Práctica Empresarial Departamento Comercial- FENALCO Santander

Silvia Juliana Galván Galvis

Informe de practica para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Henry Giovanny Moran Cuan

Magister administración de empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2022

Agradecimientos

Ante todo, agradezco a Dios por ser luz dentro de mi camino y fortalecerme de manera espiritual con cada paso que recorrí durante el curso de mi formación profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional durante todo mi proceso de aprendizaje y por siempre encaminarme hacia la búsqueda del conocimiento constante, a mis hermanas por estar siempre a mi lado y ser ese impulso para salir adelante. También a mis amigos, compañeros y colegas que me acompañaron y compartieron conmigo durante toda esta etapa.

De igual manera, agradezco al Dr. Alejandro Almeyda y a Paola Caballero por haber creído en mis capacidades y brindarme la oportunidad de afianzar mis conocimientos dentro de Fenalco Santander.

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

Contenido

Introducción 9
1. Justificación 10
2. Objetivos de la práctica 11
2.1 Objetivo general 11
3. Perfil de la empresa 11
3.1 Razón Social 11
3.2 Misión de Fenalco 11
3.3 Visión de Fenalco 12
3.5 Reseña histórica 12
3.4 Portafolio de servicios de Fenalco 17
3.6.1 Representación gremial 18
3.6.2 Integración empresarial 18
3.6.3 Fenalcobra – recuperación de cartera 18
3.6.4 Formación empresarial 18
3.6.5 Asesoría jurídica 19
3.6.6 Procrédito 19
3.6.7 Listo pago a plazos 19
3.6.8 Consultorías Fenalco 19
3.6.9 Salones 20
3.6.10 Publicaciones 20
3.6.11 Fenal – descuentos 20
3.6.12 Certificado de responsabilidad social 20
3.6.13 Eventos Fenalco 21
3.6.14 Vifenalco 21
4. Cargo y funciones 21
4.1 Cargo 21
4.2 Funciones asignadas 22
5. Descripción de las funciones realizadas y resultados 22
5.1 Fidelización de los afiliados a la federación 22
5.2 Liderazgo del programa Impúlsate 24
5.3 Agendamiento de citas 26

5.4 Actualización del CRM 27
5.5 Captación de nuevas empresas 28
5.6 Comercialización de eventos 29
5.6.1 Asamblea general de afiliados ASAGE 2021 30
5.6.2 Santander compra Santander 31
5.6.3 19° día nacional de tendero 33
6. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas 35
7. Aportes 36
7.1 Aportes de la entidad al estudiante 36
8. Conclusiones 36
Referencias 38

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Fenalco Santander 16

Figura 2. Portafolio de servicios Fenalco Santander 17

Figura 3. Control de fidelizaciones 2021 23

Figura 4. Reunión de bienvenida a las empresas aliadas Impúlsate 25

Figura 5. Capacitación en ventas a empresas aliadas Impúlsate 26

Figura 6. Agendamiento de citas virtuales para captación 27

Figura 7. Base de afiliados activos actualizada 28

Figura 8. Facturación de la captación de empresas 29

Figura 9. Control de facturación asamblea general de afiliados ASAGE 2021 31

Figura 10. Activación del perfil para agendamiento de citas 32

Figura 11. Control de facturación Santander compra Santander digital 32

Figura 12. Reunión de comercialización del tendero 34

Figura 13. Control de ventas evento tendero 2021 35

Resumen

La federación nacional de comerciantes seccional Santander, es una asociación gremial la cual representa de manera activa los intereses del comercio formal de la región ante instituciones tanto públicas como privadas, además brinda apoyo, respaldo y servicios para que los empresarios y sus colaboradores progresen de la mano del gremio no solo a nivel regional sino también nacional.

Dentro del presente informe desarrollado durante un periodo de seis meses correspondiente a la práctica empresarial, modalidad elegida para obtener el título de profesional en negocios internacionales de la Universidad Santo Tomas seccional Bucaramanga, se describe de manera detallada cada una de las funciones asignadas durante el tiempo como practicante en el área comercial de la federación y así mismo como se lleva a cabo la ejecución de la misma, además del aporte que se realizó en el paso por ella.

Palabras clave: comercio formal, comerciantes, federación, Fenalco Santander, gremio

Abstract

The national federation of sectional merchants Santander is a trade association which actively represents the interests of formal commerce in the region before both public and private institutions, also provides support, support and services so that entrepreneurs and their collaborators progress from the hand of the union not only regionally but also nationally.

Within this report developed during a period of six months corresponding to business practice, the modality chosen to obtain the title of professional in international business from the Universidad Santo Tomas, sectional Bucaramanga, each of the functions assigned during the time is described in detail. as an intern in the commercial area of the federation and also how the execution of the same is carried out, in addition to the contribution that was made in the passage through it.

Keywords: formal trade, merchants, federation, Fenalco Santander, guild

Glosario

Comercio formal: es aquel que se rige bajo las normas del país en donde se efectúa, por lo cual se ampara en los estatutos legales vigentes. El Comercio Formal requiere de reglas muy claras y justas para desarrollar su tipo de actividad. (Comercio formal , 2021)

Comerciantes: son comerciantes aquellas personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona. (Codigo de comercio Colombiano, 1971)

Federación: es una agrupación formal e institucionalizada que acoge diversas entidades sociales autónomas en torno a un interés o elemento común. La palabra federación proviene del latín f*oederatio*, que quiere decir ‘unión’. Por lo tanto, federación hace alusión a la acción y efecto de unir. (Significados.com, 2021)

Fenalco: la Federación Nacional de Comerciantes, es una entidad gremial de carácter permanente, sin ánimo de lucro, encargada de fomentar el desarrollo del comercio, de orientar, representar y proteger sus intereses, dentro de un criterio de bienestar y progreso del país. (Federación Nacional de Comerciantes, 2021)

Gremio: se denomina gremio a una organización conformada por un grupo de personas que tienen el mismo oficio o profesión. Este tipo de entidades o asociaciones suelen estar regidas por un conjunto de reglas y normas especiales, las cuales se han redactado para defender los intereses y los objetivos de las prácticas realizadas por los profesionales de ese oficio en concreto. (Quiroga, 2019)

Introducción

En el presente informe se describen las actividades realizadas durante un periodo de 6 meses en el desarrollo de las funciones como practicante del departamento comercial en la federación nacional de comerciantes seccional Santander llevando a cabo actividades tales como: Fidelización, atención al cliente, captación, comercialización de eventos, control de entrada de afiliados, proyecto Impúlsate, entre otras actividades administrativas asignadas por la jefa de inmediato.

Además, dentro de este informe final se encuentra detalle a detalle cada una de las destrezas adquiridas durante la etapa de práctica empresarial las cuales, combinadas con los saberes adquiridos en el aula de clase, fueron puestos a prueba en las labores planteadas.

Finalmente, se presentan los aportes como practicante en el área comercial de Fenalco Santander y se da de manera general una visión de este tan importante e influyente gremio en el país.

1. Justificación

La ejecución de la práctica empresarial como una opción de grado para obtener el título de Negociador Internacional, permite la puesta en marcha de los saberes adquiridos en el aula de clase, también abre a un amplio campo de conocimiento dado a que, dentro del ambiente empresarial y el entorno real de los negocios, se vivencian experiencias enriquecedoras para la formación integra del estudiante.

Para el practicante, es un ejercicio realmente provechoso el poder vincularse de manera directa hacia actividades relacionadas al mundo real empresarial dado a que se adquieren y desarrollan destrezas de todo tipo de la mano a la ejecución de tareas y procesos en relación a los negocios internacionales lo cual permite un mayor entendimiento de los conocimientos catedráticos impartidos por la institución, con la vehemencia de enfrentarse a un mundo competitivo.

Por otra parte, para la federación el brindar un espacio de aprendizaje es generar un enriquecimiento mutuo, donde los recientes conocimientos de estudiante juegan un papel fundamental, dado a que brinda innovación, creatividad y un punto de vista más fresco lo cual junto a la experiencia y trayectoria de Fenalco Santander crean un ejercicio de ganar- ganar para las dos partes.

2. Objetivos de la práctica

2.1 Objetivo general

Consolidar los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas durante el tiempo de formación en la carrera de Negocios Internacionales por medio de la puesta en marcha del plan empresarial de la entidad y la adquisición de experiencia mediante la ejecución del mismo.

2.2 Objetivos específicos

- Adquirir destrezas y habilidades competitivas mediante el liderazgo de proyectos de alto impacto de la Federación nacional de comerciantes.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en el área de negociación con el objetivo de realizar una gestión eficaz y generar dividendos para la entidad.
- Reforzar las habilidades de comunicación alcanzadas previamente por medio del diario contacto con los empresarios afiliados a la federación.

3. Perfil de la empresa

3.1 Razón Social

Federación Nacional de Comerciantes - Seccional Santander.

3.2 Misión de Fenalco

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, 2020)

3.3 Visión de Fenalco

Para el 2023 FENALCO será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contaremos con más de 1.000 afiliados activos en la región, que fortalecerán la sostenibilidad financiera y se destacó 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 instituciones públicas – Privadas del departamento y será un referente para sus agremiados en el proceso de transformación del comercio (Fenalco, 2020)

3.4 Reseña histórica

Tal como se encuentra contenido en la página web de Fenalco, desde hace más de 70 años nació La Federación Nacional de Comerciantes- Fenalco Santander, con el fin de trabajar por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio. Desde entonces la Federación ha buscado la justicia social, la lucha por afianzar las instituciones democráticas, promoviendo la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos, además de ello, 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.

1938: fundación de la Federación Santandereana de Comerciantes e Industriales, se busca fomentar las relaciones, la defensa y moralización e influir en la expedición de leyes que

regulen y permitan el tranquilo ejercicio de la industria y el comercio en el país. En esa primera reunión José María Gómez Nougués, actuó como presidente provisional.

En 1940: se denomina "Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales" y se nombran comisiones para atender los problemas de tabaco, de industria y fomentar la ganadería.

1945: se crea la Federación Nacional de Comerciantes, el 14 de mayo por un grupo de comerciantes durante la presidencia del Doctor Alberto Lleras Camargo. En el teatro Alameda de Bogotá se convocó a la primera reunión y asistieron cerca de cuatrocientas personas que se dedicaban al comercio lideradas por don Lorenzo Botero Jaramillo, ferviente devoto de la causa del comercio.

1948: se logra la afiliación de la Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales a Fenalco y se crea su seccional en Santander. El día 28 de marzo de 1946 previa citación de todos los socios se reunió en el Hotel Bucarica la Asamblea General de la Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales. El presidente Dr. Luis Aurelio Díaz presentó una proposición suscrita por la mayoría de los asociados, por medio de la cual la Federación de Comerciantes e Industriales de Santander se afilió a la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco). Dicha proposición fue aprobada por unanimidad y en esa fecha nació Fenalco en Santander.

1978: fundación de "Vifenalco". Nombrada la Junta Directiva del Comité de Vigilancia que contó con el comandante de la Policía en Santander como miembro asesor.

1981: nueva sede, Fenalco adquirió sede propia en la residencia que perteneció a don Alfonso Silva Silva, ubicada en la Cra 20 # 36-49.

1983: feria Expocomercial, se inauguró el 17 de noviembre con el fin de promocionar y

posicionar productos, bienes y servicios en el mercado nacional e internacional.

1985: congreso Nacional de Fenalco en Bucaramanga. Se organizó en el Hotel Chicamocha, destacando la presencia del Expresidente de Venezuela, Carlos Andrés Pérez; de los candidatos presidenciales Virgilio Barco Vargas, Álvaro Gómez Hurtado y Luis Carlos Galán. Asistieron cerca de 700 comerciantes de todo el país

1986: visita a Juan Pablo II, Fenalco participó activamente en la logística del suceso.

2000: la dinámica de la industria se incrementa, FENALCO se conoce con sedes en San Gil y Barrancabermeja. Se destaca en esta década el inicio de una serie de eventos que marcan el pulso y la modernización de la ciudad.

2007: nuevo presidente nombrado para el periodo 2007-2009 el Doctor Alfonso Gómez Gómez; primer vicepresidente, Francisco Ordoñez y; segundo vicepresidente, Fernando Ardila. Presidió como director ejecutivo Juan Camilo BeltránDomínguez.

2008: primera versión de la Noche de los Mejores, se galardonaron las siguientes categorías: “Santandereanidad”, “Lealtad Fenalquista”, “Apoyo Gremial”, “Mérito Comercial”y “Mercurio de Oro”.

2011: Fenalco lideró la marcha en torno a la defensa del Páramo de Santurbán, en la presidencia de Alfonso Gómez Gómez y bajo la dirección de Erwing Rodríguez Salah.

Es nombrado director ejecutivo de Fenalco, Alejandro Almeyda Camargo.

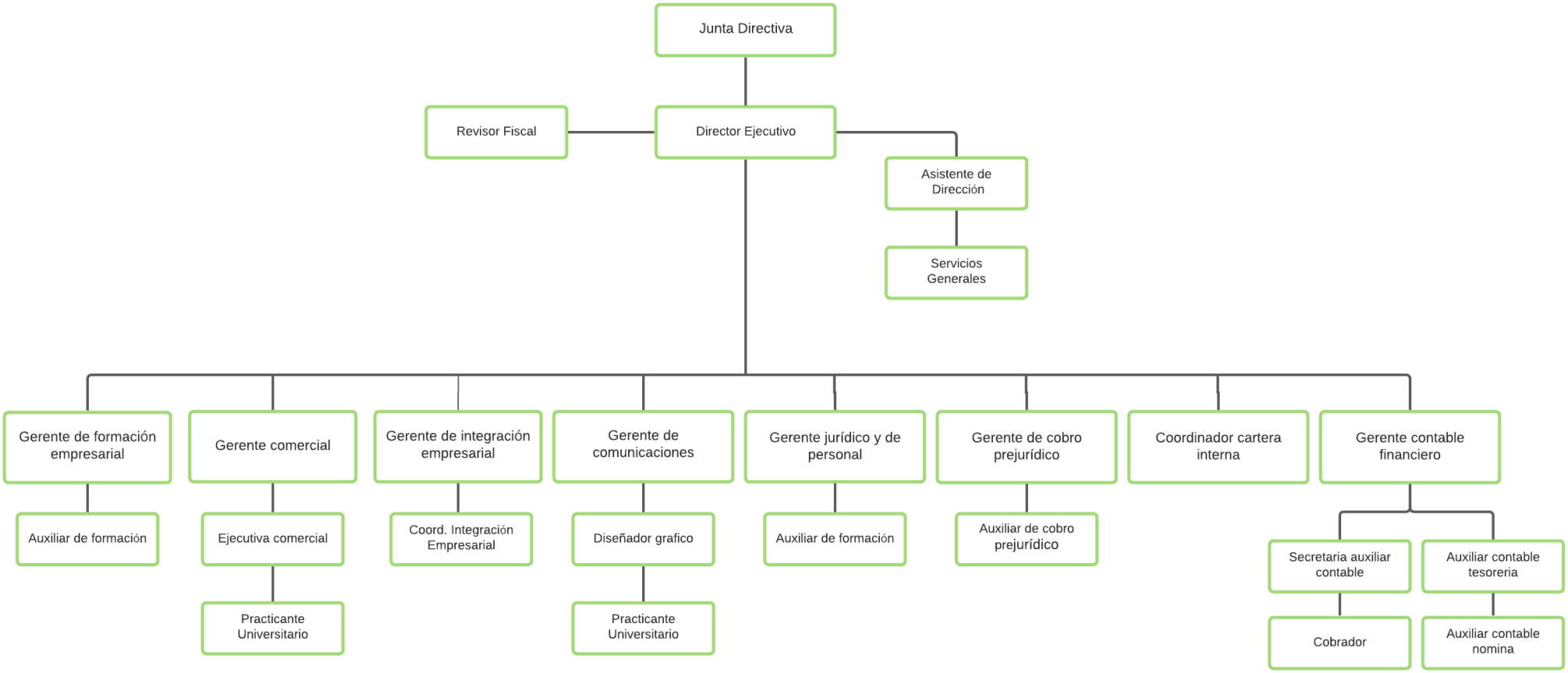
2012: gestión gremial implementación de comités de defensoría del espacio público, se logró la no implementación a una sobre tasa de la energía del 6% para el comercio y del 8% a la industria.

2014: convención nacional y simposio internacional de centros comerciales, se logróla sede por primera vez en la historia para la seccional con más de 440 asistentes, 32 stands, a

partir del liderazgo de los centros comerciales de Santander

2015: se eligió nueva Junta Directiva y se inauguró el auditorio mayor de la Federación, brindando a los afiliados un nuevo espacio para sus encuentros empresariales (Fenalco , 2021).

Figura 1. *Organigrama Fenalco Santander*



Modificado de (Fenalco Santander, 2021).

3.5 Portafolio de servicios de Fenalco

Figura 2. *Portafolio de servicios Fenalco Santander*

Tomado de (portafolio de servicios Fenalco Santander, 2021)

3.6.1 Representación gremial

Fenalco Santander tiene como objetivo misional el respaldar y representar efectivamente los intereses de los comerciantes frente a cualquier institución pública o privada, ante los diversos temas que puedan afectar individual o colectivamente el óptimo desempeño de su actividad comercial, por ello de la mano del director ejecutivo de la federacion, se realiza esta ardua labor.

3.6.2 Integración empresarial

Es un espacio de encuentro y concertación entre colegas y empresarios del mismo sector para conocer, discutir, proponer y analizar las necesidades y experiencias de su gremio, todo ello se traduce en programas y proyectos de beneficio empresarial en comun.

3.6.3 Fenalcobra – recuperación de cartera

Es un servicio de recaudo de cartera en etapa prejuridica el cual cuenta con una cobertura a nivel nacional y le permite a la empresa recuperar esa cartera que se creia perdida, mejorando asi su liquidez.

3.6.4 Formación empresarial

Es un beneficio que le ofrece al empresario y a su equipo de trabajo mejorar los conocimientos en distintas ramas y actualizarse en los saberes por medio de programas tales como seminarios, diplomados, conferencias, cursos, talleres y foros con el fin de aumentar la productividad, conocimientos y competitividad.

3.6.5 Asesoría jurídica

Brinda asesoría personalizada gratuita e ilimitada con abogados especializados en temas como lo son el derecho laboral, comercial y civil.

3.6.6 Procrédito

Es el centro de información más grande del sector comercio que permite conocer el comportamiento crediticio de las personas a traves de los años por medio de los reportes que hacen sus usuarios, este brinda mas tranquilidad dado a que minimiza el riesgo a la hora de otorgar créditos y de esta manera permite vender con mas tranquilidad.

3.6.7 Listo pago a plazos

Es una Fintech especializada en el tema de finaciación que le permite al comercio aumentar sus ventas y al consumidor comprar a plazos de forma rápida un producto o servicio de su necesidad, ademas fideliza a los clientes ya que siempre sienten que pueden adquirir los productos de los establecimientos que cuentan con este sistema.

3.6.8 Consultorías Fenalco

Por medio de alianzas estrategicas con diferentes entidades, la federación ofrece colsultoria gratuita en temas financieros, tributarios, marketing y planeación estrategica.

3.6.9 Salones

A los afiliados de Fenalco Santander, se le ofrecen dos horas gratuitas mensuales en el alquiler del auditorio, salas de co-working, salas de juntas y demas espacios optimos para la realizacion de eventos, capacitaciones y reuniones empresariales.

3.6.10 Publicaciones

Mantiene informados a los empresarios de las novedades y actualizaciones de interés común además ofrece la oportunidad de pautar y hacer visible los servicios o productos de los afiliados a través de los canales de comunicación de Fenalco Santander por un costo asequible.

3.6.11 Fenal – descuentos

Es un espacio publicitario dentro de la página web de Fenalco Santander en donde se publican los servicios y productos que ofrecen los afiliados con descuentos especiales, ademas que no tiene ningun costo para ellos y les permite ampliar el nicho de personas a las que llegan con sus promociones.

3.6.12 Certificado de responsabilidad social

Incentiva y promueve programas de responsabilidad social dentro de las empresas con el fin de que las mismas obtengan el respectivo certificado por cumplir a acabalidad con todas las buenas practicas.

3.6.13 Eventos Fenalco

Fenalco a lo largo de los años ha liderado procesos de promoción de actividades comerciales en la region con el fin de aportar crecimiento económico y competitividad de las empresas y en Santander.

3.6.14 Vifenalco

Es una entidad de seguridad privada la cual garantiza y preserva las empresas con servicios de vigilancia fija, móvil y escoltas además de ofrecer consultoría, asesorias e investigación dentro de la region.

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo

Practicante del departamento comercial.

- Jefe directo: Sindy Paola Caballero- Gerente del departamento comercial
- Lugar: Fenalco Santander Cra 20 N° 36 - 49
- Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- Correo: comercial1@fenalcosantander.com.co
- Tiempo: fecha de inicio de la práctica: 22 de febrero de 2021 / Fecha de Finalización de la Práctica: 31 de agosto de 2021.

4.2 Funciones asignadas

- Apoyar al departamento comercial de Fenalco Santander, en temas estrategicos, operativos y de procesos.
- Formular planes de mejoramiento y fortalecimiento empresarial que se adecuen al departamento comercial y que se encuentren establecidos en el plan estratégico del departamento para el respectivo año.
- Realizar diseños de procesos empresariales acorde a la visión del departamento comercial.
- Implementar politicas para la creación de nuevos eventos enfocados a mejorar los niveles de trabajo de los sectores afiliados a la federación.
- Realizar las actividades que sean necesarias para la ejecución exitosa del plan estratégico planteado por el departamento, como: contacto con afiliados y representatividad de la federación.
- Realizar un proyecto en el cual el practicante pueda realizar una nueva estrategia comercial para beneficio del departamento y del gremio de Fenalco.
- Apoyar en los procesos de fidelización y retención de afiliados, ademas de los proyectos interinstitucionales de la agremiación.

5. Descripción de las funciones realizadas y resultados

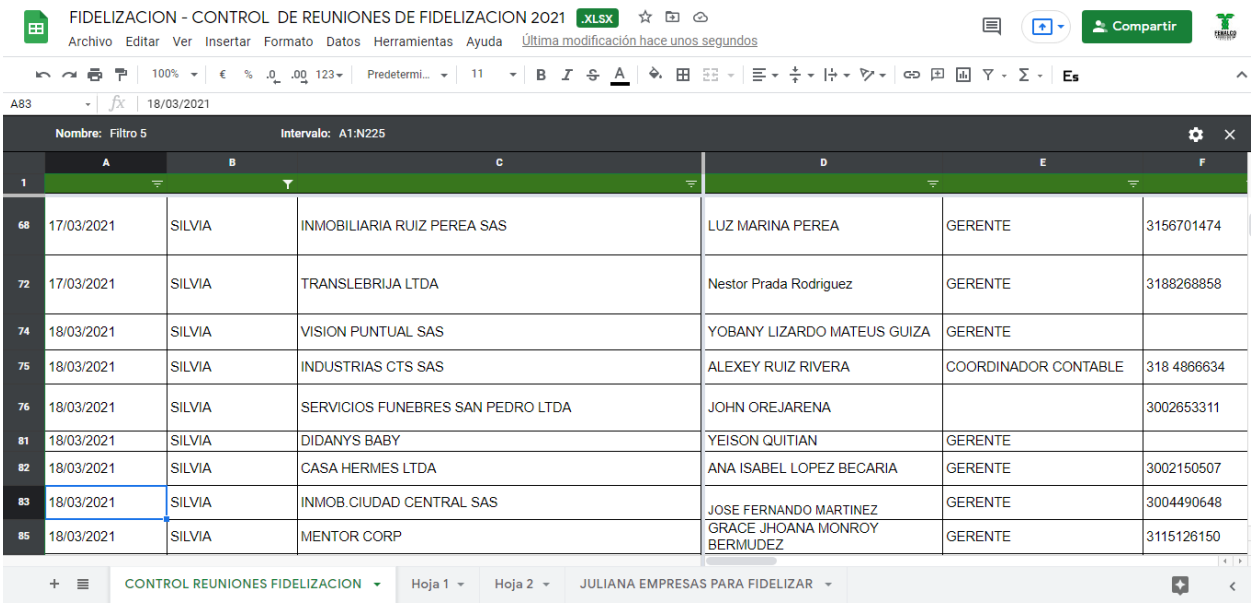
5.1 Fidelización de los afiliados a la federación

Por medio de un trabajo de telemercadeo, se realizo un proceso de fidelización a los mas de 600 afiliados activos de Fenalco Santander, inicialmente por medio de llamada

telefónica se contactaba al representante legal, gerente o encargado de recursos humanos y se le comunicaba que habían algunas mejoras en los beneficios de la federación los cuales podrían ser provechosos para sus empresas, posterior se agendaba una reunión vía Google meet y en ella se les actualizaba acerca de las novedades en el portafolio y se les suministraba información acerca de las actividades de apoyo que se estaban gestando como gremio, de esta manera se les tenia al tanto de lo que la entidad les brindaba y se les daba apoyo en sus necesidades, además de que se resolvían las dudas o inquietudes que tenían en los diferentes sectores de la economía.

Resultado de este trabajo, se fidelizaron mas de 223 empresas y se logró un mayor acercamiento con los empresarios afiliados a Fenalco Santander.

Figura 3. *Control de fidelizaciones 2021*



	A	B	C	D	E	F
68	17/03/2021	SILVIA	INMOBILIARIA RUIZ PEREA SAS	LUZ MARINA PEREA	GERENTE	3156701474
72	17/03/2021	SILVIA	TRANSLEBRIJA LTDA	Nestor Prada Rodriguez	GERENTE	3188268858
74	18/03/2021	SILVIA	VISION PUNTUAL SAS	YOBANY LIZARDO MATEUS GUIZA	GERENTE	
75	18/03/2021	SILVIA	INDUSTRIAS CTS SAS	ALEXEY RUIZ RIVERA	COORDINADOR CONTABLE	318 4866634
76	18/03/2021	SILVIA	SERVICIOS FUNEBRES SAN PEDRO LTDA	JOHN OREJARENA		3002653311
81	18/03/2021	SILVIA	DIDANYS BABY	YEISON QUITIAN	GERENTE	
82	18/03/2021	SILVIA	CASA HERMES LTDA	ANA ISABEL LOPEZ BECARIA	GERENTE	3002150507
83	18/03/2021	SILVIA	INMOB.CIUDAD CENTRAL SAS	JOSE FERNANDO MARTINEZ	GERENTE	3004490648
85	18/03/2021	SILVIA	MENTOR CORP	GRACE JHOANA MONROY BERMUDEZ	GERENTE	3115126150

Tomado de (control de reuniones de fidelización, 2021)

5.2 Liderazgo del programa Impúlsate

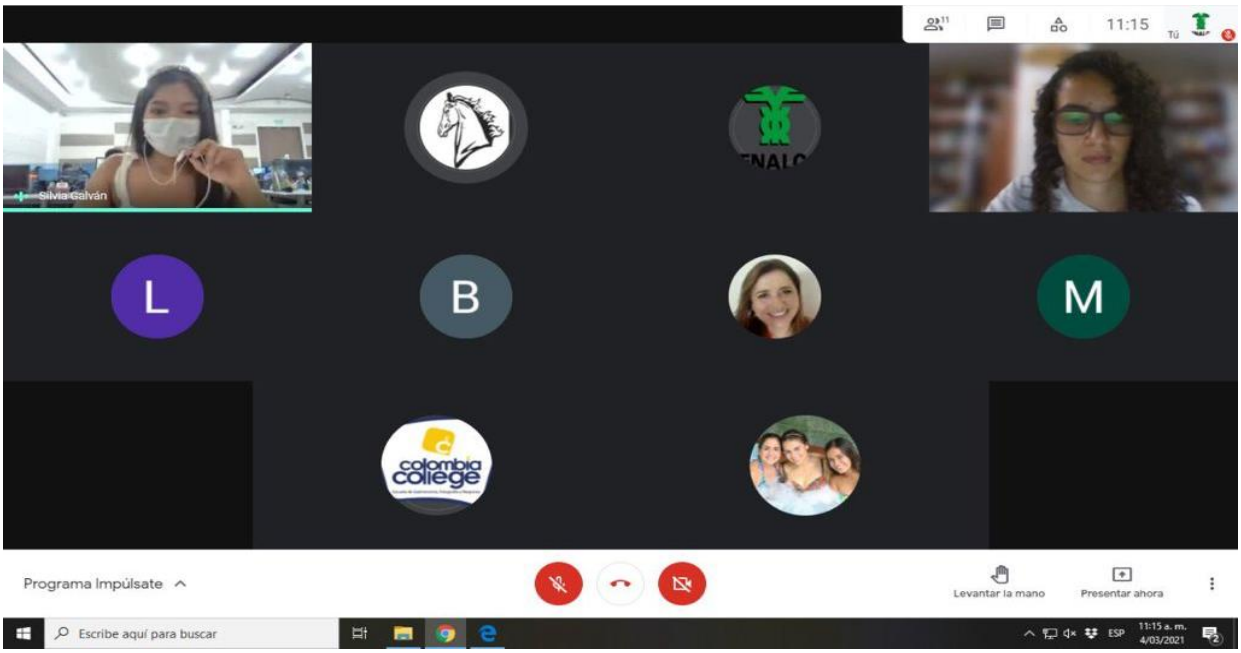
El departamento comercial gesta y lidera diferentes proyectos en pro del beneficio empresarial, por lo tanto, se me delego el programa Impúlsate el cual está dirigido a los trabajadores de Femsa, más específicamente a los distribuidores de los camiones TAT, la intención de dicho programa se basa en la mejora de la calidad de vida del grupo de población mencionado anteriormente y busca que empresas de diferentes sectores se vinculen y ofrezcan un diferencial o descuento en las tarifas de adquisición ya sea de sus productos o servicios.

Por consiguiente, se realizó de manera inicial un barrido en el CRM de empresas potenciales y luego por medio de llamada telefónica eran contactadas para a groso modo hablar acerca de esta iniciativa; manifestándose interés por parte de la empresa se proseguía a reunirse por medio de videollamada o llamada con el gerente o encargado de liderar el proyecto y se le exponían los beneficios de pertenecer a Impúlsate, como tercer paso se solicitaba una propuesta comercial la cual posterior a su entrega era enviada a revisión por parte de la directora del programa; si la respuesta era positiva se contactaba de nuevo para pedir las piezas graficas correspondientes y si por el contrario no era aceptada la propuesta, se pasaba a ajuste por parte de la empresa, finalmente se hacia el diligenciamiento de un convenio entre las partes en donde se exponía de manera clara y concisa cada parte del acuerdo y después de ello el área de comunicaciones del programa Impúlsate se encargaba de la divulgación de la información con los aliados Femsa, como un plus adicional, el programa también brindaba a las empresas aliadas capacitaciones en temas de interés a los cuales podía acceder de manera gratuita.

Como resultado de esta tarea, se logro el reconocimiento como seccional por ser la que más vinculaciones había obtenido y la que había cumplido con las metas propuestas

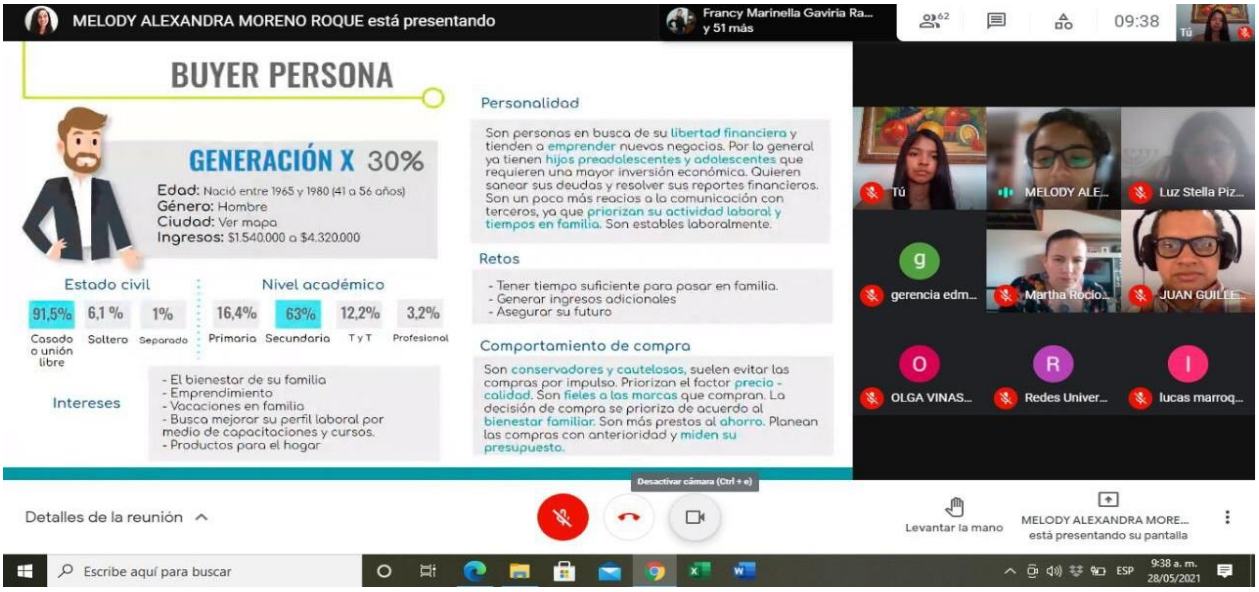
inicialmente dentro de las fechas estipuladas, ya que se alcanzó la vinculación de 12 importantes empresas de a región con sus respectivas ofertas comerciales y convenios firmados además de ello, la satisfacción de impactar la vida de muchas familias que se verían beneficiadas de este programa y sin duda alguna de las empresas que también tendrían una mayor rotación en sus productos o servicios.

Figura 4. *Reunión de bienvenida a las empresas aliadas Impúlsate*



Tomado de (videoconferencia por programa Impúlsate).

Figura 5. *Capacitación en ventas a empresas aliadas Impúlsate*

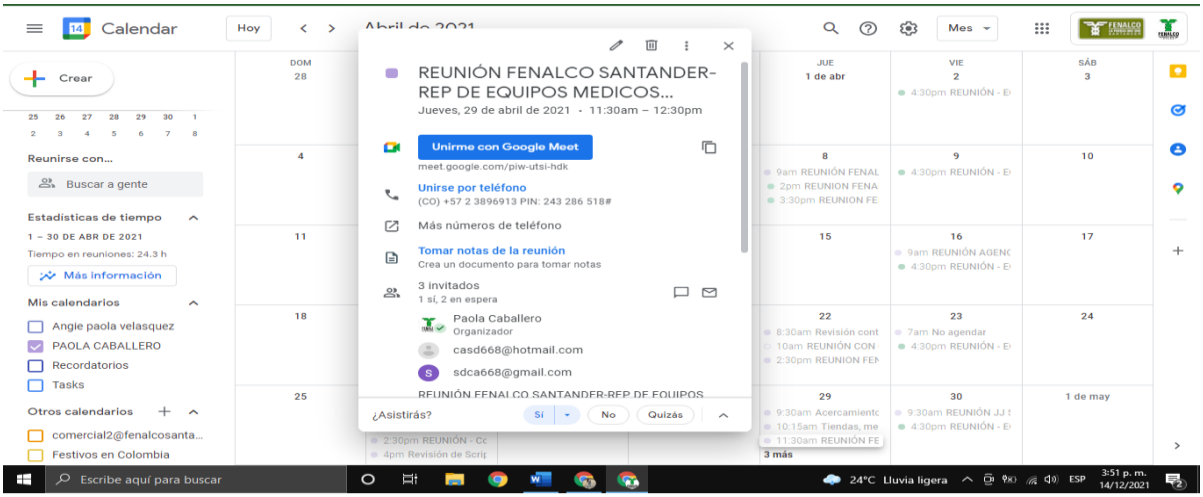


Tomado de (videoconferencia por programa Impúlsate).

5.3 Agendamiento de citas

Dentro del departamento comercial, se realizan reuniones tanto presenciales como virtuales para captar nuevos afiliados por lo cual tuve como labor llamar a unos listados de nuevas empresas y pedir una cita para dar a conocer el portafolio de Fenalco, estas citas se las agendaba a mi jefe directa o a alguna de las otras ejecutivas comerciales para que ellas cumplieran con su labor.

Figura 6. *Agendamiento de citas virtuales para captación*

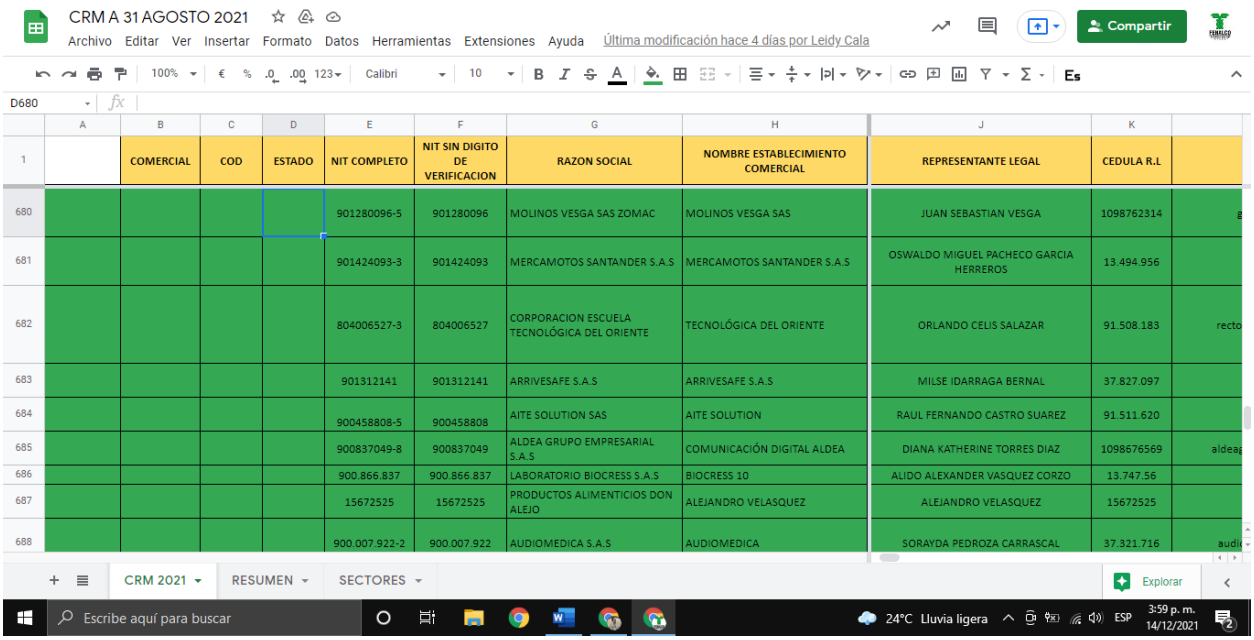


Tomado de (Google calendar).

5.4 Actualización del CRM

La base de afiliados de la Federación es pieza fundamental en el desarrollo de las labores dado a que por medio de esta se tiene control y seguimiento de las empresas que se encuentran activas, por lo tanto, mi tarea consistía en mes a mes ir alimentando la base con las nuevas empresas afiliadas en dicho periodo de tiempo y también suprimir las empresas que por razón alguna desistieran de la afiliación a Fenalco Santander, esta información era subía a un documento de Google Drive compartido en donde todos los demás colaboradores de Fenalco podían visualizarla y de esta manera estar al tanto de teléfonos de contacto, correos y direcciones de las empresas, entre otra información relevante para el cumplimiento de sus labores con los afiliados.

Figura 7. *Base de afiliados activos actualizada*



	COMERCIAL	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NIT SIN DIGITO DE VERIFICACION	RAZON SOCIAL	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA R.L	
680				901280096-5	901280096	MOLINOS VESGA SAS ZOMAC	MOLINOS VESGA SAS	JUAN SEBASTIAN VESGA	1098762314	g
681				901424093-3	901424093	MERCAMOTOS SANTANDER S.A.S	MERCAMOTOS SANTANDER S.A.S	OSWALDO MIGUEL PACHECO GARCIA HERREROS	13.494.956	
682				804006527-3	804006527	CORPORACION ESCUELA TECNOLÓGICA DEL ORIENTE	TECNOLÓGICA DEL ORIENTE	ORLANDO CELIS SALAZAR	91.508.183	recto
683				901312141	901312141	ARRIVESAFE S.A.S	ARRIVESAFE S.A.S	MILSE IDARRAGA BERNAL	37.827.097	
684				900458808-5	900458808	AITE SOLUTION SAS	AITE SOLUTION	RAUL FERNANDO CASTRO SUAREZ	91.511.620	
685				900837049-8	900837049	ALDEA GRUPO EMPRESARIAL S.A.S	COMUNICACIÓN DIGITAL ALDEA	DIANA KATHERINE TORRES DIAZ	1098676569	aldea
686				900.866.837	900.866.837	LABORATORIO BIOCRESS S.A.S	BIOCRESS 10	ALIDO ALEXANDER VASQUEZ CORZO	13.747.56	
687				15672525	15672525	PRODUCTOS ALIMENTICIOS DON ALEJO	ALEJANDRO VELASQUEZ	ALEJANDRO VELASQUEZ	15672525	
688				900.007.922-2	900.007.922	AUDIOMEDICA S.A.S	AUDIOMEDICA	SORAYDA PEDROZA CARRASCAL	37.321.716	audi

Tomado de (archivo drive, CRM 2021).

5.5 Captación de nuevas empresas

Dentro del departamento comercial, se tiene la labor de atraer empresas nuevas para el sostenimiento de la misma federación y para aumentar claramente los números de participación como gremio en el mercado, por lo tanto, es una labor del practicante sembrar el interés en los empresarios de la región y lograr así una nueva afiliación.

Como suministro, la jefe de inmediato cuenta con bases de empresas prospectos a las cuales se abordan con el fin de lograr contacto ya sea con el gerente o administrador y se procede a solicitar una cita para darles a conocer los beneficios de Fenalco Santander, dentro de la reunión, se presenta el portafolio con cada uno de los servicios y todo lo provechoso que puede ser para la entidad agremiarse, posterior se les plantea una oferta económica y finalmente se espera a la aprobación. Los que aceptan la oferta realizada deben diligenciar unos formularios y anexar una documentación como requisito para después ser enviada a las

áreas encargadas del proceso, finalmente cuando se revisa la información enviada y es aprobada se procede a facturación y después a la emisión de la carta de bienvenida a la Federación nacional de comerciantes lo cual ya se notifica como afiliación exitosa.

De esta manera se lograron captar 4 empresas lo que significó $2.500.000 para la federación y una experiencia provechosa para el practicante al poner a flote su conocimiento de negociación.

Figura 8. *Facturación de la captación de empresas*

Empresas afiliadas		
Nombre	**N° factura**	**Valor facturado**
Prefasur	FE9009	$ 400.000
Menzuly	FE10539	$ 800.000
Mercamotos	FE11787	$ 800.000
Aite solutions	FE12740	$ 500.000
	TOTAL	$ 2.500.000

En la figura se muestran las empresas junto con los valores facturados en membresía de afiliación. Adaptado de (Fenalco Santander, 2021)

5.6 Comercialización de eventos

Fenalco Santander a lo largo de los años se ha caracterizado por ser líder en la región en la puesta en marcha de una serie de eventos de tipo empresarial los cuales brindan a los empresarios espacios de relacionamiento comercial y networking en donde su fin es exponer a una publico objetivo sus productos o servicios y con ello llegar a crear lazos comerciales.

Dado a lo anterior, el practicante tuvo la oportunidad de apoyar, acompañar y comercializar 3 de los importantes eventos que realiza la Federación dentro de su calendario anual.

5.6.1 Asamblea general de afiliados ASAGE 2021

La Asamblea general de afiliados es un evento que se realiza de manera anual en Fenalco Santander en donde se reúnen todos los afiliados a la seccional, los miembros de la junta directiva, el director ejecutivo, el presidente de Fenalco y también figuras como el alcalde, gobernador, entre otros. Dentro de este importante evento se abren votaciones para elegir la nueva junta directiva y el revisor fiscal, además de dar el balance anual de lo que como entidad se realizó durante el periodo de un año, de esta manera se mantiene a los afiliados al tanto de cada una de las labores realizadas y se les involucra dentro de las decisiones de la misma.

Mencionado lo anterior, el evento se llevo a cabo el día 17 de junio del 2021 por lo tanto, su comercialización y logística se inicio un mes y medio antes de la fecha mencionada; dentro de ese periodo de tiempo, se realizaron reuniones virtuales para darle a conocer a los empresarios la propuesta comercial del evento y también una serie de reuniones internas para la organización de la agenda del día y todo lo que ello conlleva.

Como resultado del ejercicio la practicante logro unas ventas de $4.350.000 y sumo a la participación del evento a 6 empresas más, además corroboro sus conocimientos en negociación, persuasión, técnicas de cierre de ventas entre otras habilidades, sumado a esto anterior, se logró un éxito rotundo en el evento, logrando su objetivo primordial y superando las expectativas de sus asistentes y espectadores.

Figura 9. *Control de facturación asamblea general de afiliados ASAGE 2021*

#	EMPRESA	PATROCINIO	TOTAL	FACT-DOC	RESPONSABLE	NOMBRE CONTACTO
6	JARDINES LA COLINA S.A.S	SALA DE ESPERA	$200.000	FE10037	JULIANA	ALEJANDRO CHINCHIA
7	SURTIDORA DE CONFECCIONES	TARJETA DE INVITACIÓN	$300.000	FE10485	JULIANA	NODIER LONDOÑO
13	VIFENALCO LTDA	STAND PRESENCIAL	$1.500.000	FE10513	JULIANA	ELKIN OCHOA CONDE
15	CENTRO COMERCIAL CAÑAVERAL	SALA ESPERA- BANNER - LOGO 5 SEGUNDOS	$950.000	FE10515	JULIANA	MARTHA LEYDER BAUTISTA
17	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	BANNER PUBLICITARIO	$700.000	FE10526	JULIANA	CLAUDIA PATRICIA GARCIA
18	URBANSA S.A	BANNER PUBLICITARIO	$700.000	FE11063	JULIANA	MIGUEL SOLER

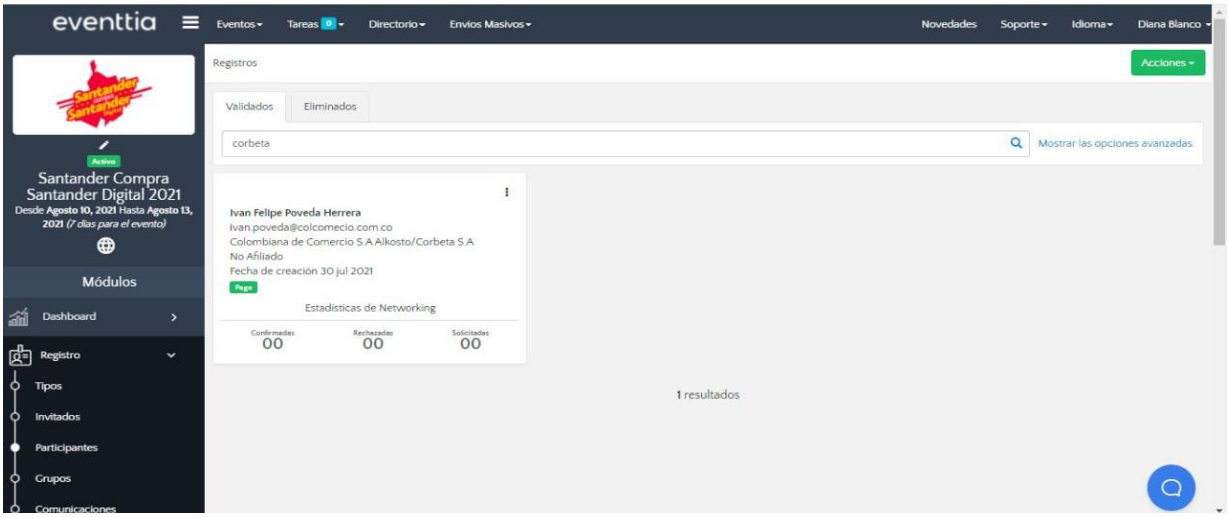
Tomado de (archivos drive, ventas ASAGE 2021).

5.6.2 Santander compra Santander

El Santander compra Santander es un evento que se ha posicionado en la región como uno de los mas transcendentales dado a que se conoce como la rueda de negocios mas importante la cual promueve un relacionamiento comercial entre empresas santandereanas de distintos sectores, para el año 2021 debido a la pandemia del COVID 19, se llevo a cabo de manera digital del 10 al 13 de agosto por medio de la plataforma Eventtia la cual permitía el contacto con las diversas empresas participantes.

La organización del evento inicio un mes y medio antes de la fecha de lanzamiento con el fin de semana a semana hacer una reunión virtual con diferentes empresarios para darles a conocer el brochure comercial y de esta manera promover su participación, seguido a esto, si se mostraba interés se proseguía a la facturación la cual dependía si eran o no afiliados, para los afiliados a cámara de comercio o Fenalco Santander tenia un costo de $100.000 y para los no afiliados a alguna de estas entidades un valor de $150.000, una vez enviado el comprobante la empresa ya quedaba activa para agendar sus citas de relacionamiento.

Figura 10. *Activación del perfil para agendamiento de citas*



Tomado de (página web SCS, 2021).

Retomando lo anterior en donde se menciona el proceso logístico del evento para comercializar los cupos, la practicante logra realizar una venta de $850.000 lo que se traduce en 7 empresas participantes, de esta manera se genera un beneficio lucrativo para Fenalco y un beneficio de aprendizaje para la practicante que con sus tácticas puestas en marcha logra los resultados indicados.

Figura 11. *Control de facturación Santander compra Santander digital*

FECHA	FECHA	FACTURA	RESPONSABLE	VALOR	CARTERA		CONCEPTO	EMPRESA
09/07/2021		FE11068	JULIANA	$100.000	$100.000		CUPO NETWORKING	SIELECOM SAS
16/07/2021		FE11112	JULIANA	$100.000	$100.000		CUPO NETWORKING	Laboratorio Diesel del Oriente
19/07/2021		FE11134	JULIANA	$100.000	$100.000		CUPO NETWORKING	PRAXIS ENGLISH ACADEMY SA
23/07/2021		FE11165	JULIANA	$150.000	$150.000		CUPO NETWORKING	ARTEPROYECTO SAS
26/07/2021		FE11178	JULIANA	$150.000	$150.000		CUPO NETWORKING	Empanadas Rosmy
28/07/2021		FE11207	JULIANA	$100.000	$100.000		CUPO NETWORKING	VISION PUNTUAL SAS
30/07/2021		FE11230	JULIANA	$150.000		$150.000	CUPO NETWORKING	Colombiana de Comercio S.A Alk

Tomado de (archivos drive SCS, 2021).

5.6.3 19° día nacional de tendero

Fenalco seccional Santander desde hace 18 años atrás ha venido celebrando el día nacional del tendero, posicionando el evento en la región como uno de los mas destacados con mayor aceptación y reconocimiento en el gremio de los tenderos, por ello es que cada año las empresas proveedoras de el canal TAT se reúnen para ser partícipes de esta masiva celebración con el fin de fidelizar, fortalecer lazos comerciales, darse a conocer como marca, lanzar nuevos productos y sin duda alguna exaltar la labor de los tenderos que día a día comercializan sus marcas.

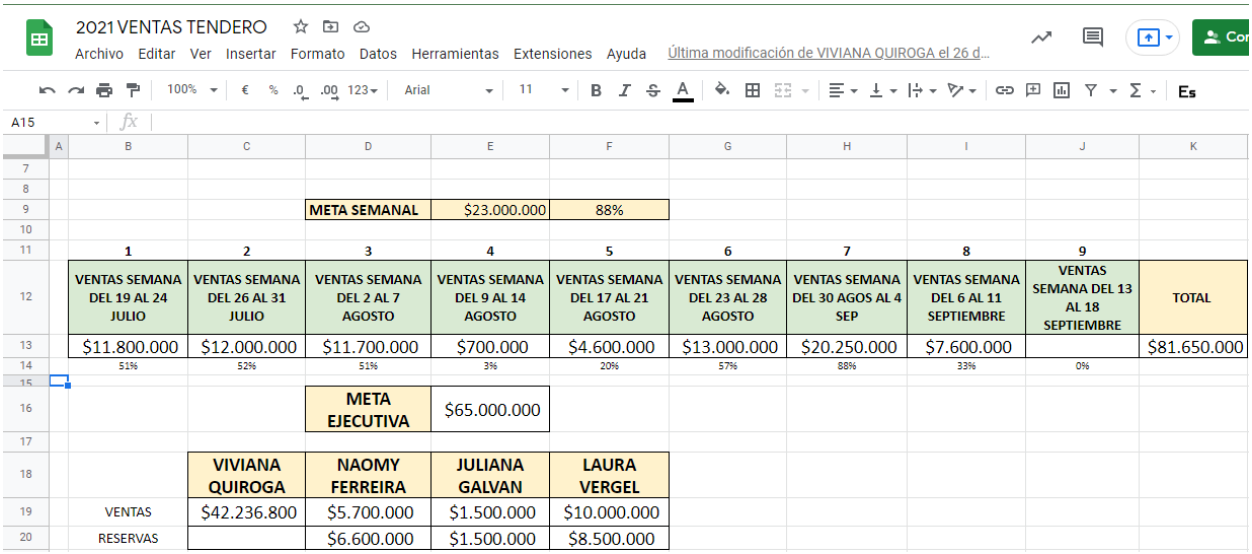
La labor comercial del evento inicia dos meses antes de su fecha a realizar dada la magnitud de su misma logística, se inicia socializando la invitación a las reuniones de comercialización por medio de correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas, inicialmente se abordan a las empresas que han participado en años anteriores y también las de los listados de las bases de prospectos, en las reuniones se les da a conocer los espacios comerciales que se tienen previstos para ese día.

Figura 12. *Reunión de comercialización del tendero*

Tomado de (video conferencia de comercialización tendero, 2021).

Posterior a las reuniones, se realiza un constante seguimiento a la empresa hasta que tome la decisión de participación en el evento y se prosigue a facturar, como logro dentro del poco tiempo que estuvo la practicante en la comercialización, se obtuvieron unas ventas de $3.000.000 y la participación de dos marcas dentro del evento, lo que hizo peso monetario en los ingresos de la Federación y un gran apoyo por parte de la practicante para el área comercial.

Figura 13. *Control de ventas evento tendero 2021*



			META SEMANAL	$23.000.000	88%					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	VENTAS SEMANA DEL 19 AL 24 JULIO	VENTAS SEMANA DEL 26 AL 31 JULIO	VENTAS SEMANA DEL 2 AL 7 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 9 AL 14 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 17 AL 21 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 23 AL 28 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 30 AGOS AL 4 SEP	VENTAS SEMANA DEL 6 AL 11 SEPTIEMBRE	VENTAS SEMANA DEL 13 AL 18 SEPTIEMBRE	TOTAL
	$11.800.000	$12.000.000	$11.700.000	$700.000	$4.600.000	$13.000.000	$20.250.000	$7.600.000		$81.650.000
	51%	52%	51%	3%	20%	57%	88%	33%	0%	
			META EJECUTIVA	$65.000.000						
		VIVIANA QUIROGA	NAOMY FERREIRA	JULIANA GALVAN	LAURA VERGEL					
	VENTAS	$42.236.800	$5.700.000	$1.500.000	$10.000.000					
	RESERVAS		$6.600.000	$1.500.000	$8.500.000					

Tomado de (archivos drive ventas tendero, 2021)

6. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas

Para el adecuado desarrollo de la practica empresarial, actividades, labores asignadas e informes realizados, se tuvo como referencia la siguiente normatividad

- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás.
- Política interna FENALCO Santander.
- Estatutos Fenalco.

7. Aportes

7.1 Aportes de la entidad al estudiante

Fenalco es una escuela en donde día a día se generan aprendizajes y en donde enseña por medio de las experiencias ya vividas el mejor camino para lograr obtener los resultados más satisfactorios de la mano de un trabajo duro, arduo, constante y en equipo. A la federación, le agradezco la confianza depositada en su capital humano porque gracias a ello me brindo la seguridad de relacionarme directamente con empresarios reconocidos de diferentes sectores de los cuales gracias a su alto conocimiento en el área de los negocios pude adquirir saberes los cuales sin duda alguna contribuirán en mi camino como profesional.

Haber realizado las prácticas en la Federación nacional de comerciantes seccional Santander fue una verdadera experiencia llena de retos, oportunidades y aprendizajes lo cual se traduce en una adquisición rotunda de experiencias contribuyendo de esta manera al incremento de las habilidades tanto personales como profesionales y haciendo de este paso por la entidad una experiencia integra.

8. Conclusiones

Haber realizado las practicas en la Federación nacional de comerciantes fue sin duda alguna una gran decisión la cual se convirtió en una experiencia dado a que de la mano del comercio y de las empresas que cada día ponen la cara para el desarrollo de la región, se pudieron afianzar los conocimientos adquiridos durante los 8 semestres de la carrera universitaria, explorando y potencializando los talentos dentro de un entorno cada vez más

desafiante. El llevar a cabo las labores como servicio al cliente, fidelizaciones, comercialización y liderazgo en proyectos exigió en mí una gran responsabilidad ya que tenía el compromiso de cumplir no solo con la entidad sino conmigo misma.

Fenalco, brinda experiencias únicas a sus pasantes y da una perspectiva de lo que es el mundo real de los negocios y del comercio además de los procesos, procedimientos y comportamientos que se deben tener en cuenta para un adecuado manejo, finalmente es un privilegio el paso por tan importante gremio reconocido no solo en Santander sino también a nivel Colombia por su ardua labor y gestión en beneficio de las empresas frente a entidades privadas y públicas además el aportar un granito de arena apoyando y respaldando sus labores se convierte en inmensa satisfacción.

Referencias

Codigo de comercio Colombiano. (27 de marzo de 1971). Articulo 10.

Comercio formal. (20 de agosto del 2021).Concepto de comercio formal. Obtenido de: https://sites.google.com/site/comercioinformal13/comercio-formal

Federación Nacional de Comerciantes, (2021). Obtenido de Articulo 1 estatutos Fenalco Santander: https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/informes-gestion.php

Fenalco Santander. (2021) Historia. Obtenido de Fenalco Santander sitio web : https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/historia.php

Fenalco Santander (2020) Misión y visión. Obtenido de Fenalco Santander: https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/mision-vision.php

Quiroga, M. (03 de Noviembre de 2019).Concepto de gremio. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gremio.html

Significados (2021). Concepto de federación. Obtenido de significados.com: https://www.significados.com/federacion/