a la Federación mediante una efectiva gestión de mercadeo, asesoría jurídica, formación empresarial y gestión de cobranza.
- Alcanzar la sostenibilidad financiera de la Federación
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos, aplicación de controles, mejora continua de la gestión y cumplimiento de la normatividad nacional vigente y requisitos aplicables.

(FENALCO Santander, 2022)

2.4.5 Misión de la empresa

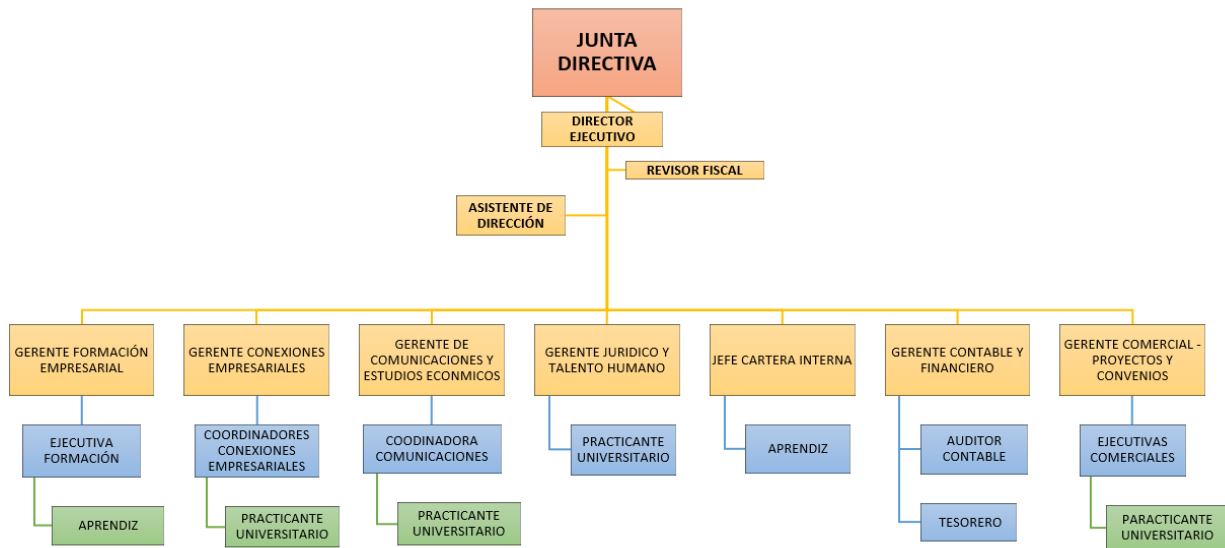
FENALCO trabaja por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al Gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país. (FENALCO Santander, 2022)

2.4.6 Visión de la empresa

Para el 2023 FENALCO Santander será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contaremos con más de 1.000 afiliados directos activos en la región, que fortalecerán la sostenibilidad financiera y se destacará por su liderazgo en la innovación en sus procesos y servicios prestados que impulsan la competitividad empresarial, siendo la voz en defensa de los intereses del comercio ante las instrucciones público – Privadas del departamento y será un referente para sus agremiados en el proceso de transformación del comercio. (FENALCO Santander, 2022)

2.4.7 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama Fenalco Santander



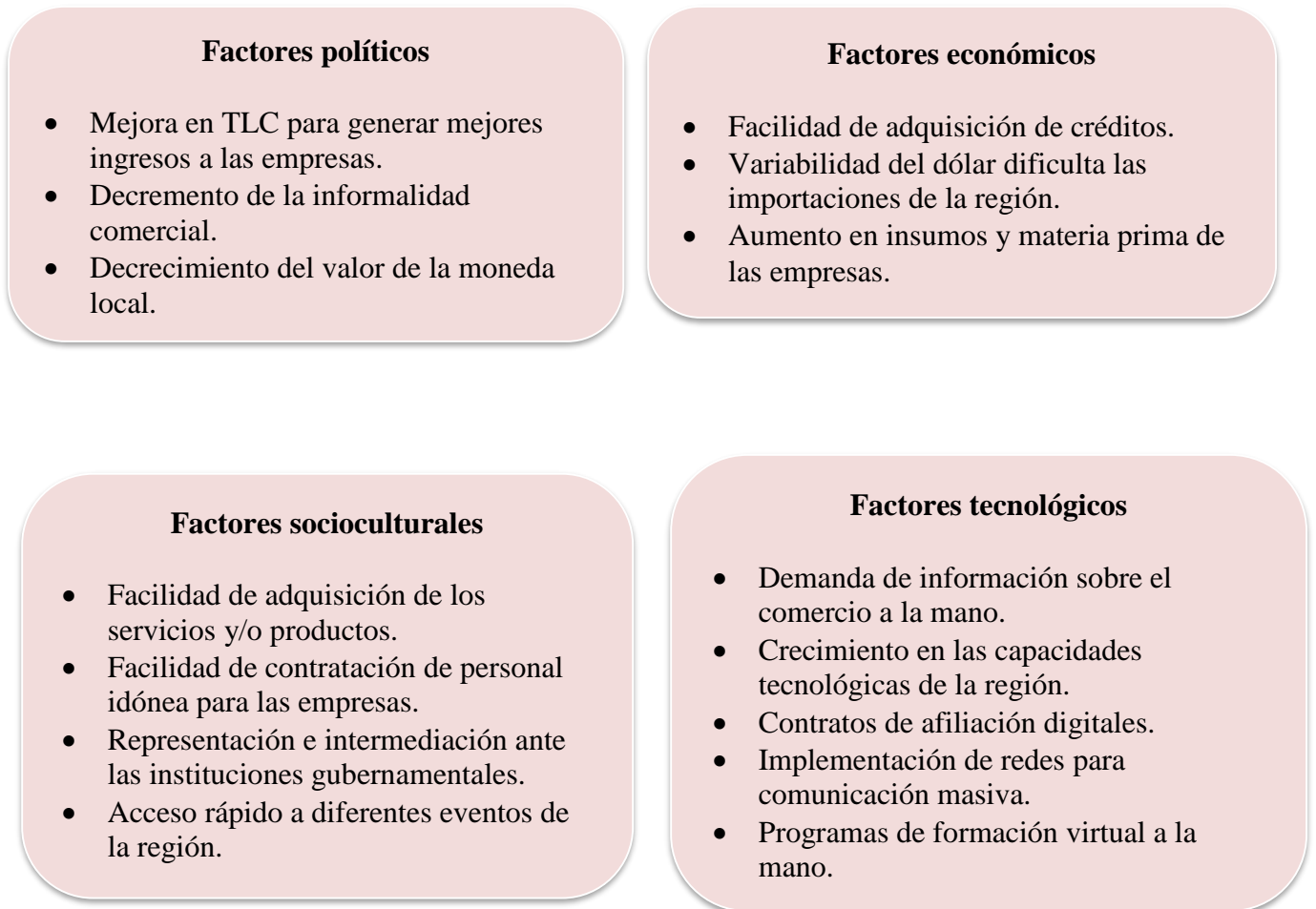
Tomado de (FENALCO, 2022)

2.5 Aspectos Económicos

La Federación Nacional de Comerciantes lleva un seguimiento progresivo en sus diferentes sectores económicos, así mismo, ésta puede llevar un control del crecimiento o decrecimiento del comercio regional a través de indicadores económicos, sociales, culturales y demográficos de las empresas. Estos indicadores mencionados anteriormente se encuentran habilitados en la página web de Fenalco, con el fin de que los ciudadanos puedan visualizar como se encuentra el comercio regional.

2.5.1 Entorno Macroeconómico

Para realizar un análisis exhaustivo del entorno macroeconómico de la Federación Nacional de Comerciantes, se realizó un análisis PEST como lo muestra la figura 2, con el fin de definir las fuerzas influyentes en el mercado. Por otro lado, se planificaron nuevas estrategias para lograr una mejora macroeconómica en el sector comercio.

Figura 2. *Análisis PEST – Fenalco Santander*

Adaptado (FENALCO Santander, 2022a)

Teniendo en cuenta el análisis PEST de Fenalco Santander evidenciado anteriormente, se puede concluir que el gremio se ve afectado respecto a sus afiliaciones o servicios incluidos, teniendo en cuenta las variables externas a las que está sujeto. Por otro lado, la federación ha implementado diferentes metodologías de crecimiento comercial que se han visto reflejadas en la sociedad. Unas de estas son: el día sin IVA, día del padre, día de la madre, día de amor y amistad, entre otras festividades en donde influye la participación de Fenalco Santander en todas las seccionales del país.

Finalmente, Fenalco tiene el reto de sobrellevar múltiples variantes que generan afectaciones en el comercio, brindándole al empresario regional y nacional, seguridad sobre su comercio y/o producto.

2.5.2 Entorno Microeconómico

Teniendo en cuenta el análisis microeconómico de la Federación Nacional de Comerciantes, se realizó una matriz de las cinco fuerzas de Porter, como se muestra en la figura 3, con el fin de ayudar a identificar las fuerzas de la agremiación frente al potencial presente en el mercado, aprovechamiento de oportunidades y disminución de amenazas presentes.

Figura 3. Análisis 5 Fuerzas de Porter – Fenalco Santander



Tomado de (FENALCO Santander, 2022a)

- *El poder de la negociación de los clientes:* En la federación Nacional de Comerciantes, este ítem es alto, debido a que el cliente busca la economía al afiliarse al gremio. Por ende,

nuestro objetivo es que el empresario se una a nuestro portafolio de servicios y sea beneficiado inmediatamente.

- *El poder de negociación de los proveedores:* Este ítem es bajo, debido a que el gremio cuenta con diferentes proveedores buscando negociar siempre con sus mismos afiliados.
- *La amenaza de nuevos competidores:* En Fenalco Santander, este ítem es moderado, aunque existen gremios que ofrecen servicios parecidos, estos no cuentan con respaldo comercial como Fenalco, por ende, esta es nuestra distinción competitiva.
- *La amenaza de nuevos productos sustitutos:* En el gremio es baja, debido a que el objetivo de Fenalco es la representación del comercio, por ende, no contamos con productos o servicios que compitan entre sí.
- *La rivalidad entre competidores:* Las diferentes entidades trabajan de la mano con Fenalco, buscando potencializar el comercio y mejora de la región, aunque siguen siendo competitivas.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

La federación nacional de comerciantes (FENALCO) ofrece diferentes servicios, estos pueden ser aprovechados por los clientes supliendo sus necesidades a través de solicitudes de apoyo al gremio para mantener su empresa en equilibrio. El portafolio de servicios prestados es:

- *Representación gremial:* Nuestro objetivo misional más importante es el de respaldar y representar efectivamente sus intereses frente a cualquier institución pública o privada.
- *Mesas sectoriales:* Brindamos un espacio de encuentro y concentración con sus colegas empresarios para conocer, discutir y analizar las necesidades y expectativas de su sector, traduciéndolas en programas y proyectos de beneficio empresarial.

- *Asesoría Jurídica:* Cuento con asesoría gratuita con abogados especializados en temas de derecho comercial, laboral y civil.
- *Pro crédito:* Tenemos a su disposición la Central de Información Crediticia más grande del sector comercio que le permite conocer el comportamiento crediticio de sus clientes, minimizar el riesgo al otorgar créditos y vender con tranquilidad. ✓ Salones: Disponemos de una de las ofertas de salones empresariales más destacables de la ciudad. Contamos con los escenarios perfectos para celebrar de forma cómoda y moderna reuniones empresariales, conferencias, capacitaciones, talleres, seminarios, congresos, eventos, lanzamientos y juntas directivas.
- *Asesoría Jurídica:* Cuento con asesoría gratuita con abogados especializados en temas de derecho comercial, laboral y civil.
- *Publicaciones:* Entérese de los hechos y novedades más importantes del sector comercio a través de nuestras novedosas publicaciones-Notifenalco, Fenal Jurídico y estudios económicos.
- *Corporación Fenalco Solidario:* Con 25 años de experiencia, buscamos que las organizaciones colombianas trabajen por alcanzar un único objetivo, ser sostenibles en tres aspectos, el económico, el ambiental y el social.
- *Vifenalco:* Garantice y preserve su empresa de eventuales acontecimientos con: vigilancia fija, móvil, escolta. Vigilancia electrónica y consultoría, asesoría e investigación.
- *Registro de marca:* El logo y nombre de su empresa pueden ser el activo más valioso que posea, en FENALCO Santander lo asesoramos sobre la protección y registro de su marca, brindamos acompañamiento y asesoría directa en el trámite de registro de su marca ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, no dude en consultarnos.

- *Verificación comercial:* Por medio de nuestro servicio de Verificación Comercial, nuestro equipo externo analizará de manera profesional las solicitudes de crédito de sus clientes, disminuyendo así el riesgo para su empresa y mejorando sus indicadores de cartera y liquidez.
- *Fenalcoworking:* En Fenalco Santander encontrará auditorios y salas empresariales (coworking); escenarios perfectos para la realización de sus reuniones, convenciones, lanzamientos o juntas directivas de forma cómoda y moderna. Ofrecemos múltiples acomodaciones de acuerdo al evento, sistema de sonido e iluminación con la última tecnología y todas las herramientas audiovisuales para el desarrollo de su actividad.
- *Fenaldescuentos:* Aquí podrás visibilizar los servicios o productos con descuentos especiales que ofrece la red de afiliados de Fenalco Santander
- Este portafolio lo podemos encontrar directamente en la página principal de FENALCO Santander. (FENALCO Santander, 2022)

2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa

Para aportar a la planeación estratégica de Fenalco Santander se realizó una matriz Ansoff evidenciada en la tabla 1, esto con el fin de lograr identificar el potencial y beneficios de la introducción de nuevos productos en el mercado y los que ya estaban en él, logrando la facilidad de gestionar nuevas metas con el fin de mejorar la instrucción del mercado.

Tabla 1. *Matriz Ansoff de Fenalco Santander*

		Productos	
		Actuales	Nuevos
Mercados	Nuevos	Penetración del mercado * Servicios actuales * Servicios que se mantienen	Desarrollo de productos * Convenios nacionales * Convenios internacionales
	Actuales	Desarrollo de mercado * Expansión a nuevos afiliados internacionales	Diversificación * Proyectos con entidades públicas y privadas

Tomado de (FENALCO Santander, 2021)

- *Penetración del mercado:* Fenalco es un gremio reconocido gracias a la representación de los comerciantes; los servicios ofrecidos por la agremiación son muy llamativos para los clientes regionales, principalmente los programas de formación y pautas publicitarias. Por otro lado, gracias a la adquisición por parte de los comerciantes se puede concluir que Fenalco cuenta con productos estrella que buscan llamar la atención de nuevos clientes o prospectos potenciales.
- *Desarrollo de productos:* Fenalco implementa estrategias competitivas como los convenios nacionales e internacionales, buscando la diversificación en el portafolio corporativo que maneja, con el fin de darle a sus afiliados una amplia oferta de valor.
- *Desarrollo de mercados:* El gremio cuenta con afiliados regionales, pero tiene una oferta de valor que podría llegar a la expansión de sus afiliados en distintos países logrando la intensificación de su red y potencialización de afiliados actuales.
- *Diversificación:* Los comerciantes cuentan con una de las dificultades más grandes y es la obtención de servicios u/o recursos de entidades gubernamentales o privadas. La creación de nuevas alianzas e intensificación de las mismas genera seguridad, confianza y

fidelización en el gremio, es por esto que Fenalco realiza una gestión estratégica junto con la Cámara de Comercio de Bucaramanga con el fin de llevar a cabo los eventos de la agremiación.

3. Cargo y funciones desempeñadas

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander, se desempeñó diferentes funciones designadas desde el día uno en el cargo de Practicante Comercial, Proyectos y Convenios, con el objetivo principal de generar nuevas ideas y apoyo a la mesa sectorial de comercio exterior, brindando los conocimientos adquiridos en la carrera culminada.

3.1 Cargo desempeñado

El cargo designado en FENALCO Santander, tiene por nombre Profesional Universitario Departamento Comercial, Proyectos y Convenios, en cual desempeño de la mano con la gerente directa del área y coordinadora de la mesa sectorial de comercio exterior, planes estratégicos que den resultados positivos frente al mejoramiento y fortalecimiento de dicha mesa.

3.2 Funciones asignadas

El cargo que desempeño en el área de proyectos y convenios es Profesional Universitario Departamento Comercial, Proyectos y Convenios, mis funciones son:

- Implementar políticas para el programa de mesas sectoriales, enfocada a mejorar los niveles de trabajo de los sectores afiliados a la Federación.

- Realizar nuevas estrategias que den como resultado alianzas o convenios que den soporte a la mesa de comercio exterior, brindando capacitaciones a empresas participantes en la misma.
- Apoyo en la mesa sectorial de comercio exterior, generando planes para el desarrollo y continuidad de la misma.
- Realizar nuevas estrategias que den como resultado alianzas o convenios que den soporte a la mesa de comercio exterior, brindando capacitaciones a empresas participantes en la misma.
- Formular planes de mejoramiento y fortalecimiento empresarial que se adecuen al programa de mesas sectoriales y que se encuentren establecidos en el plan estratégico del gremio para el respectivo año.
- Apoyo en labores de fortalecimiento al proceso de internacionalización de las empresas afiliadas.

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Para el desarrollo de las actividades del practicante en Fenalco Santander se contó con los siguientes procesos, procedimientos y herramientas:

Procesos: el proceso de brindar apoyo a la mesa sectorial a través de reuniones presenciales mensuales en donde se planifican algunas actividades que cada empresa va a realizar, por otro lado, también se hace seguimiento al avance e impacto que ha tenido la mesa sectorial respecto a potencialización de clientes internacionales.

Procedimiento: El procedimiento se realiza a través de una previa organización por parte de la directora de la mesa, practicante asignada y miembros de la misma. Se realiza con

anterioridad el agendamiento de la reunión y cuando sea finalizada la misma, se evidencian los temas tocados en sala de juntas en un acta o informe según lo requiera la directora de la mesa sectorial.

Herramientas: La Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander, cuenta con acceso a herramientas necesarias para brindar información, base de datos o realizar un análisis inmediato del sector. Herramientas como Teams, Trademap, Excel y Legiscomex están a disposición cuando sean requeridas.

4. Marco Conceptual y normativo

Algunos conceptos teóricos fueron estudiados e implementados con el fin de permitir la materialización de los objetivos propuestos desde el inicio de la práctica empresarial. Por otro lado, se evidencia la normativa que rige la Federación Nacional de Comerciantes con el fin de dar a conocer la normatividad institucional en base al desarrollo de la gestión realizada.

4.1 Marco Conceptual

- *E-commerce*: El comercio electrónico se basa en la distribución, compra y venta de productos o servicios a través de Internet. (*Qué es e-commerce o comercio electrónico*, s. f.-b)
- *Mercadeo*: este término abarca una sumatoria de técnicas de manera sistematizada y organizada, este pretende que un producto o servicio alcance un nivel máximo de popularidad entre clientes y usuarios potenciales. (*Tipos de mercadeo - Dudalia.com*, 2021c)
- *Innovación tecnológica*: proceso mediante el cual una compañía logra la creación de un nuevo producto o servicio a través de las herramientas tecnológicas. (Santander Universidades, 2023b)

- *Landing page*: Es una página creada dentro de un sitio web que tiene como finalidad la visualización a sus visitantes a través de ventas de ofertas determinadas. (M, 2023b)
- *Emprendimiento*: Capacidad de comenzar de 0 en un proyecto o idea de negocio. (Pérez, 2022b)

4.2 Marco Normativo

Para la construcción y elaboración de presente informe se tuvo en cuenta una visión normativa de referentes nacionales como: Políticas de tratamiento de datos personales Ley 1266 (2008) – Ley 1581 (2012). Por otro lado, de referente internacional se tuvo en cuenta el Sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001 (2008)- NTC-ISO 9000 (2010).

En la elaboración de los referentes de la corporación se evidencian: Política interna, Manual de calidad y Estatutos de Fenalco Nacional. En cuanto a los referentes institucionales se tuvieron en cuenta: Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás y Protocolo de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás (2020).

5. Aportes

La Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander implementó diversas mesas sectoriales, entre ellas, la mesa sectorial de comercio exterior en donde los empresarios pueden lograr alianzas estratégicas con diferentes empresas del mismo sector. Por otro lado, esta mesa sectorial tiene un impacto en términos de conocimiento, gracias a las diferentes capacitaciones realizadas mensualmente por los empresarios que son miembros de la misma.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, esta mesa sectorial fue creada hace un lapso de tiempo grande, sin embargo, debido a que el gremio cuenta con una serie de eventos propios, la mesa sectorial se ha visto afectada por este tiempo en donde no se logra llevar a cabo un seguimiento continuo, por otro lado, no cuenta con un cronograma de actividades o una base que logre un impacto y apoyo fuerte para los empresarios. Durante el transcurso de la práctica empresarial se logró evidenciar múltiples problemáticas, es por esto que el practicante planteó algunas propuestas con el fin de dar solución a las mismas. Una de estas es la implementación de un cronograma mensual en donde se evidencien las diferentes actividades que realizarán las empresas como aporte y apoyo al fortalecimiento de la mesa sectorial. Otra propuesta es crear un convenio con universidades del área metropolitana o el CCE, en dónde se puedan realizar capacitaciones acerca de temas relacionados a comercio exterior por parte de los miembros de la mesa, esto con el fin de impartir conocimiento a docentes, estudiantes e incluso miembros de las diversas mesas sectoriales de Fenalco Santander.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

A lo largo de la práctica empresarial se evidenciaron diferentes problemáticas en la mesa sectorial de comercio exterior de Fenalco Santander, como el debilitamiento del sector por capacitaciones no realizadas, carencia de conocimiento básico de comercio exterior, falta de compromiso en asistencia a reuniones de seguimiento de la mesa por parte de los miembros y poco tiempo por parte del gremio para el seguimiento, impulso e impacto de la mesa sectorial de comercio exterior.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Según el conocimiento adquirido en los ocho semestres cursados en la carrera de Negocios Internacionales, permitieron generar propuestas e ideas innovadoras para dar solución a las diferentes problemáticas que se presentan en la mesa sectorial de comercio exterior de Fenalco Santander. Por otro lado, se ha abordado de manera óptima la problemática sabiendo en primera instancia que la tecnología y el avance que se ha desarrollado en la región permite que las empresas puedan tener la información necesaria a la mano.

El principal aporte que se realizó a Fenalco se basa en el seguimiento, posicionamiento y socialización de diversos temas relacionados con comercio exterior, innovación tecnológica y mercadeo. Teniendo en cuenta el lapso de tiempo corto, estas propuestas están en proceso de validación e implementación con el fin de lograr un impacto positivo en la mesa sectorial.

Finalmente, en este apartado se evidencian las contribuciones realizadas por el estudiante a Fenalco Santander teniendo en cuenta las problemáticas evidenciadas en este informe.

5.1.2.1 Apoyo en reuniones de la mesa sectorial de comercio exterior. A través de las reuniones mensuales realizadas con los empresarios participantes de la mesa sectorial, se logró planear actividades relacionadas a temas de comercio exterior en donde se aplicaron los conocimientos teóricos de la etapa lectiva.

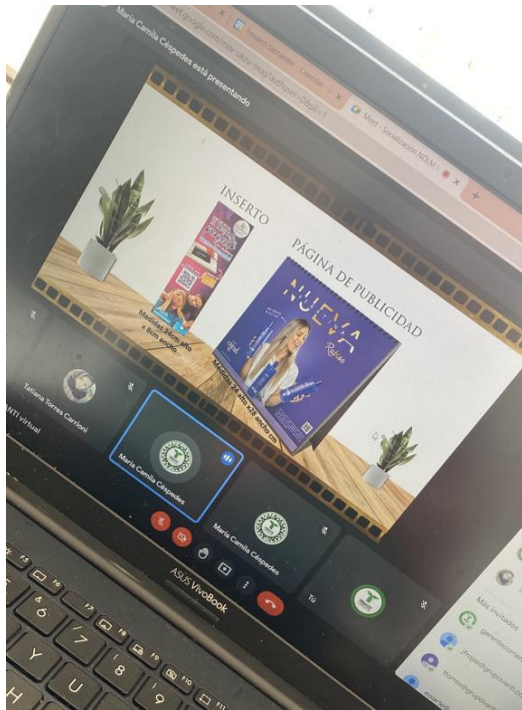
Figura 4. *Evidencia de reuniones de la mesa sectorial de comercio exterior*



5.1.2.2 Comercialización de evento Noche de los Mejores. Fenalco Santander realiza el evento del año en donde se homenajea a empresarios top a nivel nacional, por ende, meses antes realiza la comercialización del evento, esto a través de visitas a empresas prospecto.

Figura 5. *Comercialización a Higuera Escalante NDLM 2022*



Figura 6. *Comercialización virtual a Princesmart NDLM 2022*

5.1.2.3 Apoyo en eventos realizados por el gremio: En el lapso de tiempo de la práctica empresarial, el gremio realizó diferentes eventos en donde se logró relacionarse directamente con empresarios.

Figura 7. *Evento Santander compra Santander 2022*

Tomada de (Fenalco Santander, 2022)

Figura 8. *Evento Noche de los Mejores 2022*

5.1.3 Impacto desde los logros esperados.

La construcción y desarrollo de la idea para gestionar y solucionar la problemática del seguimiento esperado en la mesa sectorial conlleva una labor y creación de diferentes prospectos esperados. Como en todo departamento se establecen metas para lograr un impacto y llevar a cabo

un seguimiento de la buena gestión realizada, a través de las propuestas hechas al gremio se espera que la mesa sectorial de comercio exterior pueda aumentar y potencializar sus clientes. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se fortalecerán los conocimientos de comercio exterior, e-commerce y mercadeo, con el fin de que esto le proporcione tanto a la federación como a los miembros de la mesa sectorial un alcance adecuado de información de último momento y conocimiento básico de su mercado potencial.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante los cuatro meses de práctica empresarial la federación aportó gran parte del conocimiento, uno de estos aportes está enfocado en comercio exterior y mercadeo, es por esto que la función principal del cargo de practicante fue impulsar la mesa sectorial de comercio exterior en donde se realizaron socializaciones por parte de las empresas con el fin de contribuir al conocimiento teórico-práctico. Por otro lado, la creación de nuevas propuestas y socialización de las mismas frente a empresarios pertenecientes de la mesa sectorial, creó seguridad y un mejor desempeño en el léxico de negocios.

Finalmente, esta práctica contribuyó a mejorar aspectos personales y sociales basados en la calidad humana que caracteriza a la federación.

6. Conclusiones y Recomendaciones

La Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander es un gremio que ha impulsado el crecimiento económico de muchos empresarios a nivel regional a través de capacitaciones, eventos, diplomados y gestión empresarial, permitiendo así abrir puertas a los

comerciantes a nivel nacional e internacional. La gestión realizada y el apoyo brindado por las entidades públicas y privadas ha permitido que los Santandereanos sean reconocidos comercialmente por su pujanza y tenacidad a nivel nacional. Así mismo, el gremio está constituido y se basa en unos valores gremiales que permiten que se destaque de su competencia directa.

Las diferentes ideas innovadoras de la federación, junto con sus nuevos departamentos y mesas sectoriales dirigidas, incentiva a sus afiliados al relacionamiento empresarial y unión con comerciantes de la región, esto le permite al gremio lograr una fidelización de sus afiliados y un crecimiento económico nacional.

A continuación, se darán unas series de recomendaciones al gremio para lograr impulsar la mesa sectorial de comercio exterior:

- Se recomienda impulsar y fidelizar a nuevos prospectos internacionales que contribuyan al conocimiento y relacionamiento empresarial, basado en comercio exterior, con el fin de lograr implementar y potencializar las mesas sectoriales que Fenalco Santander dirige.
- Realizar alianzas con centros de consultoría empresarial para lograr un mayor aprovechamiento de conocimientos y relacionamiento directo con empresas del sector de interés.
- Se recomienda realizar evaluaciones semanales de resultados obtenidos de las diferentes actividades ejecutadas por la mesa de comercio exterior del gremio.

Referencias

- Qué es e-commerce o comercio electrónico.* (s. f.). Visa. <https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/tecnologia/que-es-ecommerce-o-comercio-electronico.html>
- Tipos de mercadeo - Dudalia.com.* (2021b, febrero 28). <https://dudalia.com/tarea/362z>
- Santander Universidades. (2023, 12 enero). *Qué es la innovación tecnológica | Blog.* Becas Santander. <https://www.becas-santander.com/es/blog/innovacion-tecnologica.html>
- M. (2023, 20 febrero). *Landing Page: qué son y cómo crea una que cumpla objetivos.* Blog de Inbound Marketing y Ventas | RD Station. <https://www.rdstation.com/blog/es/landing-page/>
- Industria&Negocios, R. (2021, 20 mayo). *El comercio formal y su lucha ante el contrabando.* Revista Industria&Negocios - CIG. <https://revistaindustria.com/2021/05/el-comercio-formal-y-su-lucha-ante-el-contrabando/>
- Quiroa, M. (2022, 24 noviembre). Gremio. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gremio.html>.
- Pérez, A. (2022, 24 octubre). *Qué es emprendimiento: definición y perspectivas.* OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-emprendimiento-definicion-y-perspectivas>
- Mesas Sectoriales – Conectando Sectores.* (s. f.). <https://www.sena.edu.co/es-co/Empresarios/Paginas/mesasSectoriales.aspx>
- Mones, M. (2022, 26 abril). *¿Qué es el comercio exterior? Definición y cómo funciona.* Comercio y

Aduanas. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-exterior/>