

**Informe de práctica empresarial realizado en la Federación Nacional de Comerciantes
FENALCO (Santander)**

Liseth Patricia Castellanos Chaparro

**Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales**

Director

Oscar Zambrano

Mg en Dirección de Empresas-MBA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2026

Dedicatoria

Dedico este informe a Dios y a mi familia, especialmente a mis padres, Carmen Patricia Chaparro Herrera y Saúl Castellanos Peña, quienes han sido el motor de mi vida y el apoyo incondicional en cada etapa de mi formación. Ellos han acompañado de cerca el esfuerzo y la dedicación que he entregado a mi carrera, a mis prácticas y a cada uno de mis trabajos académicos. Sin su guía, respaldo y amor, no habría sido posible alcanzar este logro, que representa una de las metas más importantes de mi vida.

Liseth Patricia Castellanos Chaparro

Contenido

Introducción.....	11
1. Informe de práctica empresarial realizado en la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO (Santander).....	12
1.1 Contexto de la práctica empresarial.....	12
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la empresa	14
2.1 Razón social de la empresa	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	16
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.....	16
2.4 Estructura organizacional.....	18
2.4.1 Misión de la empresa.....	18
2.4.2 Visión de la empresa	18
2.4.3 Organigrama de la empresa	19
2.5 Aspectos económicos.....	19
2.5.1 Entorno macroeconómico	20
2.5.2 Entorno Microeconómico	22
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	26
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	34
3. Cargo y funciones desempeñadas	35

3.1 Cargo desempeñado	35
3.2 Funciones asignadas	36
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	37
3.4 Plan de trabajo	39
3.5 Cronograma de actividades desarrolladas	41
4. Marco conceptual y normativo	48
4.1 Marco conceptual.....	48
4.2 Marco normativo	50
5. Aportes	51
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	51
5.1.1 Identificación de la situación problemática	53
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	53
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	56
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	56
5.3 Plan de mejora	57
6. Conclusiones y Recomendaciones	60
6.1 Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61
Referencias	62

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de las Cinco Fuerzas de Porter.</i>	24
Tabla 2. <i>Matriz Ansoff.</i>	34
Tabla 3. <i>Listado de funciones y horas asignadas.</i>	36
Tabla 4. <i>Procesos, procedimientos y herramientas.</i>	37
Tabla 5. <i>Plan de trabajo.</i>	40
Tabla 6. <i>Marco Normativo.</i>	50
Tabla 7. <i>Actividades desarrolladas durante la práctica.</i>	52
Tabla 8. <i>Organización de la base de datos de participantes Café y Comercio.</i>	54
Tabla 9. <i>Propuesta de plan de mejora para la organización y desarrollo del evento Café y Comercio de Fenalco Santander.</i>	58

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ubicación geográfica de Fenalco seccional Santander en Bucaramanga.</i>	17
Figura 2. <i>Instalaciones de Fenalco seccional Santander en la ciudad de Bucaramanga.</i>	17
Figura 3. <i>Organigrama de Fenalco seccional Santander.</i>	19
Figura 4. <i>Análisis PEST – Fenalco.</i>	22
Figura 5. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 – Representación Gremial</i>	27
Figura 6. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 - Conexiones Empresariales.</i>	28
Figura 7. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 - Comunicaciones</i>	29
Figura 8. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 – Coworking.</i>	29
Figura 9. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 - Formación empresarial.</i>	30
Figura 10. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 - Asesorías jurídicas.</i>	31
Figura 11. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 – Fenalcobra.</i>	32
Figura 12. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 – Vifenalco.</i>	33
Figura 13. <i>Portafolio Fenalco Santander 2025 – Fenalemplo.</i>	33
Figura 14. <i>Puesto de trabajo y equipos asignados durante la práctica empresarial.</i>	41
Figura 15. <i>Mesa sectorial Concesionarios.</i>	42
Figura 16. <i>Acta reunión comercial para cierre de Agosto Juliana Bernal.</i>	43
Figura 17. <i>Noche de los Mejores 2025.</i>	45
Figura 18. <i>Reunión del equipo de Fenalco Santander para la planeación de actividades del año 2026.</i>	45
Figura 19. <i>Evento Café y Comercio 2026.</i>	46
Figura 20. <i>Convocatoria vía Email del evento A2 capital.</i>	47
Figura 21. <i>Base de datos Café y Comercio.</i>	55

Figura 22. *Encuesta de satisfacción de Café y Comercio.*55

Resumen

En el presente documento se describe el desarrollo de las prácticas empresariales que fueron realizadas en el área Comercial de Fenalco Santander, las cuales se enfocaron en el apoyo a los procesos de afiliación empresarial, organización de eventos empresariales, gestión de bases de datos de afiliados y apoyo en actividades comerciales y administrativas del área. **Problema:** Durante el desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander se identificaron falencias en la organización y ejecución del evento de networking café y comercio, especialmente en aspectos logísticos, comunicación de la metodología y evaluación del evento. **Objetivo:** Establecer lineamientos organizativos para el evento Café y Comercio orientados al mejoramiento de su organización y al fortalecimiento de su efectividad y participación empresarial. **Método:** El trabajo se desarrolló mediante la observación directa del evento, el apoyo en la organización logística, la recolección de retroalimentación de los participantes y el análisis del funcionamiento de la metodología de networking. **Resultados:** Como resultado, se diseñó un plan de mejora que incluye lineamientos para la planeación, organización logística, comunicación de la metodología y evaluación del evento, contribuyendo a mejorar la estructura organizativa del evento y fortalecer los espacios de relacionamiento empresarial de Fenalco Santander.

Palabras clave: Fenalco Santander, Networking, Eventos empresariales, Organización de eventos, Plan de mejora.

Abstract

In the present document, the development of the business internship carried out in the Commercial area of Fenalco Santander is described, which focused on supporting business affiliation processes, organizing business events, managing affiliate databases, and supporting commercial and administrative activities within the area. **Problem:** During the development of the business internship at Fenalco Santander, shortcomings were identified in the organization and execution of the networking event *Café y Comercio*, especially in logistical aspects, communication of the methodology, and evaluation of the event. **Objective:** To establish organizational guidelines for the *Café y Comercio* event aimed at improving its organization and strengthening its effectiveness and business participation. **Method:** The work was developed through direct observation of the event, support in logistical organization, collection of feedback from participants, and analysis of the functioning of the networking methodology. **Results:** As a result, an improvement plan was designed that includes guidelines for planning, logistical organization, communication of the methodology, and evaluation of the event, contributing to improving the organizational structure of the event and strengthening business networking spaces of Fenalco Santander.

Keywords: Fenalco Santander, Networking, Business events, Event organization, Improvement plan.

Glosario

Afiliado: empresa o persona natural vinculada formalmente a una organización gremial para recibir servicios, beneficios institucionales y representación. (Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO, 2023)

CRM: según García Valcárcel (2001). “CRM es toda estrategia empresarial que implica un cambio de modelo de negocio centrado en la gestión automatizada de todos los puntos de contacto con el cliente, cuyo objetivo es captar, fidelizar y rentabilizar al cliente ofreciéndole una misma cara mediante el análisis centralizado de sus datos” (p.26).

Focus Group: según Hamui-Sutton, Alicia, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). El focus group es una técnica de investigación cualitativa que nos permite recopilar información a partir de la interacción de un grupo de personas, las cuales expresan sus opiniones y experiencias sobre un tema determinado, así facilitando la comprensión de percepciones y comportamientos.

Gremio: la Real Academia Española (2024), la palabra *gremio* se define como “Conjunto de personas que tienen un mismo ejercicio, profesión o estado social” (Española, 2024).

Mesa Sectorial: el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA (2025) define las mesas sectoriales como “espacios de diálogos y concertación en donde participan tres importantes actores de los sectores: Productivo, académico y gubernamental” (p.5).

Networking: es el proceso mediante el cual se construyen y fortalecen redes de relaciones profesionales orientadas al intercambio de información, recursos y oportunidades, que favorecen la cooperación y el desarrollo organizacional (Vélez & Rojas, 2015).

Introducción

Las organizaciones gremiales cumplen un papel fundamental en el fortalecimiento del sector empresarial, ya que promueven espacios de articulación, capacitación, representación institucional y relacionamiento comercial entre empresarios. En este contexto, Fenalco Santander desarrolla diversas actividades orientadas al fortalecimiento empresarial, entre las cuales se destacan eventos de networking, mesas sectoriales, capacitaciones y espacios de integración empresarial que buscan promover el crecimiento del comercio y la cooperación entre empresarios.

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en el área comercial de Fenalco Santander, se participó en actividades administrativas, comerciales y logísticas, especialmente en la organización de eventos empresariales como Café y Comercio. A partir de la observación del desarrollo de este evento y la retroalimentación de los participantes, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la organización logística, la comunicación de la metodología de networking y la evaluación del evento, lo que permitió plantear una propuesta de mejora orientada a establecer lineamientos organizativos para su desarrollo.

El presente informe se encuentra estructurado en varios capítulos que incluyen el contexto de la práctica, el perfil de la empresa, el cargo y funciones desempeñadas, el marco conceptual y normativo, los aportes realizados durante la práctica, el plan de mejora propuesto y finalmente las conclusiones y recomendaciones del trabajo desarrollado.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO (Santander)

1.1 Contexto de la práctica empresarial

En la Práctica en Fenalco Santander, se desempeñó un papel fundamental dentro del plan de trabajo. Se desempeñaron funciones de carácter estratégico, operativo y comercial. Enmarcadas dentro del área Comercial, contribuyendo activamente al fortalecimiento de los procesos gremiales y al fortalecimiento con el sector empresarial de la región.

Entre las principales actividades realizadas está la organización y convocatoria de eventos, como Café y Comercio, Mesas Sectoriales y La Noche de los Mejores y diversas capacitaciones orientadas a empresarios y gerentes. Asimismo, se participó en la gestión administrativa y comercial, elaborando contratos para procesos de afiliación y proyectos como La Noche de los Mejores (NDLM), además de actas en el área comercial como en la de mesas sectoriales y actualizar bases de datos para convocatorias, registros y seguimiento de información en el sistema Integral (CRM), entre otras funciones.

Estas labores han permitido aplicar conocimientos propios de la carrera, fortaleciendo competencias en gestión empresarial, comunicación organizacional y planeación estratégica. La experiencia adquirida en Fenalco Santander ha brindado una comprensión del papel de las organizaciones gremiales en el impulso del comercio formal y el desarrollo económico de la región, viendo la importancia de la articulación entre los sectores productivos y las instituciones de apoyo empresarial.

1.2 Justificación

La decisión de realizar la práctica empresarial en la Fenalco Santander surgió de la necesidad identificada por la entidad de fortalecer sus procesos de gestión empresarial, fidelización de afiliados y organización de eventos estratégicos que promuevan el crecimiento del sector comercial en la región. Esta oportunidad permitió involucrarse en la planeación y ejecución de actividades gremiales y de articulación empresarial, comprendiendo de manera práctica el funcionamiento de una institución que representa los intereses de los empresarios y contribuye al desarrollo económico local.

Elegir esta empresa como práctica para la opción de grado fue motivo de interés en aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera en un entorno comercial. Fenalco ofrece un espacio ideal para fortalecer competencias como la comunicación, el trabajo en equipo y planeación estratégica para mejorar la competitividad de las empresas afiliadas, además de permitir una comprensión más amplia sobre el papel de los gremios en el comercio regional.

La propuesta de valor durante la práctica se centró en ofrecer una visión analítica, organizada y proactiva en la ejecución de sus actividades dentro del área comercial, buscando una mejora en las áreas menos fortalecidas y promoviendo soluciones que contribuyan a la optimización de las actividades de la empresa, así como la optimización de la gestión en las bases de datos, el apoyo logístico de eventos y la contribución a la fidelización de afiliados. De esta forma poder aportar al cumplimiento de los objetivos de Fenalco Santander.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

El objetivo de esta práctica es establecer lineamientos organizativos para el evento de networking Café y Comercio de Fenalco Santander, orientados al mejoramiento de su organización y al fortalecimiento de su efectividad y participación empresarial.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales falencias en la organización y ejecución del evento Café y Comercio, mediante la observación del desarrollo de la actividad y la retroalimentación de los participantes.
- Describir el funcionamiento actual de la metodología de networking utilizada en el evento, evaluando su nivel de claridad y comprensión por parte de los empresarios asistentes.
- Proponer lineamientos básicos de organización y comunicación que permitan una estructura clara sobre el desarrollo del evento y su dinámica.

2. Perfil de la empresa

Fenalco Santander es una entidad gremial de carácter privado y sin ánimo de lucro, que representa, promueve y defiende los intereses del comercio y del sector empresarial del departamento. La seccional Santander forma parte de Fenalco Nacional, institución con presencia en todo el país y reconocida por su papel en el fortalecimiento de la competitividad, la formalización y el crecimiento del sector productivo.

Fenalco actúa como un intermediario entre los empresarios y las entidades públicas y privadas, promoviendo políticas que favorecen el desarrollo económico regional. Su objetivo principal es brindar acompañamiento, capacitación y espacios de articulación que impulsen la

innovación, la productividad y la sostenibilidad del comercio. A través de programas, proyectos y servicios, la federación contribuye a la forma de empresarios comprometidos con el progreso del país.

La organización cuenta con unas áreas especializadas que gestionan diversos programas, como conexiones empresariales, en el cual se desarrollan estrategias de articulación sectorial, apoyo a eventos empresariales y el fortalecimiento de vínculos con los afiliados. Desde Fenalco Santander se impulsan iniciativas como mesas sectoriales, ferias empresariales y capacitaciones, que buscan fortalecer la relación entre los distintos sectores económicos de la región (Fenalco Santander, 2024).

2.1 Razón social de la empresa

La razón social de la entidad es Federación Nacional de Comerciantes de Colombia – seccional Santander. Es una organización gremial de carácter privado y sin ánimo de lucro, legalmente constituida y reconocida por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, su domicilio se encuentra en la ciudad de Bucaramanga, ubicada en la Carrera 20 # 36 - 39, Barrio Centro. Su N es el número 860013488-7 y su finalidad es representar, promover y defender los intereses del comercio y del sector empresarial de la región.

Fenalco Santander forma parte de la estructura nacional de la federación, la cual tiene presencia en todo el territorio colombiano a través de sus seccionales. Su naturaleza gremial permite actuar como vocero del sector comercial ante entidades públicas y privadas, así fomentando la formalización, la competitividad y el crecimiento del empresario santandereano (Fenalco Santander, 2024).

2.2 Objeto social de la empresa

La Federación Nacional de Comerciantes de Colombia – Fenalco seccional Santander tiene como objeto social la representación, defensa y promoción de los intereses generales del comercio y del sector empresarial en el departamento de Santander. Para el cumplimiento de sus fines, la entidad desarrolla actividades orientadas al fortalecimiento del empresariado, la generación de redes de cooperación, la capacitación y actualización de los comerciantes, así como la gestión de proyectos que impulsen la productividad y la competitividad regional (Fenalco Santander, 2024).

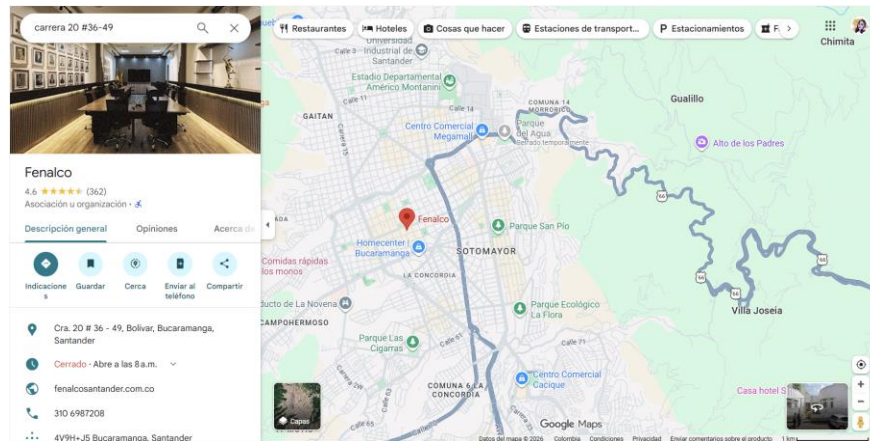
Entre sus funciones se encuentra la de servir como interlocutor ante las autoridades locales y nacionales, promover políticas públicas que beneficien al sector productivo, fomentar la formalización empresarial y propiciar espacios de articulación entre empresarios, instituciones educativas y entidades del Estado. Asimismo, Fenalco Santander celebrar convenios, alianzas o contratos que faciliten la ejecución de sus programas y servicios, siempre en coherencia con su naturaleza gremial y sin ánimo de lucro (Fenalco Santander, 2024).

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

- Dirección: Carrera 20 # 36 – 49. Centro, Bucaramanga, Santander.

En la figura 1 se muestra la ubicación geográfica de Fenalco seccional Santander en la ciudad de Bucaramanga, en la Figura 2 se observa la entrada principal de sus instalaciones.

Figura 1. Ubicación geográfica de Fenalco seccional Santander en Bucaramanga.



Nota: la captura de pantalla fue tomado de Google Maps (Google Maps, 2022).

Figura 2. Instalaciones de Fenalco seccional Santander en la ciudad de Bucaramanga.



Nota: foto tomada en la entrada de la empresa por la autora durante su desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander, 2025.

- **Jefe inmediato:** Mabeys Carolina Chacón Peña - Líder comercial y de nuevos negocios.
- **Correo electrónico:** Coordinadoracomercial3@fenalcosantander.com.co
- **Teléfono:** +57 3228491525

2.4 Estructura organizacional

A continuación, se expone la organización interna de la empresa, su estructura y competencia principales.

2.4.1 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 promueven 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 (Federación Nacional de Comerciantes Empresarios [Fenalco] Santander, 2021).

2.4.2 Visión de la empresa

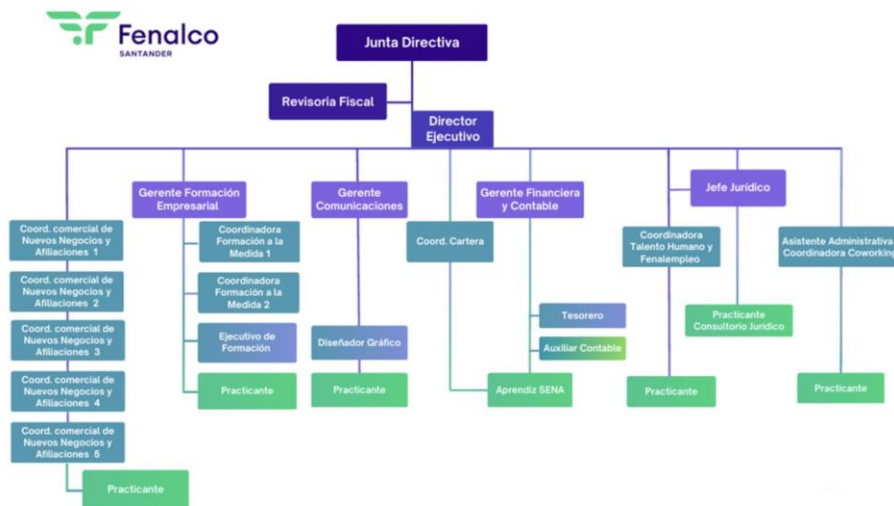
Para el 2025 FENALCO Santander será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contaremos con más de 1.000 afiliados directos activos en la región, que fortalecerán la sostenibilidad financiera y se destacará por su liderazgo en la innovación en sus procesos y servicios prestados que impulsan la competitividad empresarial, siendo la voz en la defensa de los intereses del comercio ante las instrucciones público – privadas del departamento y

será un referente para sus afiliados en el proceso de transformación del comercio (Federación Nacional de Comerciantes Empresarios [Fenalco] Santander, 2021).

2.4.3 Organigrama de la empresa

A continuación, en la Figura 3 se presenta el organigrama de la empresa con lo cual se destaca cada uno de los cargos de esta y se ve como este comunicado el entorno empresarial por áreas.

Figura 3. Organigrama de Fenalco seccional Santander.



Nota: la figura fue tomada de los archivos brindados por Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2024).

2.5 Aspectos económicos

A continuación, se presenta un análisis del entorno macroeconómico y microeconómico que índice directamente en la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios - Fenalco seccional Santander. Este análisis contempla las condiciones económicas nacionales y regionales que influyen en el sector empresarial y comercial afiliado, así como los factores microeconómicos

que impactan la gestión gremial, la prestación de servicios institucionales y toma de decisiones estratégicas de la organización en el ámbito local.

2.5.1 Entorno macroeconómico

- **Factores Políticos:** Fenalco, como gremio representativo del comercio organizado en Colombia, se encuentra directamente influenciado por las políticas públicas orientadas al fortalecimiento del sector empresarial, la formalización y el desarrollo regional. De acuerdo con el Informe de Gestión 2024, Fenalco participa activamente en espacios de concertación público-privada, promoviendo iniciativas que impactan la estabilidad económica y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas afiliadas (Fenalco Nacional, 2024). Estas dinámicas políticas condicionan la ejecución de programas gremiales y el acompañamiento institucional ofrecido a los empresarios de la región.
- **Factores Económicos:** el entorno económico incide directamente en la gestión de Fenalco Santander, dado que el 93% de sus afiliados corresponden a MiPymes, las cuales son altamente sensibles a las variaciones económicas del país. Según el Informe de Gestión 2024, el gremio agrupa empresas de más de 120 actividades económicas y 54 subsectores, lo que evidencia su dependencia del comportamiento del consumo, la inflación y el crecimiento económico nacional. Estas condiciones influyen en la demanda de servicios gremiales, programas de capacitación y estrategias de fortalecimiento empresarial (Fenalco Nacional, 2022).
- **Factores Socioculturales:** desde el ámbito social, Fenalco desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento del tejido empresarial y la inclusión productiva. El

informe resalta la ejecución de capacitaciones de los afiliados y fomenta el networking entre sectores (Fenalco Nacional, 2024). Estos factores socioculturales influyen en la participación de los empresarios y en la efectividad de las estrategias gremiales implementadas. El empresario santandereano muestra mayor disposición hacia la formación continua, la generación de alanzas estratégicas y la participación en eventos que fortalezcan su visibilidad y posicionamiento.

- **Factores Tecnológicos:** los factores tecnológicos influyen de manera significativa en el entorno de Fenalco Santander, especialmente en la adopción de herramientas digitales y en la formación empresarial. Según el Informe de gestión 2024, Fenalco creó la vicepresidencia de formación y Tecnología con el propósito de fortalecer la capacitación y promover el uso de nuevas tecnologías en los empresarios afiliados, mediante programas formativos presenciales y virtuales. (Fenalco Nacional, 2024). Asimismo, el gremio ha desarrollado programas de capacitación orientados al uso estratégico de herramientas tecnológicas, como la implementación de programas formativos en inteligencia Artificial y gestión de puntos de venta, los cuales están en modalidades presenciales y virtuales. Estas iniciativas evidencian el impacto de los avances en la forma en que Fenalco presta sus servicios gremiales, mejora la competitividad de las MiPymes afiliadas y responde a las nuevas dinámicas del entorno empresarial (Fenalco Nacional, 2024).

A continuación, en la figura 4 se puede observar el análisis PEST realizado con la información obtenida de la página web del informe de gestión 2024 de Fenalco Nacional.

Figura 4. *Análisis PEST – Fenalco.*

Nota: la figura fue adaptada a partir de la fuente de información citada (Informe de gestión, 2024).

2.5.2 Entorno Microeconómico

El entorno microeconómico de Fenalco Santander está determinado por las relaciones directas que mantiene con sus afiliados, aliados estratégicos y demás actores con los que interactúa de manera cotidiana en el desarrollo de sus actividades gremiales. Estos factores influyen directamente en la ejecución de eventos, programas de formación, estrategias de afiliación y presentación de servicios institucionales.

- **Proveedores:** según el Informe de Gestión de Fenalco Santander (2024), la organización cuenta con un modelo particular de provisión, dado que muchos de sus proveedores son, a su vez, empresas afiliadas al gremio. Para la realización de eventos y actividades institucionales, se prioriza la contratación de afiliados

pertenecientes a sectores como tecnología, organización de eventos, publicidad, material POP, alimentos y bebidas. Cuando los proveedores no hacen parte del gremio, Fenalco promueve esquemas de canje o vinculación, incentivando su afiliación y fortaleciendo el ecosistema empresarial regional.

- **Intermediarios:** de acuerdo con el Informe de Gestión de Fenalco Santander (2024), la organización actúa como intermediario estratégico entre sus afiliados y entidades públicas o privadas, facilitando el acceso a programas, proyectos y oportunidades comerciales. Asimismo, articula relaciones entre las seccionales regionales, entidades gubernamentales y empresas afiliadas, consolidándose como un canal de representación y gestión gremial que impulsa el desarrollo empresarial y la cooperación interinstitucional.
- **Afiliados:** según el Informe de gestión de Fenalco Santander (2024) y los Estatutos Fenalco, los afiliados son quienes se vinculan al gremio mediante un proceso de inscripción y el pago de una cuota de sostenimiento, la cual puede ser de carácter mensual o anual. Los valores asociados a la afiliación varían según el tamaño de la empresa, clasificándose en pequeñas, medianas y grandes empresas, lo que permite una estructura de costos diferenciada y acorde a la capacidad económica de cada afiliado. El área comercial desempeña un rol clave en la captación de nuevos afiliados, destacándose la implementación de estrategias de visitas en frío, las cuales han permitido un crecimiento sostenido de la base empresarial mediante la interacción directa.

La relación entre Fenalco y sus afiliados se basa en la prestación de servicios gremiales, tales como representación institucional, acceso a espacios de

networking, formación empresarial y beneficios comerciales. En este sentido, la permanencia del afiliado depende directamente de la percepción de valor frente a los servicios recibidos, lo que convierte a la fidelización y a la mejora continua un factor clave para la sostenibilidad de la organización.

- Competidores:** con base al portafolio comercial de Fenalco Santander (2025) y en el Informe de Gestión (2024), Fenalco Santander comparte espacio con otros gremios y entidades de representación empresarial, como la Camara de comercio, la ANDI, CAMACOL, FEDECAFÉ, AMCHAM, FEDESARROLLO, ACOPI, entre otros. Estas organizaciones ofrecen servicios similares en términos de apoyo empresarial, capacitación y representación, lo que obliga a Fenalco a diferenciarse mediante su cobertura gremial, su capacidad de articulación institucional y su enfoque en el fortalecimiento integral del comercio organizado.

Tabla 1. *Matriz de las Cinco Fuerzas de Porter.*

Fuerza	Nivel	Descripción	Estrategias de Fenalco
Amenaza de Nuevos Entrantes	Medio- Alto	La creación de nuevos gremios o asociaciones empresariales requiere reconocimiento institucional, credibilidad y una base sólida de afiliados.	Fortalecer la propuesta de valor gremial, la representatividad institucional y el posicionamiento regional.
Poder de Negociación de Proveedores	Medio	Fenalco prioriza la contratación de bienes y servicios con empresas afiliadas, lo que reduce	Fomentar la compra interna entre afiliados, establecer alianzas estratégicas y

		la dependencia externa. No obstante, cuando recurre a proveedores no afiliados, se establecen alianzas o canjes.	mantener relaciones de cooperación con proveedores externos.
Poder de Negociación de los Clientes	Medio	Los afiliados pueden decir no vincularse o retirarse si perciben que los beneficios no compensan el valor de la inscripción y la cuota de sostenimiento, especialmente al existir otros gremios y alternativas empresariales.	Fortalecer la fidelización, mejorar el acceso a beneficios gremiales y optimar los ser servicios de formación, networking, coworking y acompañamiento empresarial.
Amenaza de Productos Sustitutos	Alta	Existen organizaciones gremiales como la Cámara de Comercio, la ANDI y ACOPI, así como plataformas digitales de captación, networking, coworking, empleabilidad y cobranzas que ofrecen servicios similares.	Diferenciar los servicios gremiales, potenciar los espacios de relacionamiento empresarial y ampliar la oferta de beneficios exclusivos para afiliados.
Rivalidad entre Competidores Existentes	Alta	Fenalco compite con otros gremios consolidados que buscan captar empresas	Consolidar la cercanía regional, fortalecer la red de afiliados y desarrollar

mediante servicios de	estrategias de
representación, formación y	acompañamiento empresarial
asesoría empresarial.	con enfoque sectorial.

Nota: la tabla fue adaptada a partir de las distintas fuentes de información citadas (Informe de Gestión de Fenalco Santander, 2024; Portafolio Comercial Fenalco Santander, 2025).

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

La Federación Nacional de Comerciantes Empresarios - seccional Santander cuenta con un portafolio integral de productos y servicios orientados al fortalecimiento del tejido empresarial y comercial de la región, brindando respaldo institucional, representatividad gremial y soluciones estratégicas a sus afiliados. Su oferta está diseñada para mejorar la competitividad, productividad y sostenibilidad de las empresas afiliadas, mediante acciones de acompañamiento, formación, asesoría y generación de espacios de relacionamiento empresarial. (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025).

Dentro de su portafolio se destacan los servicios de representación gremial y vocería institucional, a través de los cuales Fenalco Santander defiende los intereses del sector comercial ante entidades públicas y privadas. Asimismo, promueve la conexión empresarial mediante mesas sectoriales, reuniones estratégicas, alianzas y programas que facilitan el intercambio de conocimientos, la identificación de las necesidades del sector y el desarrollo de proyectos conjuntos en áreas como comercio exterior, logística, gastronomía, educación, salud, entre otros. (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025)

Adicionalmente, la organización ofrece servicios especializados como formación empresarial, asesorías jurídicas, soluciones de empleo a través de Fenalemplo, gestión de cartera mediante Fenalcobra, servicios de vigilancia y seguridad con Vifenalco, así como espacios de

Coworking, auditorios y salas de reuniones en Casa Fenalco. Estos servicios se complementan con la organización de eventos emblemáticos como la Asamblea General de Afiliados (ASAGE), la Noche de los Mejores (NDLM), Tendero Bucaramanga, Tendero Barrancabermeja y Santander Sobre Ruedas, consolidando a Fenalco Santander como actor clave en el desarrollo económico regional. (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025)

Por último, en cuanto a su clasificación económica, la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (Fenalco Santander) desarrolla sus actividades bajo la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 9499, correspondiente a Actividades de otras asociaciones no clasificadas previamente (n.c.p). Esta clasificación se ajusta a la naturaleza gremial de la organización, cuyo objeto principal es la presentación, acompañamiento y fortalecimiento de los intereses del sector empresarial y comercial, mediante la presentación de servicios de asesoría, formación, integración y gestión institucional. (RUT Fenalco Santander, 2025; Cámara de comercio Bogotá, 2025)

- **Representación gremial y Conexiones empresariales:** defendemos los intereses del comercio en Santander, hacemos de interlocutor ante entidades públicas y privadas, además impulsar acuerdos estratégicos para el fortalecimiento empresarial. Por ello, reunimos empresarios para identificar necesidades del sector, desarrollar programas e implementar proyectos que fortalezcan y beneficien a las empresas y a la región (Portafolio Comercial Fenalco Santander, 2025).

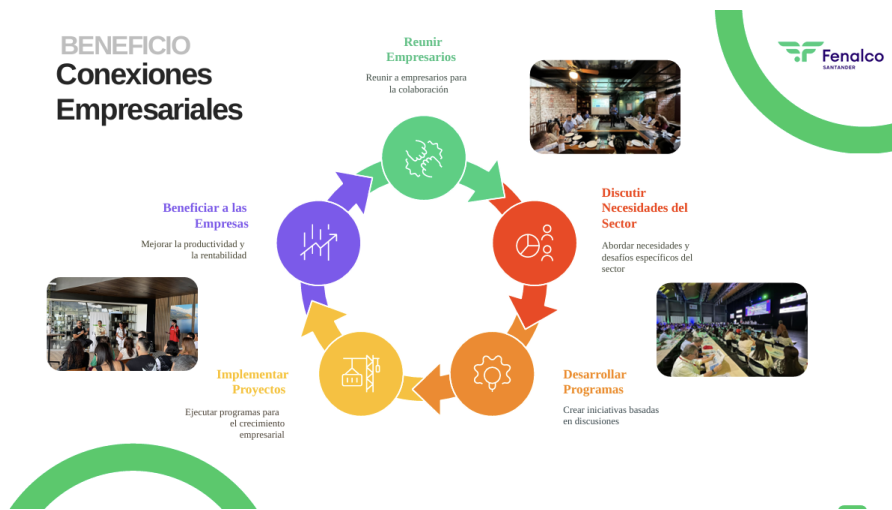
A continuación, en las figuras 5 y 6 se pueden observar los beneficios que brinda Fenalco Santander en su portafolio comercial.

Figura 5. *Portafolio Fenalco Santander 2025 – Representación Gremial*



Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

Figura 6. Portafolio Fenalco Santander 2025 - Conexiones Empresariales.



Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Comunicaciones:** ofrecemos producción visual, publicidad estratégica y vallas digitales. Para nuestros afiliados tenemos visibilidad en nuestras redes sociales

(Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025). A continuación, se en la figura 7 se muestra los servicios del área de comunicaciones.

Figura 7. *Portafolio Fenalco Santander 2025 - Comunicaciones*



Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Coworking:** disfruta de dos horas gratuitas al mes (No acumulables) con tarifas preferencial para afiliados. Ofrecemos espacio como: Sala de juntas, Sala de reuniones, Oficinas, Auditorio (Cap. 250 personas) con diferentes acomodaciones, como se puede apreciar en la figura 8 (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025).

Figura 8. *Portafolio Fenalco Santander 2025 – Coworking.*



Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Formación empresarial:** ofrecemos programas de formación innovadores, personalizados y con respaldo académico, en alianza con universidades y expertos nacionales e internacionales. Contamos con capacitaciones gratuitas y paga, y la inversión es 100% deducibles de renta (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025). A continuación, se puede observar en la figura 9 los servicios que ofrece el área de formación en Fenalco Santander.

Figura 9. Portafolio Fenalco Santander 2025 - Formación empresarial.

Fenalco SANTANDER

Formación Empresarial

Programas Innovadores:
Ofrecemos programas académicos innovadores que se anticipan a las tendencias del mercado, garantizando que estén siempre un paso adelante.

Formación a la Medida:
Adaptamos nuestros cursos para satisfacer las necesidades específicas de tu empresa, asegurando un aprendizaje relevante y aplicable.

Alianzas Estratégicas:
Estamos en constante colaboración con expertos en diversas disciplinas y empresas líderes. Esta red de conocimientos enriquece nuestra oferta formativa y te conecta con las mejores prácticas del sector.

Leidy Cala Rialtiga
Gerente Formación Empresarial
gerenteformacion@fenalcosantander.com.co
Cel: 313 2216427

Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Asesorías jurídicas:** obtenga orientación experta en áreas legales especializadas para su negocio. Somos expertos en derecho empresarial, laboral, contractual, comercial, societario del consumidor y propiedad intelectual (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025). A continuación, se puede observar en la figura 10 acerca de las asesorías jurídicas.

Figura 10. Portafolio Fenalco Santander 2025 - Asesorías jurídicas.

Fenalco SANTANDER

Asesorías Jurídicas

Asesoramiento Legal
Obtenga orientación experta en áreas legales específicas para su negocio.

Servicios Gratuitos
Aproveche los servicios legales sin costo para ahorrar recursos.

Capacitación Legal
Mejore el conocimiento legal de su equipo en temas relevantes para los negocios.

+ 1000 Asesorías

Gustavo Velásquez
Gerente Jurídico
jefejuridico@fenalcosantander.com.co
Cel: 310 2332859

Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Fenalcobra:** es un servicio sin costo, exclusivo para afiliados a Fenalco Santander, que desde su experiencia apoya la gestión de cobro de cartera y difícil cobro especialmente, como se observa en la figura 11 (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025).

Figura 11. Portafolio Fenalco Santander 2025 – Fenalcobra.

La infografía de Fenalcobra presenta los siguientes beneficios:

- Cobertura Nacional:** Representado por un mapa de Colombia.
- Disminución de costos de operación:** Representado por un icono de una barra de gráfico con una flecha hacia abajo.
- \$0 costo para Afiliados:** Representado por un icono de "0% OFF".
- Mejoramiento de la liquidez de su empresa con la recuperación de la cartera en mora:** Representado por un icono de monedas y un gráfico de crecimiento.

Se incluye una imagen de dos hombres en traje revisando un documento. En la parte inferior izquierda, se muestra el contacto: **FENALCOBRA** RECOLECCIÓN DE CARTERA ESPECIALIZADA, gerentefenalcobra@fenalcosantander.com.co, Cel: 315 8223711.

Los socios afiliados mostrados son: SANTO TOMÁS ESCOBAR, casm 安防, INKCO, afigráficas, zumotec s.a. ZUMOTEC TECNOLOGIA, y VEOLIA.

Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Vifenalco:** garantizar y preserve su empresa con servicios de seguridad y prevención: vigilancia fija, móvil y electrónica; escoltas; consultorías e investigación; además de soluciones en automatización industrial y residencial (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025). A continuación, los beneficios que brinda Vifenalco en la figura 12.

Figura 12. *Portafolio Fenalco Santander 2025 – Vifenalco.*



VIFENALCO

Garantice y preserve su empresa con la finalidad de prevenir eventuales acontecimientos con:

- Vigilancia fija, móvil y escolta
- Vigilancia electrónica
- Consultoría, asesoría e investigación
- Servicios de automatización industrial y residencial



Carlos Serrano Mantilla
Gerente General Vifenalco
gerencia@vifenalco.com
Cel: 316 8337903

Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

- **Fenalemplo:** contamos con herramientas eficientes para la búsqueda de empleo, listados actualizados de vacantes disponibles por parte de las empresas y el acceso a buscadores de empleo que desean vincularse al mercado laboral (Portafolio comercial Fenalco Santander, 2025). A continuación, en la figura 13 se observa los beneficios que ofrece Fenal empleo.

Figura 13. *Portafolio Fenalco Santander 2025 – Fenalemplo.*



Nota: la foto fue tomada del portafolio comercial de Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

A continuación, en la tabla 2 se presentan las estrategias identificadas para Fenalco Santander, orientadas al fortalecimiento de su gestión gremial y a la adaptación a las dinámicas del entorno empresarial.

Tabla 2. *Matriz Ansoff.*

Estrategia	Descripción	Ejemplo de Acción
Penetración de Mercado	Fortalecer la participación en el mercado actual mediante el uso de los servicios existentes.	Incrementar la participación de los afiliados actuales en las mesas sectoriales, eventos de networking como Café y Comercio, Open House, Con-verso, capacitaciones y programas de formación empresarial.
Desarrollo de Mercado	Extender los servicios actuales a nuevos	Ampliar la cobertura de los servicios gremiales hacia nuevos sectores económicos y

	segmentos o regiones del mercado.	municipios del departamento de Santander con baja afiliación.
Desarrollo de Producto	Incorporar nuevos servicios dirigidos al mercado actual.	Implementar nuevos programas de formación virtual, asesorías especializadas y espacios de networking estructurados para afiliados
Diversificación	Introducir nuevos servicios dirigidos a nuevos mercados.	Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para desarrollar proyectos de innovación empresarial y transformación digital dirigidos a nuevos públicos.

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: Informe de Gestión de Fenalco Santander, 2024 y Portafolio Comercial Fenalco Santander, 2025.

3. Cargo y funciones desempeñadas

A continuación, se describe el cargo ocupado y las funciones desempeñadas durante el desarrollo de la práctica empresarial realizada en Fenalco Santander. A través de este análisis se contextualiza las responsabilidades asumidas, las actividades ejecutadas y el rol desempeñado dentro de la organización, permitiendo evidenciar la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica. Asimismo, se expone las funciones desarrolladas en el área asignada, destacando su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y fortalecimiento de los procesos gremiales de la entidad.

3.1 Cargo desempeñado

Durante la práctica empresarial, fue designada en el cargo de Profesional Universitario Comercial en Fenalco Santander. Este cargo permitió una participación activa y transversal en los

procesos comerciales, administrativos, operativos y gremiales de la organización, apoyando directamente las actividades orientadas al fortalecimiento de los servicios ofrecidos a los afiliados y al desarrollo de estrategias institucionales.

El desempeño de este cargo brindo un escenario propicio para la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, especialmente en áreas como gestión empresarial, relaciones comerciales y apoyo a procesos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad y articulación del sector empresarial afiliado al gremio.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, en la tabla 3 se presenta las funciones asignadas durante la práctica, las cuales abarcaron diversas áreas operativas, administrativas, comerciales y gremiales dentro de la organización.

Tabla 3. *Listado de funciones y horas asignadas.*

Nombre de la Función	Horas por semana
Convocatorias para eventos gremiales, capacitaciones y mesas sectoriales.	7
Atención a socialización eventos, mesas sectoriales e intersectoriales.	6
Elaboración de actas, informes y documentación administrativa del área comercial y mesas sectoriales.	4
Organización del archivo físico del área comercial.	5
Actualización y depuración de data interna.	5
Gestión y seguimiento logístico (Calendarios): envió, seguimiento y reproceso.	6
Apoyo logístico en NDLM.	6
Gestión de cotizaciones	4
Registro y control de la asistencia a eventos y jornadas gremiales.	2
Participación en reuniones de equipo	3
Total	48

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: la designación empresarial (Fenalco Santander, 2025).

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Este apartado describe los principales procesos, procedimientos y herramientas utilizados durante la práctica empresarial realizada en Fenalco Santander, con el fin de evidenciar la forma en que se articulan las actividades comerciales, administrativas y de apoyo gremial desarrolladas en la organización. A continuación, se presenta la tabla 4 donde están los procesos, procedimientos y herramientas utilizadas durante la práctica en Fenalco Santander.

Tabla 4. *Procesos, procedimientos y herramientas.*

Proceso	Procedimiento	Herramientas Necesarias
Convocatorias para eventos gremiales, capacitaciones y mesas sectoriales.	Contacto telefónico y digital a afiliados, difusión de la información del evento, confirmación de asistencia y verificación de registro en formulario digitales.	Base de datos afiliados, Google Forms, teléfono corporativo, correo electrónico y hojas de cálculo.
Atención a socialización eventos, mesas sectoriales e intersectoriales.	Asistencia a sesiones de capacitación, revisión de actas anteriores, análisis de compromisos pendientes y problemáticas identificadas, y socialización de la información.	Actas digitales, material didáctico digital, Canva y computador.
Elaboración de actas, informes y documentación administrativa del área	Recolección de datos, análisis de documentación, elaboración de informes.	Computadora y acceso a bases de datos.

comercial y mesas sectoriales.		
Organización del archivo físico del área comercial.	Clasificación, foliación y reubicación de la documentación conforme a los lineamientos internos.	Lápiz, carpetas físicas y cajas de archivo.
Actualización y depuración de data interna.	Contacto telefónico con afiliados para verificación y actualización de información, eliminación de registros obsoletos y depuración de afiliados desafiliados.	Computador, teléfono y base de datos.
Gestión y seguimiento logístico (Calendarios): envío, seguimiento y reproceso.	Empaque y organización del material según base de datos, actualización de direcciones, cotización y gestión del envío con la empresa logística. Seguimiento de entregas y reproceso de envíos devueltos.	Base de datos, teléfono, computador y material de empaque.
Apoyo logístico en NDLM.	Apoyo en el montaje, desarrollo y ejecución del evento Noche de los Mejores, incluyendo alistamiento de espacios, coordinación operativa y asistencia durante la jornada.	Recursos logísticos del evento, material institucional, computador y comunicación telefónica.
Gestión de cotizaciones	Solicitud, comparación y análisis de cotizaciones para eventos de integración institucional, incluyendo locaciones, servicios de alimentación, decoración, equipos tecnológicos y actividades lúdicas.	Computador, teléfono formatos de cotización y material decorativo.
Registro y control de la asistencia a eventos y jornadas gremiales.	Registro de asistentes, verificación de participación, toma de evidencia	Listado de asistencia, lapicero, material

	fotográfica y apoyo en la difusión del evento realizado.	institucional (pendones), computador y teléfono.
Participación en reuniones de equipo	Reuniones de equipo, análisis y seguimiento de tareas asignadas.	Computador, Canva, material institucional.

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: la designación empresarial (Fenalco Santander, 2025).

La tabla anterior resume la articulación entre los procesos, procedimientos y herramientas implementadas durante la practica en Fenalco Santander. La correcta ejecución de estas actividades contribuye al fortalecimiento de la gestión gremial, la organización de eventos, el relacionamiento con los afiliados y el apoyo administrativos del área comercial. Asimismo, la comprensión de estos procedimientos permitió al estudiante desarrollar habilidades prácticas en comunicación, organización y gestión administrativa, aplicando los conocimientos adquiridos en el ámbito académico a un entorno institucional real, alineado con los objetivos estratégicos del gremio.

3.4 Plan de trabajo

El plan de trabajo presentado en la tabla 5 tiene como objetivo apoyar la organización y desarrollo del evento de networking Café y Comercio Fenalco Santander, mediante la participación en actividades relacionadas con la planeación, organización logística, ejecución del evento y recopilación de información que permita analizar su funcionamiento y estructura organizativa. A través de estas actividades se busca identificar falencias en la organización y ejecución del evento, evaluar la claridad de la metodología de networking utilizada y proponer lineamientos organizativos que contribuyan a mejorar la estructura y ejecución del evento.

Al finalizar la práctica empresarial, se presenta la información recopilada con el fin de realizar un análisis del desarrollo del evento Café y Comercio y proponer lineamientos básicos que permitan mejorar su organización, logística y comunicación.

Tabla 5. *Plan de trabajo.*

Eje de trabajo	Actividad	Descripción de la actividad
Apoyo en la organización del evento Café y Comercio	Coordinación logística del evento	Apoyar la organización logística del evento Café y Comercio mediante la planificación de Actividades, organización del espacio, verificación de recursos necesarios y apoyo en la ejecución del evento.
	Gestión de inscripción y registro de participantes	Apoyar el proceso de inscripción, registro y control de asistencia de los empresarios participantes en el evento facilitando la organización de la información y la comunicación con los asistentes.
	Elaboración de material informativo	Apoyar la elaboración de material informativo relacionado con la metodología del evento, la programación de actividades y la dinámica de networking, facilitando la comprensión de los participantes.
Análisis del desarrollo del evento	Observación de la ejecución del evento	Realizar la observación del desarrollo del evento Café y Comercio con el fin de identificar falencias en la organización, logística, tiempos y dinámica de interacción entre empresarios.

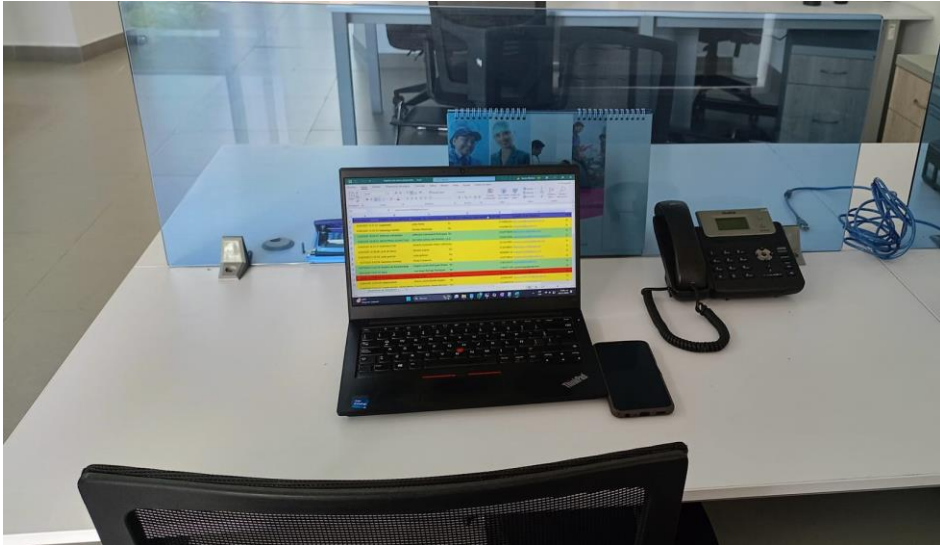
	Recolección de retroalimentación de participantes	Recopilar opiniones y percepciones de los empresarios participantes sobre la organización del evento y la claridad de la metodología de networking,
	Análisis de la metodología de networking	Analizar el funcionamiento de la metodología de networking utilizada en el evento, evaluando su claridad, organización y comprensión por parte de los participantes.
Propuesta de mejora del evento	Elaboración de lineamientos organizativos	Proponer lineamientos básicos que permitan mejorar la organización logística, la comunicación del evento y la estructura de la dinámica de networking.

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: apoyo en la organización del evento Café y Comercio en Fenalco Santander (Fenalco Santander, 2025).

3.5 Cronograma de actividades desarrolladas

- **Semana 1:** durante esta semana se realizó el proceso de inducción a la organización, en el cual se explicó el funcionamiento general de Fenalco Santander y del área comercial. Asimismo, se efectuó la asignación del puesto de trabajo y de los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades. Posteriormente, con los equipos entregados, se llevó a cabo la revisión de bases de datos, archivos y guías elaboradas por empleados anteriores, con el fin de comprender la dinámica de trabajo y funciones del área. En la figura 14 se observa el lugar de trabajo y los materiales asignados.

Figura 14. *Puesto de trabajo y equipos asignados durante la práctica empresarial.*



Nota: foto tomada por la autora durante el desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander, 2025.

- **Semana 2 al 4:** durante estas semanas se inició el apoyo en la elaboración y envío de convocatorias para eventos gremiales, capacitaciones y mesas sectoriales. Igualmente, se colaboró en la atención y socialización de información relacionada con estas actividades, así como la gestión, seguimiento y participación a las convocatorias realizadas para las mesas sectoriales. En la figura 15 se presenta la socialización y asistencia de la mesa sectorial concesionarios.

Figura 15. *Mesa sectorial Concesionarios.*



Nota: foto tomada por la autora durante el desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander, 2025.

- **Semana 5 al 8:** en este periodo se participó en la elaboración de actas, informes y documentación administrativa relacionada con las actividades del área comercial y mesas sectoriales socializadas previamente. De igual manera, se realizó la actualización y depuración de bases de datos internas, con el fin de mantener organizada la información utilizada en procesos del área. En la figura 16 se muestra una de las actas hechas para el área comercial, en este caso se trató sobre los avances del mes que había realizado la coordinadora Juliana Bernal.

Figura 16. Acta reunión comercial para cierre de Agosto Juliana Bernal.

 FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES – FENALCO SANTANDER ACTA No: 5		
NOMBRE: REUNIÓN CIERRE DE AGOSTO JULIANA BERNAL		
CIUDAD Y FECHA: BUCARAMANGA 4 de Septiembre 2025	HORA DE INICIO: 8:30 a.m.	HORA FIN: 9:30 a.m.
LUGAR: SALA DE REUNIONES Cra 20 # 36 – 49, centro	DIRECCIÓN GENERAL / DEPARTAMENTO FEDERACION REGIONAL DE COMERCIANTES – FENALCO SANTANDER / DEPARTAMENTO DE INTEGRACION EMPRESARIAL	
ORDEN DEL DIA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Carolina Chacón 2. Socialización del plan de trabajo de Agosto de Juliana Bernal. 3. Retroalimentación 4. Cierre de la reunión 		
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:		
<p>PUNTO 1 – Saludo de Carolina Chacón.</p> <p>Carolina da inicio a la reunión dándole la bienvenida a Juliana y a Paula y recordando que el motivo de esta reunión es socializar el plan de trabajo del mes de agosto de la coordinadora Juliana Bernal. Seguido a esto se da inicio a la reunión.</p> <p>PUNTO 2 – Socialización del plan de trabajo de Agosto de Juliana Bernal.</p> <p>Carolina comienza revisando la semana 1 del mes de agosto. Se hace una revisión punto por punto con Juliana, en dónde ella va socializando lo que hizo y contrastándolo con el plan de trabajo que le envió a Carolina. De esta semana se puede destacar una reunión con el doctor José Mauricio, el gerente de Jardines la Colina, en dónde trataron temas específicos del sector funerario, la reunión de entrega de resultados de SSR con la mesa de concesionarios y que en general hizo llamadas y visitas. Sin embargo, Carolina identifica que Juliana no tiene claridad de las empresas que contacta para visitas y que no se le ve un seguimiento. Para esta semana Carolina sugiere hacer un listado de las empresas contactadas, hacerles seguimiento y también agendar en el Google calendar todas las reuniones que se tengan. También le sugiere a Juliana que programe tiempos más cortos para hacer llamadas, ya que en un tiempo de 1H y 30m solo contactó a 5 empresas.</p> <p>En la revisión de la segunda semana se pueden destacar actividades como: la visita de afiliación al concesionario de Auteco, sin embargo, no la atendieron ese día y una reunión con Fenalco Nariño. De forma general se identifica que a pesar que salió a visitar empresas y hacer entrega de quinuenios, las empresas no la atendían o la persona encargada no estaba. Para esta semana se le hacen recomendaciones similares a la anterior: Tener más orden con el seguimiento de las empresas. Adicionalmente Carolina le recomienda no trabajar fuera del horario laboral y que lo ideal es que optimice mucho más los tiempos de trabajo. Para esta semana Juliana pide apoyo en la mesa sectorial de motos.</p>		

Nota: captura de pantalla tomada del acta elaborada teniendo como referencia otras actas de reuniones del área comercial de Fenalco Santander, 2025.

- **Semana 9 – 14:** durante estas semanas se apoyó la organización logística de diferentes eventos gremiales y actividades empresariales desarrolladas por Fenalco Santander, entre ellos el evento “La Noche de los Mejores”, espacio de reconocimiento empresarial, realizado por el gremio. Dentro de las funciones realizadas se incluyó la coordinación de aspectos logísticos, el registro y control de asistencia de los participantes, así como el apoyo en la gestión de cotizaciones requeridas para el desarrollo de las actividades. Posteriormente, se brindó apoyo en

el seguimiento del calendario físico institucional, elaborado con el patrocinio de empresas participantes en el evento, realizando actividades relacionadas con su envío, distribución y control. En la figura 17 podemos observar la logística del evento Noche de los Mejores.

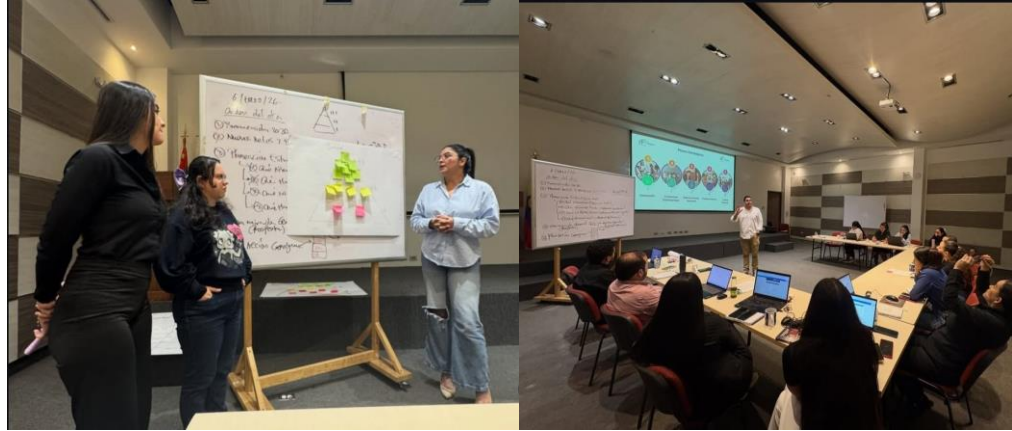
Figura 17. *Noche de los Mejores 2025.*



Nota: fotografía tomada por la autora durante el desarrollo del evento NDLM en la práctica empresarial en Fenalco Santander, 2025.

- **Semana 15 al 20:** en este periodo se brindó apoyo en actividades administrativas del área comercial, especialmente en la organización del archivo físico y digital, revisión de documentación interna y actualización de base de datos. Asimismo, como se puede observar en la figura 18, se participó en reuniones del equipo general con el fin de socializar los proyectos y actividades proyectadas para las diferentes áreas de Fenalco Santander para el año 2026.

Figura 18. *Reunión del equipo de Fenalco Santander para la planeación de actividades del año 2026.*



Nota: fotografía tomada por el equipo de comunicaciones de Fenalco Santander 2026.

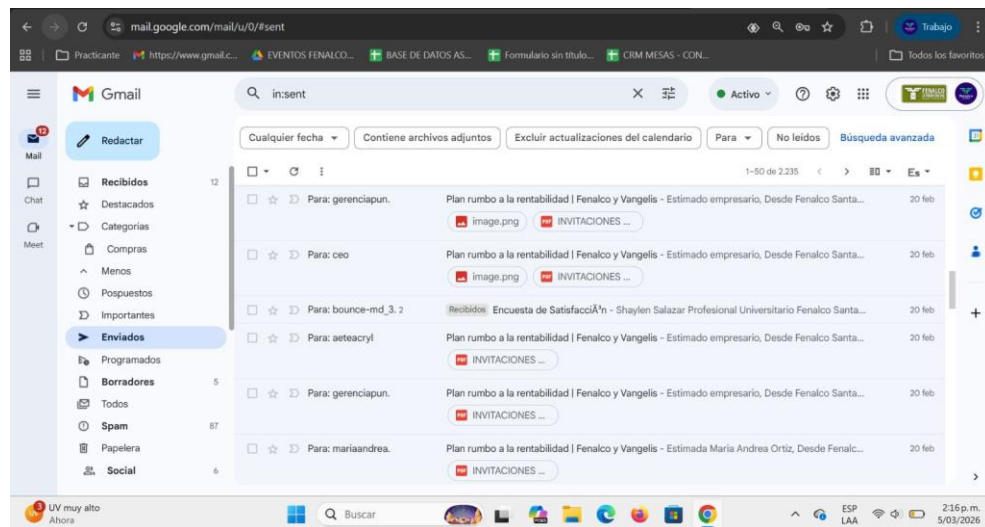
- **Semana 21 al 24:** durante las últimas semanas de la práctica se realizó la organización y ejecución del evento *Café y Comercio*, incluyendo el proceso de convocatoria, logística, reuniones preparatorias y desarrollo del evento. Asimismo, se llevaron a cabo procesos de convocatoria al evento *A2 capital* con el proyecto *Plan rumbo a la rentabilidad*, en articulación con la empresa española *Vangelis*. Finalmente, se apoyó en la consolidación de la información del área comercial, incluyendo mesas sectoriales y actas correspondientes, así como en la formación y acompañamiento a las nuevas practicantes para su integración en las actividades del área. A continuación, se muestran la figura 19 como se vivió *Café y comercio* 2026 y en la figura 20 la convocatoria de *A2 capital*.

Figura 19. *Evento Café y Comercio 2026.*



Nota: la captura de pantalla fue tomada de las redes de Fenalco Santander 2026 (Instagram, 2026).

Figura 20. Convocatoria vía Email del evento A2 capital.



Nota: la captura de pantalla fue tomada del correo electrónico del área comercial (Fenalco Santander, 2025).

4. Marco conceptual y normativo

El marco conceptual y normativo es fundamental para comprender los temas abordados durante la práctica empresarial realizada en Fenalco Santander. Este apartado reúne los conceptos claves que sustentan la gestión gremial, el fortalecimiento empresarial, la organización de eventos y el acompañamiento a afiliados, permitiendo contextualizar las actividades desarrolladas dentro del entorno institucional y normativo del gremio. A continuación, se presenta cinco conceptos relevantes, cada uno con su respectivo análisis.

4.1 Marco conceptual

- ***Gestión Gremial:*** la Real Academia Española (2024), nos dice que la palabra gremio se define como “Conjunto de personas que tienen un mismo ejercicio, profesión o estado social” (Española, 2024). En Fenalco Santander, la gestión gremial es esencial para articular esfuerzos entre el sector empresarial y las entidades públicas y privadas, promoviendo la competitividad, la formalización y el desarrollo regional. Esta gestión se materializa a través de mesas sectoriales, eventos, capacitaciones y espacios de concertación que buscan responder a las necesidades del empresario. (Fenalco Santander, 2024).
- ***Afiliación y Representatividad Empresarial:*** la afiliación gremial consiste en la vinculación voluntaria de empresas a una organización como Fenalco, a cambio de beneficios institucionales, acompañamiento y representación. Para Fenalco, los afiliados constituyen el eje central de su gestión, ya que son quienes participan activamente en los programas, eventos y servicios ofrecidos. La representatividad empresarial permite al gremio consolidar una voz colectiva ante el estado y otros

actores del entorno económico, fortaleciendo la incidencia en la formulación de políticas públicas (Fenalco Santander, 2024).

- **Mesas sectoriales:** las mesas sectoriales son espacios de diálogo y articulación que reúnen a empresarios de un mismo sector, con el fin de identificar problemáticas comunes y construir soluciones conjuntas. En Fenalco Santander, estas mesas permiten analizar el contexto económico, social y normativo de los sectores productivos, fortaleciendo la cooperación empresarial. (Fenalco Santander, 2024)
- **Eventos Gremiales:** los eventos gremiales comprenden la planeación, organización, ejecución y seguimiento de actividades como capacitaciones, encuentros empresariales y eventos institucionales. Stos espacios son fundamentales para el networking, la formación continua y visibilidad de los afiliados. En Fenalco Santander, los eventos gremiales representan una herramienta estratégica para fortalecer el relacionamiento empresarial y difundir información relevante para la toma de decisiones. (Fenalco Santander, 2024)
- **Capacitación empresarial:** Fenalco Santander promueve este concepto a través de programas de capacitación orientados al uso de tecnologías, plataformas digitales y nuevas tendencias, con el fin de mejorar la competitividad de las MiPymes afiliadas. La formación continua en competencias digitales permite a los empresarios adaptarse a las dinámicas del mercado y responder a los retos el entorno actual (Fenalco Santander, 2024).

4.2 Marco normativo

A continuación, en la tabla 6 se muestra el marco normativo institucional, nacional y reglamentaria que influyen en el funcionamiento de Fenalco Santander y en las funciones desempeñadas durante la práctica, así como en la en la elaboración de este informe.

Tabla 6. *Marco Normativo.*

Ley	Descripción
Estatutos de Fenalco Santander	Regula la naturaleza, objeto, afiliación, funciones, derechos y deberes dentro de la organización gremial, y establece las bases para la representación y el fortalecimiento empresarial de sus afiliados.
Ley 590 de 2000	Ley de desarrollo empresarial que promueve el fortalecimiento y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, segmento mayoritario en la afiliación de Fenalco Santander.
Ley 1581 de 2012	Ley de protección de datos personales que regula el tratamiento de información personal y base de datos, aplicable a la gestión de datos de afiliados y asistentes a eventos.
Decreto ley 2150 de 1995 y Decreto 427 de 1996	Reglamentan el registro de entidades sin ánimo de lucro (ESAL) en el Registro Único Empresarial y Social (RUES), al que deben inscribirse las asociaciones gremiales para ejercer su personería jurídica y actividades.
Reglamento de prácticas empresariales	Dentro de la normatividad que rige las prácticas empresariales se encuentra el Reglamento de Práctica Empresariales, donde los artículos 21 al 35 establecen la definición y lineamientos de las prácticas, y el

artículo 36 define los deberes de los estudiantes en práctica. Esta normativa orienta el desarrollo de la práctica empresarial.

Nota: la tabla fue adaptada a partir de las distintas fuentes de información citadas (Estatutos de Fenalco Santander, 2024; Ley 590 de 2000; Ley 1581 de 2012; Decreto Ley 2150 de 1995; Decreto 427 de 1996 y Reglamento de prácticas empresariales).

5. Aportes

El presente capítulo expone los principales aportes realizados durante la práctica empresarial en Fenalco Santander, a partir del análisis de las actividades desarrolladas y de las necesidades identificadas en los procesos institucionales. En este apartado se contextualiza la propuesta de valor generada, enfocada en el fortalecimiento de la organización de eventos gremiales y la mejora de los procedimientos asociados a su planeación y ejecución. Asimismo, se presentan las acciones planteadas y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento de la experiencia de los afiliados.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Este apartado presenta una propuesta de valor agregado para Fenalco Santander, construida a partir de la identificación de oportunidades de mejora en la organización y la ejecución de eventos gremiales, particularmente en espacios de networking como Café y Comercio. La propuesta se orienta a definir lineamientos básicos, procedimientos y herramientas que permitan optimizar la planeación, comunicación y desarrollo de estas actividades, buscando reducir el desorden operativo y mejorar la comprensión del método por parte de los participantes. De igual manera, se describen las acciones planteadas y el impacto esperado en términos de organización, eficiencia y satisfacción de los afiliados.

La table 7 resume las principales actividades que se desarrollaron durante la práctica y su aporte a Fenalco Santander.

Tabla 7. *Actividades desarrolladas durante la práctica.*

Proyecto/Actividad	Aporte	Detalle	Valor agregado
Organización del evento Café y Comercio	Apoyo en la Organización logística	Apoyo en la planeación, organización del espacio, tiempos y dinámica del evento.	Mejor organización y desarrollo del evento.
Metodología de networking	Propuesta de mejora de la metodología	Análisis de la dinámica y propuesta de estructura más clara.	Mayor comprensión de la dinámica por parte de los empresarios.
Comunicación del evento	Organización de la información del evento.	Estructuración de la información sobre metodología, tiempos y roles.	Mejor comunicación con los participantes.
Evaluación del evento	Recolección de retroalimentación	Recopilación de opiniones de participantes para identificar mejoras.	Base para mejorar continua del evento.

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: la designación empresarial (Fenalco Santander, 2025).

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en Fenalco Santander se identificó una situación problemática relacionada con la organización y ejecución del evento gremial Café y Comercio, el cual está orientado a fomentar el networking y el relacionamiento empresarial entre afiliados. Si bien este espacio es valorado positivamente por los empresarios como una oportunidad para generar contactos de valor y visibilizar sus productos y servicios, se evidencio la ausencia de lineamientos claros y estandarizados para su planeación, comunicación y desarrollo. En diversas ocasiones, la dinámica del evento no era comprendida completamente por los participantes, lo que generaba desorden operativo y confusión respecto al método de interacción.

Asimismo, se observó que la coordinación previa entre el equipo organizador y los empresarios participantes era limitada, debido a la falta de reuniones de planeación y de una definición previa de roles, tiempos y pasos a seguir durante la actividad. Esta situación impactaba la percepción de organización institucional y efectividad del evento, pese al valor que representa Café y Comercio dentro de la oferta de eventos gremiales de Fenalco Santander. En este contexto, se identificó la necesidad de proponer mejoras orientadas a fortalecer la estructura organizativa del evento, optimizar su ejecución y mejorar la experiencia de los afiliados, contribuyendo así al cumplimiento del objetivo social del gremio.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Para abordar la situación problemática identificada en la organización y ejecución del evento Café y Comercio, se desarrolló una contribución de conocimiento orientada al análisis del proceso actual y a la formulación de lineamientos básicos que permitan mejorar su planeación y desarrollo. Este aporte se sustentó en la observación directa, la revisión de experiencias previas y

la participación activa en la organización del evento, permitiendo identificar oportunidades de mejora desde una perspectiva practica y organizacional.

- **Paso 1 Análisis del desarrollo del evento Café y Comercio:** inicialmente, se realizó un análisis del funcionamiento del evento a partir de la observación de su ejecución y de los comentarios realizados por los empresarios participantes. Se identifico que la dinámica de networking, basada en encuentros de corta duración entre afiliados (Citas rápidas), no contaba con una explicación previa clara ni con una estructura definida, lo que generaba confusión durante la actividad. Este análisis permitió reconocer la necesidad de establecer una metodología más comprensible y organizada para los participantes.
- **Paso 2 Propuesta de lineamientos organizativos:** se propuso la definición de lineamientos organizativos básicos para el evento Café y Comercio, orientados a mejorar la planeación, ejecución y comprensión de la metodología por parte de los empresarios participantes. Esta propuesta surge como respuesta a la ausencia de procedimientos formales y busca fortalecer la experiencia de networking, optimizar los tiempos del evento y facilitar la interacción efectiva entre los afiliados.

A continuación, se presenta la tabla 8, las acciones a contribuir, su descripción y el impacto esperado en el desarrollo del evento.

Tabla 8. *Organización de la base de datos de participantes Café y Comercio.*

Categoría	Descripción
Información personal	Empresa, Nombre del participante, correo electrónico y contacto.

Observaciones Comentarios sobre la participación, interés del evento, si contesto o no la llamada telefónica.

Participación en el evento Confirmación de asistencia al evento Café y Comercio

Nota: la tabla fue elaborada por la autora para organizar la información de los participantes en el evento Café y Comercio.

Figura 21. Base de datos Café y Comercio.

#	EMPRESA	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CORREO	CONTACTO	OBSERVACIONES	PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO
1	TERMINAL DE TRANSP DE BGA	JAIMÉ JOSÉ PÉREZ PÉREZ	jperez@terminalbga.com	3187161060	No contesta, se deja mensaje a la asistente y al correo	NO CONTESTA
2	CHP MAT PARA CONSTRUCCION SAS	JOSE LUIS SILVA	carteras@chp.com.co	318 821 7616	No contesta, se deja mensaje a al wsp y al correo	CONFIRMA ASISTENCIA
3	LEGAL SHIELD S.A.S	JUAN PABLO MONCADA FLOREZ	dirjuridica@legalsshield.com.co /	3204170960	No contesta, se deja mensaje al wsp y al correo	CONFIRMA ASISTENCIA
4	COLEGIO SAN PEDRO CLAVER	HUGO NELSON GOMEZ SEVILLA	PERSONAL@SANPEDRO.EDU.CO	3133919176	No contesta, se deja mensaje al wsp y al correo	NO CONTESTA
5	TRACTO FILTROS	JOSE TRINIDAD GUZÁ URREA	jurjuridica@tractofiltros.com	3153861317	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
6	SUPERCROSS LTDA	NELLY DIAZ DURAN	nelly.diaz@supercross.com.co	3108730382	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
7	LIENZOTEX	JAIRO ALBERTO HERRERA REINA	GERENCIA@LIENZOTEX.COM	3104806593	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
8	ALMACEN REYCOL SAS	LUIS EDUARDO BORBERO RIJUELES	luisborbero61@gmail.com	3223688055	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
9	MUNDO CROSS LTDA	CESAR DAVID CANACHO SUAREZ	compras.lga@supalmundocross.co	3223688055	No contesta, se le deja mensaje al wsp	NO CONTESTA
10	COMPANIA BISO SA	YAZMIN STELLA ROMAN ORTIZ	dicomercial@bisosa.com	3176480314	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
11	SELECOM S.A.S	Javier Hernando Ruiz Rodriguez	jruiz@selecom.com	3157918468	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
12	COMERCIALIZADORA DE	JAVIER MARTIN DE JESUS RIVERA PRIETO	COMERCIALIZADORA@ESURTIDORADEL	3157182900	Junta	CONFIRMA ASISTENCIA
13	MARIA MAGRETH SPA	MARIA MAGRETH OSPINA RONETH	magreth.ospina@mariamagrethspa.com	3165212033	Contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
14	CONSTRUCORA OKAYA	ALFREDO ANAYA HERRERA	alfredoanaya@construokaya.com	3157772918	No puede asistir	NO ASISTE
15	DELACUESTA CENTRO COMERCIAL	SERGIO MARIN VALENCIA	sergiomarin@delacuesta.com	6076793298	No puede asistir	NO ASISTE
16	VIFENALCO LTDA.	CARLOS SERRANO	avencos@vifenalco.com	3168337903	contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
17	HORRAL HOSTAL VILLA CRISTINA	JAIRO CORSO SALAMANCA	javencos@horralhostalvillacristina.co	31538812252	Contesto carmen (comercial)	CONFIRMA ASISTENCIA
18	LANTOQUEÑO	MARCO CARRELO DE NIÑO	carrelo@lantoqueño.co	3002185666	No contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
19	CADENA COAL OXIDO COLOMBIA SAS	BLANCA ARMINDA MARTINEZ MEDINA	blanca.arminda@coala.com	3158123855	No contesta	NO CONTESTA
20	PROYECTOS Y MONTAJES SAS	HERMES LOPEZ BECARIA	ADMINISTRATIVO@PROYECTOSYMON	3115927029	Junta	NO ASISTE
21	C.COMERCIAL CABECERA IV ETAPA	CLAUDIA XIMENA MARTINEZ ROA	secretariaadministrativa@occuartaeta	3163977150	Ya se inscribio	CONFIRMA ASISTENCIA
22	FURGONETE SA	JULIA SABEL RODRIGUEZ RAMOS	gerenciafurgonete@gmail.com	3153167830	Ya se inscribio	CONFIRMA ASISTENCIA
23	PARALCO	CHRISTIAN CALCUTTA	christian.cerra@entornosparauso.co	6701891-114	No contesta	CONFIRMA ASISTENCIA
24	AXA COPATRIA MEDICINA	GLORIA INES MORALES GONZALEZ	eldia.medina@axacopatria.co	3157918468	No contesta	CONFIRMA ASISTENCIA

Nota: Captura de pantalla de la base de datos de Café y Comercio.

Figura 22. Encuesta de satisfacción de Café y Comercio.

The screenshot shows a Google Sheets spreadsheet titled 'Encuesta de Satisfacción - Evento Café & Comercio (respuestas)'. The spreadsheet contains columns for 'Fecha Respuesta', '¿El personal, cómo calificó su experiencia en el evento?', '¿Qué tan útil fue la información de ellos ofrecida para generar contactos?', '¿Cómo evalúa la organización del evento?', '¿El formato del evento facilitó la generación de contactos de interés?', '¿El evento cumplió sus expectativas?', '¿Estaba interesado en participar nuevamente en este tipo de encuestas de satisfacción?', '¿Qué aspectos consideras que se pueden mejorar?', and 'TRATAMIENTO DE LA AUDITORIA Y EFECTOS MEDICINALES'. The rows represent individual survey responses with dates ranging from 18/02/2020 to 18/02/2020 and various ratings and feedback comments.

Nota: Captura de pantalla tomada de la encuesta de satisfacción de Café y Comercio, hecha por la autora durante las prácticas de Fenalco Santander.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

A partir de la situación problemática identificada, se evidenció que la aplicación de lineamientos organizativos y comunicativos en el evento Café y Comercio genera un impacto positivo en el desarrollo de los espacios gremiales promovidos por Fenalco Santander. Una mejor estructuración de la dinámica del evento, la claridad en los roles de apoyo y la socialización previa de los objetivos contribuyen a optimizar el tiempo de ejecución y a fortalecer la interacción entre los empresarios participantes.

Como resultado, se visualizó un mayor aprovechamiento de los espacios de relacionamiento comercial, una participación más activa de los afiliados y una mejor percepción institucional por parte del gremio empresarial. La posible incorporación de estas acciones en futuros eventos permitirá fortalecer la gestión gremial de Fenalco Santander, estandarizando buenas prácticas organizativas y aportando al cumplimiento de su objetivo de promover el desarrollo y la competitividad del sector empresarial regional.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante la práctica empresarial en Fenalco Santander se adquirieron conocimientos, habilidades y destrezas que fortalecieron de manera significativa el proceso formativo y contribuirán a la futura integración en el mercado laboral. La experiencia permitió comprender el funcionamiento de una organización gremial, su estructura institucional y su papel como articuladora entre el sector empresarial y las entidades públicas y privadas. Asimismo, se fortalecieron competencias relacionadas con la organización de eventos gremiales, la gestión

administrativa, el manejo de bases de datos y coordinación de actividades orientadas al fortalecimiento del empresario afiliado.

Adicionalmente, la práctica favoreció el desarrollo de habilidades transversales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la planificación, la capacidad de análisis y la adaptación a contextos laborales dinámicos. El contacto directo con empresarios afiliados y la participación en actividades como Café y Comercio permitió adquirir una visión práctica sobre el relacionamiento comercial, la gestión gremial y la importancia de la organización institucional en la prestación de servicios. Estos aportes consolidan competencias profesionales clave y preparan para asumir responsabilidades en entornos organizacionales, administrativos y comerciales con mayor criterio y autonomía.

5.3 Plan de mejora

El presente plan de mejora se formula a partir de la observación del desarrollo del evento Café y Comercio y de la retroalimentación obtenida por parte de los asistentes, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en su organización y ejecución. Este plan se orienta al establecimiento de lineamientos organizativos que permitan estructurar de manera más clara el desarrollo del evento y optimizar la dinámica de interacción entre los participantes.

En este sentido, el plan de mejora contempla acciones dirigidas a la organización logística, la claridad de la metodología de networking, la comunicación con los participantes y la evaluación del evento, con el fin de mejorar su efectividad y contribuir al incremento de la participación empresarial. A continuación, en la tabla 9 se presenta los aspectos a mejorar, junto con las metas, acciones e indicadores propuestos para su implementación.

Tabla 9. *Propuesta de plan de mejora para la organización y desarrollo del evento Café y Comercio de Fenalco Santander.*

Aspecto para mejorar 1	Organización del evento Café y Comercio.
Metas	Mejorar la organización logística y la estructura del evento Café y Comercio
Acciones	Establecer funciones, tiempos del evento, registro de participantes y organización del espacio
Indicadores	Cumplimiento del cronograma = (Número de actividades ejecutadas/ Número de actividades programadas) * 100
Hacer/Verificar	Evaluar el desarrollo del evento y la percepción de los participantes
Responsable	Área comercial
Recursos	Base de datos, listas de asistencia, espacio del evento, material informativo
Aspecto para mejorar 2	Metodología de Networking
Metas	Mejorar la comprensión de la dinámica de networking
Acciones	Explicar la metodología antes de iniciar y establecer tiempos de interacción
Indicadores	Nivel de comprensión = (Número de asistentes que comprenden la dinámica / Total de asistentes encuestados) * 100
Hacer/Verificar	Encuesta de retroalimentación del evento

Responsable	Coordinadora comercial a cargo del evento
Recursos	Presentación, cronograma, material informativo digital
Aspecto para mejorar 3	Evaluación y retroalimentación del evento
Metas	Evaluar la satisfacción de los asistentes y recopilar información para mejorarlas
Acciones	Aplicar encuesta de retroalimentación y actualizar base de datos de participantes
Indicadores	Nivel de satisfacción = (Respuestas Positivas/ Total de respuestas) *100
Hacer/Verificar	Análisis de resultado del evento
Responsable	Área comercial
Recursos	Forms, base de datos, informes del evento.

Nota: la tabla fue elaborada teniendo como referencia lo siguiente: observación directa, retroalimentación y análisis del evento Café y Comercio (Fenalco Santander, 2025).

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

La práctica empresarial realizada en Fenalco Santander permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno organizacional real, especialmente en áreas relacionadas con gestión empresarial, organización de eventos, bases de datos empresariales y relacionamiento comercial, fortaleciendo competencias profesionales, administrativas y organizativas.

Durante el desarrollo de la práctica se evidenció la importancia de los gremios empresariales en el fortalecimiento del sector comercial y empresarial de la región, ya que estos actúan como intermediarios entre empresarios, entidades públicas y privadas, promoviendo espacios de capacitación, networking, representación institucional y cooperación empresarial.

A partir de la participación en la organización del evento Café y Comercio, se identificaron falencias en aspectos como la planeación del evento, la organización logística, la comunicación de la metodología de networking y la evaluación posterior de la actividad, lo que evidenció la necesidad de establecer lineamientos organizativos que permitan mejorar la estructura del evento.

Como resultado del trabajo desarrollado, se diseñó un plan de mejora orientado a establecer lineamientos para la planeación, organización y ejecución del evento, contribuyendo al mejoramiento de la organización de la organización del evento Café y Comercio y al fortalecimiento de los espacios de relacionamiento empresarial ofrecidos por Fenalco Santander.

Finalmente, la práctica empresarial permitió adquirir experiencia laboral, fortalecer habilidades de comunicación, organización, trabajo en equipo y manejo empresarial, contribuyendo al crecimiento profesional y a la comprensión del funcionamiento de las organizaciones gremiales y del entorno empresarial regional.

6.2. Recomendaciones

Para Fenalco Santander se recomienda implementar los lineamientos organizativos propuestos en el plan de mejora, especialmente en la fase de planeación del evento, con el fin de establecer una estructura organizativa clara que incluya la definición de objetivos, números de participantes, asignación de roles y coordinación con el afiliado anfitrión. Esto permitirá mejorar la organización logística del evento y evitar inconvenientes durante su ejecución.

Asimismo, se recomienda socializar previamente la metodología de networking con los participantes antes del inicio del evento, ya sea mediante correo electrónico, material informativo o una explicación inicial más estructurada, con el fin de que los empresarios comprendan la dinámica y se logre un mayor aprovechamiento del espacio de relacionamiento empresarial.

También se recomienda diseñar un formato o guía estándar para la organización de eventos empresariales, que incluya cronograma, responsables, recursos logísticos, metodología del evento y evaluación posterior, de manera que todos los eventos organizados por Fenalco Santander sigan una estructura similar y se facilite su planificación y control.

De igual manera, se recomienda aplicar encuestas de satisfacción al finalizar cada evento con el fin de evaluar la organización, la logística, la metodología de networking y la percepción de los participantes permitiendo generar indicadores y realizar mejoras continuas en los eventos empresariales organizados por la entidad.

Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo los espacios de networking empresarial como Café y Comercio, ya que estos eventos contribuyen al fortalecimiento del tejido empresarial, la generación de alianzas comerciales y el posicionamiento gremial de Fenalco Santander en el contexto empresarial local y regional.

Referencias

Cámara de Comercio de Bogotá. (s. f). Descripción de la actividad económica según CIIU.

<https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>

Decreto 427 de 1996. (1996). Por el cual se reglamenta el Registro Único Empresarial y Social (RUES). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1333>

Decreto Ley 2150 de 1995. (1995). Por el cual se suprimen y reforman trámites, procedimientos y requisitos innecesarios existentes en la Administración Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1208>

Estatutos Fenalco Santander. (2024). Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco.

<https://fenalcosantander.com.co/estatutos-fenalco/>

Fenalco Santander. (2025). Portafolio de servicios 2025. Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco Seccional Santander. <https://fenalcosantander.com.co/portafolio-de-servicios/>

Federación Nacional de Comerciantes Empresarios – FENALCO Santander. (2021). Misión, visión y estructura organizacional.

Federación Nacional de Comerciantes Empresarios – FENALCO Santander. (2024). Información institucional. <https://fenalcosantander.com.co>

Fenalco. (2025). Informe de gestión 2024. <https://www.fenalco.com.co/blog/informes-de-gestion-1257/informe-de-gestion-2024-8073>

García Valcárcel, I. (2001). CRM: Gestión de la relación con los clientes. Fundación Confemetal.

Google Maps. (2022). [Ubicación de Fenalco Santander]. Recuperado el 7 de abril de 2026, de <https://www.google.com/maps>

Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. Investigación en educación médica, 2(5), 55-60. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)00009-0](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)00009-0)

Instagram. (2026). [Publicación del evento Café y Comercio].

<https://www.instagram.com/p/DU9CxvnEog/>

Ley 590 de 2000. (2000). Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del desarrollo empresarial.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>

Ley 1581 de 2012. (2012). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2023). Clasificación de las MIPYMES. Diario Oficial No. 48.587.

Real Academia Española. (2024). Gremio. En Diccionario de la lengua española (23.^a ed.).

<https://dle.rae.es/gremio>

Servicio Nacional de Aprendizaje. (2025). ABC Mesas Sectoriales. <https://www.sena.edu.co/es-co/Empresarios/Documents/Mesas-Sectoriales/ABC-Mesas-Sectoriales.pdf>

Tirado, R. (s. f.). Teorías y conceptos para analizar las organizaciones gremiales de empresarios.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032015000300005

Vélez, J., & Rojas, J. (2015). El networking como estrategia de fortalecimiento organizacional.

Revista Vínculos, 12(2), 85-96.

<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/9664/10837>