

**Informe Práctica Empresarial “Fenalco Santander”**

**Pilar Catalina Martínez Ramos**

**Informe de práctica empresarial presentado como requisito para optar al título de  
Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Henry Moran Cuan**

**Magister administración de empresas**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2021**

### **Dedicatoria**

A quienes han sido mi apoyo y guía.

Mamá en honor a tu soporte, amor, confianza y sabiduría, gracias por estar en todos mis procesos, eres el ejemplo del amor como método transformador de la vida.

Papá que la distancia no nos impida celebrar los logros juntos, sé que desde el cielo guías mis pasos, tu legado en la tierra será honorable.

Abuelos sin su modelo, sabiduría y amor incondicional jamás pude haberlo logrado.

Agradezco a quienes no solo están cuando hay arcoíris, sino que desde un principio bailan bajo la lluvia conmigo.

**Contenido**

1. Justificación.....	9
2. Objetivos.....	9
2.1 Objetivo general .....	9
2.2 Objetivo específico.....	9
3. Perfil de la empresa .....	10
3.1 Razón social de la empresa .....	10
3.2 Objeto social de la empresa.....	10
3.3 Misión.....	12
3.4 Visión .....	12
3.5 Organigrama.....	13
3.6 Reseña histórica.....	13
3.7 Portafolio de servicios .....	17
3.7.1 Representación gremial .....	17
3.7.2 Mesas sectoriales .....	17
3.7.3 Fenalcobra .....	19
3.7.4 Formación empresarial .....	19
3.7.5 Asesoría jurídica .....	19
3.7.6 Procrédito .....	20
3.7.7 Listo pago a plazos .....	20
3.7.8 Consultorías Fenalco .....	20
3.7.9 Alquiler salones .....	20
3.7.10 Publicaciones .....	21

3.7.11 Fenal descuentos.....	21
3.7.12 Certificado de responsabilidad social.....	21
3.7.13 Eventos Fenalco Santander.....	22
3.7.14 Vifenalco .....	22
4. Cargo y funciones.....	22
4.1 Cargo.....	22
4.2 Funciones .....	23
4.2.1 Apoyar al departamento de integración empresarial con la estrategia de mesas sectoriales y proyectos, en temas estratégicos, operativos y de procesos .....	23
4.2.2 Formular planes de mejoramiento y fortalecimiento empresarial que se adecuen al programa de mesas sectoriales y que se encuentren establecidos en el plan estratégico del departamento para el respectivo año. ....	29
4.2.3 Realizar las actividades que sean necesarias para la ejecución exitosa del plan estratégico planteado por el departamento, como: citaciones, actas de reuniones, contacto con afiliados, representatividad de la Federación, apoyo a eventos. ....	32
6. Marco conceptual y normativo de las funciones desempeñadas .....	35
7. Aportes a la empresa y a su formación profesional .....	35
7.1 Aportes a la empresa .....	35
7.2 Aportes a la formación profesional .....	36
8. Conclusiones.....	36
Referencias.....	37

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Logo Fenalco Santander</i> .....	10
<b>Figura 2.</b> <i>Organigrama Fenalco Santander</i> .....	13
<b>Figura 3.</b> <i>Portafolio de servicios Fenalco Santander</i> .....	17
<b>Figura 4.</b> <i>Pieza gráfica Outlet Fenalco</i> .....	24
<b>Figura 5.</b> <i>Pieza grafica campaña CDA'S Fenalco</i> .....	25
<b>Figura 6.</b> <i>Campaña publicitaria ATL Fenalco</i> .....	25
<b>Figura 7.</b> <i>Pieza gráfica Santander Compra Santander</i> .....	26
<b>Figura 8.</b> <i>Capacitación Santander compra Santander Digital</i> .....	27
<b>Figura 9.</b> <i>Pieza gráfica Expomotos Fenalco</i> .....	28
<b>Figura 10.</b> <i>Sorteo Expomotos Fenalco</i> .....	29
<b>Figura 11.</b> <i>Presentación es urgente hablar de marketing</i> .....	30
<b>Figura 12.</b> <i>Pieza gráfica capacitación mesa textil</i> .....	31
<b>Figura 13.</b> <i>Reunión mesa turismo Fenalco Santander</i> .....	32
<b>Figura 14.</b> <i>Acta mesa comunicación publicitaria Fenalco Santander</i> .....	33
<b>Figura 15.</b> <i>Reunión mesa de restaurantes Fenalco Santander</i> .....	34
<b>Figura 16.</b> <i>Pieza gráfica Santander compra Santander</i> .....	34

### **Resumen**

En el presente informe final de práctica empresarial podrá conocer de forma detallada el apoyo administrativo, logístico y comercial realizado por el estudiante de último semestre de la facultad de negocios internacionales como opción de grado en el tiempo estipulado de seis meses, en la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) seccional Bucaramanga, Santander. Como primera parte se describirá la estructura empresarial de la federación, su historia, portafolio de servicios y aliados estratégicos. Seguido a esto las funciones desempeñadas en el cargo requerido junto a las actividades que evidencian el cumplimiento de estas a través de la participación en eventos cuyo fin era el crecimiento comercial de los sectores económicos de la región manejados por la federación. Por último los aportes de la empresa al practicante permitiéndole la oportunidad de poder relacionarse con los empresarios de la región, entender sus necesidades y requerimientos frente a una problemática en específico, buscando soluciones optimas y de beneficio en representación de la federación.

*Palabras clave:* conexión empresarial, fenalco, federación, comerciantes, estrategias, reactivación económica.

### **Abstract**

In this final report of business practice, you will be able to know in detail the administrative, logistical and commercial support provided by the final semester student of the international business faculty as a degree option in the stipulated time of six months, in the National Federation of Traders (FENALCO) sectional Bucaramanga, Santander. The first part will describe the business structure of the federation, its history, service portfolio and strategic allies. Following this, the functions performed in the required position along with the activities that demonstrate the fulfillment of these through participation in events whose purpose was the commercial growth of the region's economic sectors managed by the federation. Finally, the contributions of the company to the practitioner allowing the opportunity to interact with entrepreneurs in the region, understand their needs and requirements in the face of a specific problem, looking for optimal and beneficial solutions on behalf of the federation.

*Keywords:* business connection, fenalco, federation, merchants, strategies, economic reactivation.

## **Introducción**

El presente informe se desarrolla en el marco de la práctica empresarial como opción de grado en la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) desempeñada en los 6 meses anteriores, al servir como profesional de apoyo en el área de conexiones empresariales.

Las funciones ejecutadas por el practicante consistían en un apoyo logístico, administrativo y comercial mediante la coordinación y manejo de mesas sectoriales designadas por la coordinadora del área, la implementación de estrategias, creación y supervisión de piezas graficas de los programas, eventos, presentaciones y convocatorias de la federación, seguimiento a los empresarios registrados y otras funciones designadas.

Cumpliendo todos los lineamientos y protocolos de bioseguridad implementados por la crisis sanitaria COVID-19, el practicante tuvo la oportunidad de realizar su práctica empresarial de forma presencial, lo que le permitió poder desarrollar sus capacidades y habilidades en un ambiente laboral real, interactuando de forma directa con los comerciantes y empresarios de Santander, participar en eventos de alto impacto en la región y representar el área de conexiones de la federación.

## **1. Justificación**

La realización de la práctica empresarial como opción de grado para obtener el título como negociador internacional, permite al estudiante tener un contacto directo con el mundo empresarial y de los negocios, al poder relacionarse con los empresarios de la región. Para el estudiante es muy enriquecedor formar parte del equipo de trabajo de la federación nacional de comerciantes , al servir como apoyo en los programas y servicios que maneja, adquiriendo destrezas y habilidades empresariales, laborales y personales, que le permitirán desempeñarse de forma idónea en el mundo laboral. Un espacio donde la empresa y el practicante podrán intercambiar conocimientos mutuamente, permitiendo resultados satisfactorios en el proceso y la experiencia como resultado final de la práctica empresarial.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Consolidar los conocimientos y habilidades adquiridos durante el desarrollo de la carrera profesional de negocios internacionales mediante el apoyo en el área de conexiones empresariales de la federación nacional de comerciantes (FENALCO).

### **2.2 Objetivo específico**

- Adquirir experiencia y habilidades profesionales mediante la coordinación y apoyo de las mesas sectoriales designadas por el área de conexiones.

- Formular estrategias y planes de mejoramiento para la reactivación de la economía en la región post-COVID 19.
- Apoyar en la organización y realización de eventos sectoriales de la federación nacional de comerciantes.

### 3. Perfil de la empresa

#### 3.1 Razón social de la empresa

Federación Nacional de Comerciantes – Seccional Santander

Nit: 860013488-7

**Figura 1.** *Logo Fenalco Santander*



*Tomado de: FENALCO Santander*

#### 3.2 Objeto social de la empresa

La Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), se constituye como una entidad sin ánimo de lucro con el objeto social de:

- Afianzar la actividad económica de la empresa privada en general y del comercio en particular como necesidad nacional que propicia el desarrollo.
- Colaborar con el estado en la formulación y adopción de políticas y medidas que procuren el fomento económico y social, preferencialmente en aquellas que tengan relación con el comercio.
- Velar por la protección equitativa de los intereses del comercio y por el reconocimiento de sus derechos por parte del estado y demás sectores económicos.
- Mantener contacto permanente con las entidades nacionales o extranjeras, públicas o privadas, que se ocupen de problemas económicos y sociales, especialmente de asuntos mercantiles y, cuando sea del caso, realizar con ellas campañas, actividades o servicios conjuntos.
- Procurar la adopción y adecuada interpretación de las disposiciones que reglamenten la actividad económica, preferencialmente aquellas que atañen al ejercicio de los comercios internos y externos, de tal manera que sean debida y justamente tutelados los legítimos intereses de productores, distribuidores y consumidores.
- Defender la libertad de empresa y de competencia y la iniciativa privada como criterios propicios para el progreso ordenado de la nación y el robustecimiento de la economía, de la cual es parte la actividad mercantil, siempre dentro del marco del bien común.
- Prestar su concurso para asegurar un ambiente de confianza y seguridad como condición básica para el desarrollo del país y del comercio.
- Coordinar con los organismos oficiales y privados pertinentes la formación profesional del personal necesario para el funcionamiento de las empresas comerciales, elevando su nivel cultural, técnico y económico.

- Estimular el estudio de todas aquellas ciencias y técnicas cuyo conocimiento perfeccione al comerciante y a sus colaboradores, para cumplir más eficientemente su función de distribución.
- Promover dentro del comercio el espíritu de solidaridad gremial y velar por el ejercicio honesto del mismo dentro de altas normas de carácter ético.
- Fomentar una justa imagen del comerciante y de su agremiación, con miras a asegurar la debida importancia de la actividad mercantil y el clima más favorable para su desenvolvimiento.

### **3.3 Misión**

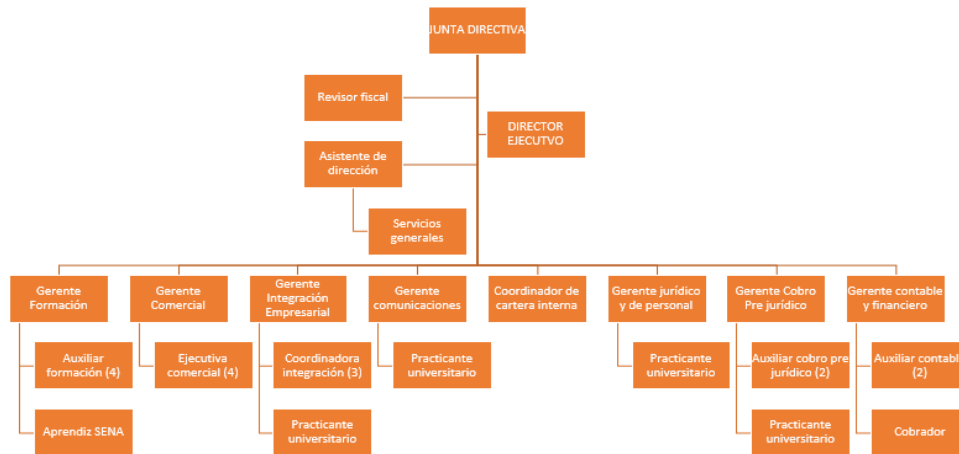
Fenalco Santander trabaja por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al Gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país (FENALCO SANTANDER, 2021).

### **3.4 Visión**

Para el 2023 Fenalco Santander será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contaremos con más de 1.000 afiliados directos activos en la región, que fortalecerán la sostenibilidad financiera y se destacará por su liderazgo en la innovación en sus procesos y servicios prestados que impulsan la competitividad empresarial, siendo la voz en defensa de los intereses del comercio ante las instituciones públicas – Privadas del departamento y será un referente para sus agremiados en el proceso de transformación del comercio (FENALCO SANTANDER, 2021).

### 3.5 Organigrama

**Figura 2.** Organigrama Fenalco Santander



Tomado de: manual de calidad FENALCO

### 3.6 Reseña histórica

Hace más de 70 años nació 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. 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.

- Depresión de 1929 y la segunda guerra mundial: grandes crisis que permitieron un rápido desarrollo de la industria manufacturera y de nuevas fuerzas sociales. Se intensificó la facultad de intervención del estado en la economía.
- Entre 1930 a 1945 y la hegemonía liberal: se vivió un periodo de profundas transformaciones en los campos socioeconómicos y políticos del país. El partido liberal gobernaba en Colombia y lo había hecho por espacio de dieciséis años.

- 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 permita 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 con asistencia de los señores Julio Martín Acevedo Díaz, Luis Aurelio Díaz, Rafael J. Turbay, Alirio Parra, Antonio Pinilla Prada, Rafael A. Galvis, Gustavo Arenas Martínez, Ricardo Sanmiguel en representación de la fábrica de botones La Perla, Julio Z. Alvarez, Salvador Blassi, Alfredo Ospina, Ernesto Serrano, Napoleón Martínez y el Secretario don Eufemiano Romero. 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 afilia a la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco). Dicha proposición fue aprobada por unanimidad y en esa fecha nació Fenalco en Santander.

- Década de los 60: El cambio urbanístico en la ciudad es evidente por su infraestructura y un aeropuerto ubicado en lo que hoy se conoce como la Ciudadela Real de Minas.
- 1967: Fundación de Comfenalco. El Doctor Julio César Almeida, director ejecutivo de la seccional en Santander, informa sobre la necesidad de crear una caja de compensación de tipo gremial que coordine los servicios de Fenalco para los trabajadores del comercio.
- Década de los 70': Bucaramanga lidera en Colombia el alumbrado navideño promovido por Fenalco, muestra de la mentalidad vanguardista de los Santandereanos.
- 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 inaugura 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 Juan Pablo II. Fenalco participó activamente en la logística del suceso.
- Década de los 90': Un periodo de cambios políticos y socioeconómicos en el país. Se conoce como la apertura económica y la agenda de la globalización.
- 1993: III Colombian Gold Show. Se realiza el certamen más importante del sector joyero en Bucaramanga con muestras en joyería, piedras preciosas y relojería.

- 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 como presidente para el periodo 2007-2009 el Doctor Alfonso Gómez Gómez; primer vicepresidente, Francisco Ordoñez y; segundo vicepresidente, Fernando Ardila. Presidía como Director Ejecutivo Juan Camilo Beltrán Domínguez.
- 2008: Primera versión de la Noche de los Mejores. Se galardonaron las siguientes categorías: “Santandereanidad”, “Lealtad Fenalquista”, “Apoyo Gremial”, “Merito Comercial” y “Mercurio de Oro”.
- 2011: Bucaramanga es sede del Congreso Nacional de Comerciantes.
- 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 logró la 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 SANTANDER, 2021)

### 3.7 Portafolio de servicios

**Figura 3.** Portafolio de servicios Fenalco Santander



Tomado de: portafolio de servicios Fenalco Santander

#### 3.7.1 Representación gremial

Para Fenalco Santander es importante respaldar y representar los intereses de los comerciantes y empresarios de la región frente a cualquier institución pública o privada, en los diversos temas que puedan afectar de manera individual o colectiva el óptimo desempeño de su actividad comercial.

A lo largo de su existencia, FENALCO ha librado duras batallas en todos los campos, obteniendo grandes triunfos que redundan, en beneficio para sus aliados y la comunidad en general.

#### 3.7.2 Mesas sectoriales

Brinda un espacio de encuentro y concertación con sus colegas empresarios para conocer, discutir y analizar las necesidades y experiencias del sector, que se traduce en programas y proyectos de beneficio empresarial.

Las mesas activas de la federación son las siguientes:

- Motocicletas
- Bicicletas
- Centros Comerciales
- Comité intersectorial
- Funerarias y Parques Cementerios
- Concesionarios
- Centros de Diagnóstico Automotor (CDA)
- Comunicación Publicitaria
- Electrodomésticos y colchones
- Textil y confecciones
- Instituciones Educativas
- Inmobiliarios
- Capacitaciones masivas
- Instituciones de idiomas
- Operadores turísticos, hoteles y restaurantes
- Comercio Exterior
- Grandes superficies
- Vigilancia y seguridad privada

- TIC
- Insumos químicos y materias primas

### ***3.7.3 Fenalcobra***

La tendencia actual a la tercerización de la cobranza en fases tempranas de mota permite a las empresas concentrarse en su actividad principal y dejar que FENALCO realice sin costo la recuperación de su cartera.

### ***3.7.4 Formación empresarial***

Ofrece el talento humano capacitados para brinda la mejor opción de aprendizaje y formación, con el fin de fortalecer la productividad, conocimiento y competitividad del empresario la región.

Las modalidades que ofrece la formación empresarial son las siguientes:

- Seminarios
- Diplomados
- Conferencias
- Cursos especializados
- Talleres
- Foros

### ***3.7.5 Asesoría jurídica***

Asesoría jurídica gratuita e ilimitada para todos los afiliados de FENALCO con abogados especializados en temas laborales, comerciales, administrativos, derecho de consumo, propiedad

intelectual y protección de datos, resolviendo de manera oportuna las dudas e inquietudes jurídicas al brindar asesoría y acompañamiento requerido.

### ***3.7.6 Procrédito***

FENALCO tiene a su disposición la central de información más grande del sector comercio que le permite conocer el compartimiento crediticio de sus clientes, minimizar el riesgo al otorgar créditos y vender con tranquilidad.

### ***3.7.7 Listo pago a plazos***

Es la herramienta que permite al comercio aumentar sus ventas y al consumidor comprar a plazos y de forma rápida un producto/ servicio que necesite.

### ***3.7.8 Consultorías Fenalco***

Fenalco Santander en pro de las necesidades de los empresarios ofrece: procesos financieros, tributarios y planeación estratégica.

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.

### ***3.7.9 Alquiler salones***

En Fenalco Santander encontrará auditorios y salas empresariales; escenarios para la realización de reuniones, convenciones, lanzamiento so juntas directivas de forma cómoda y moderna.

Múltiples acomodaciones de acuerdo al evento, sistema de sonido e iluminación con la última tecnología y todas las herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad dispuesta.

Sus afiliados cuentan con dos horas gratuitas mensuales no acumulables y una tarifa preferencial.

### ***3.7.10 Publicaciones***

Fenalco Santander informa y comunica las novedades actuales de interés común tales como: temas (laborales, comerciales, tributarias, administrativas) y actualidad del comercio.

- Promoción de sus servicios o productos
- Portal web Fenalco Santander
- Estudios económicos
- Notifenalco

### ***3.7.11 Fenal descuentos***

Sección digital en la página web en donde se podrá visibilizar los servicios y productos que ofrecen los aliados con sus respectivos descuentos.

### ***3.7.12 Certificado de responsabilidad social***

Incentiva y reconoce las prácticas de Responsabilidad Social de los empresarios y entidades de la sociedad generando mayor compromiso promoviendo el desarrollo de esta.

El requisito inicial para acceder al certificado en Responsabilidad Social es invertir como mínimo el 1% de las utilidades o excedentes netos en programas sociales y ambientales. Recibir

el certificado en Responsabilidad Social no es el final de un proceso, es la ratificación de un compromiso con la comunidad y el entorno.

### **3.7.13 Eventos Fenalco Santander**

Fenalco Santander, lidera procesos de promoción de la actividad comercial en la ciudad, que porten al crecimiento económico y a la competitividad de las empresas y la región, a través de actividades y estrategias.

### **3.7.14 Vifenalco**

Garantiza y preserva la empresa con la finalidad de prevenir eventuales acontecimientos con:

- Vigilancia fija, móvil y escolta
- Vigilancia electrónica
- Consultoría, asesoría e investigación

## **4. Cargo y funciones**

### **4.1 Cargo**

- Cargo desempeñado: Profesional de apoyo de conexiones empresariales
- Jefe directo: Diana Carolina Blanco Jaimes – Gerente gremial y proyectos
- Dirección: Carrera 20 # 36 - 49
- Teléfono: 6524200
- Correo: practicanteintegracion@fenalcosantander.com.co

- Fecha inicio práctica: 1 de marzo
- Fecha finalización práctica: 31 de agosto

## **4.2 Funciones**

### ***4.2.1 Apoyar al departamento de integración empresarial con la estrategia de mesas sectoriales y proyectos, en temas estratégicos, operativos y de procesos***

La federación nacional de comerciantes (FENALCO) lleva a cabo eventos empresariales para todos sus afiliados con el fin de brindar espacios de relacionamiento y networking con otras empresas. Los comerciantes pueden dar a conocer su modelo de negocio, ofrecer sus productos o servicios, crear alianzas, encontrar proveedores y clientes nuevos. A continuación se describirán algunos eventos de los cuales el practicante fue participe al apoyar de forma logística, administrativa y comercial:

- Outlet Fenalco: con el fin de fomentar la reactivación económica de los diferentes sectores económicos de la región, Outlet Fenalco Santander llegó en su primera versión del 16 al 25 de abril con el sector de electrodomésticos. Un espacio donde los mejores almacenes de electrodomésticos como Rayco, Arse, Alca, Hogar Comultrasan y Frio & Calor ofrecieron descuentos especiales de sus productos a toda su población. Se realizó una gran campaña por pautas publicitarias, ruedas de prensa y sorteos en vivo para atraer a todos los clientes interesados en adquirir estos productos con facilidades de pago, precios insuperables y asesorías virtuales.

**Figura 4.** *Pieza gráfica Outlet Fenalco*

*Tomado de: Instagram Fenalco Santander*

La practicante tuvo la oportunidad de apoyar el evento junto a la coordinadora Angie Solano mediante la creación de piezas graficas publicitarias, el manejo de las respectivas redes sociales de la federación, apoyo logístico en la realización del sorteo principal, la creación junto al área de comunicaciones de una estrategia de comunicación y la generación de un plan de medios que permitió la realización del evento por los diferentes medios como los fueron Facebook y Instagram.

- Campaña Centro de Diagnóstico de Automotor : Fenalco Santander al reconocer la problemática en Bucaramanga y su Área metropolitana por la evasión de la revisión técnico mecánica de sus ciudadanos, impulsó una campaña denominada de concientización denominada “¿Sin revisión técnico mecánica” donde a través de un trabajo articulado con los Centros de Diagnóstico de Automotor (CDA’S) la Dirección de Tránsito y secretarías del área metropolitana de Bucaramanga y Lebrija invitó a los propietarios de vehículos realizar la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes en los Centros de Diagnóstico

Automotor debidamente diagnosticados, con el fin de identificar posibles fallas y disminuir el riesgo de accidentes viales.

**Figura 5.** Pieza gráfica campaña CDA'S Fenalco



Tomado de: Piezas gráficas Fenalco Santander

La practicante realizó el respectivo apoyo logístico mediante la creación del plan de medios de comunicación, la ubicación en puntos estratégicos de las vallas publicitarias, y la revisión de las piezas gráficas que fueran acorde a la campaña requerida.

**Figura 6.** Campaña publicitaria ATL Fenalco  
Campaña ATL



Tomado de: PDF Fenalco Santander CDA'S

- Santander compra Santander digital: Fenalco Santander y la Cámara de Comercio de Bucaramanga llevó a cabo del 27 al 30 de julio un evento multisectorial de relacionamiento comercial dirigido a todos los empresarios y comerciantes de la región, interesados en incrementar su red de contactos, la creación de alianzas comerciales y la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

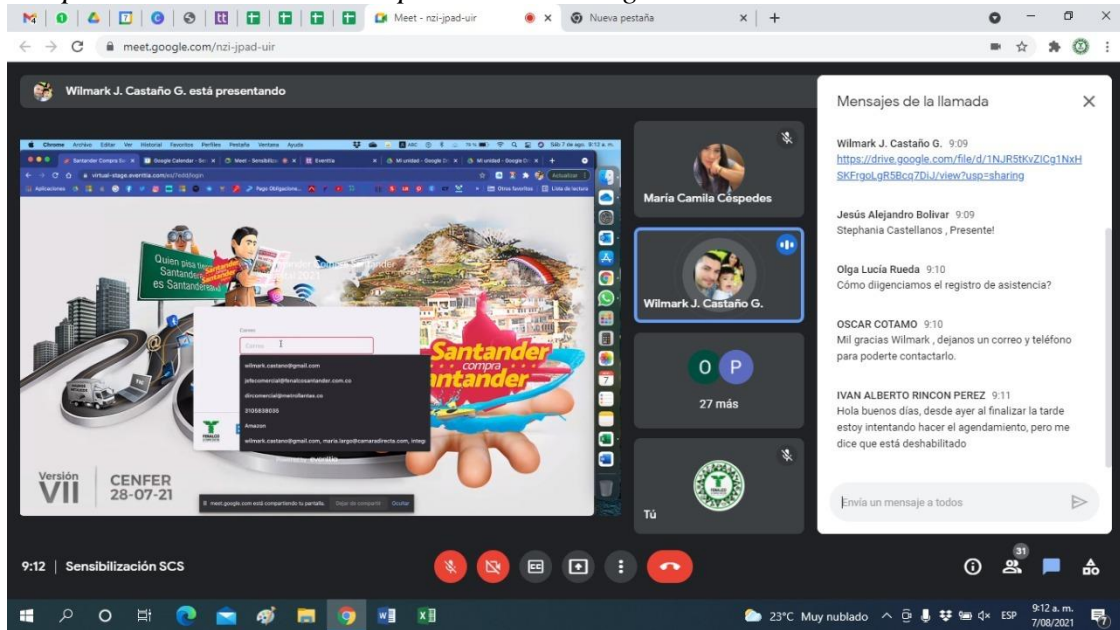
**Figura 7.** *Pieza gráfica Santander Compra Santander*



*Tomado de: Instagram Fenalco Santander*

La practicante realizó el apoyo logístico del evento al promocionarlo a todos sus afiliados con el fin de contar con su participación por apostarle a Santander, brindó el respectivo acompañamiento para el uso correcto de la plataforma, creó una estrategia de valor para los empresarios por medio de una etiquetera de beneficios y descuentos, apoyó en la búsqueda de empresarios que dictaran las capacitaciones, articuló un trabajo con el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) al otorgar a los empresarios participantes del evento un pitch comercial y participó en la creación de piezas digitales y videos informativos del evento.

**Figura 8.** Capacitación Santander compra Santander Digital



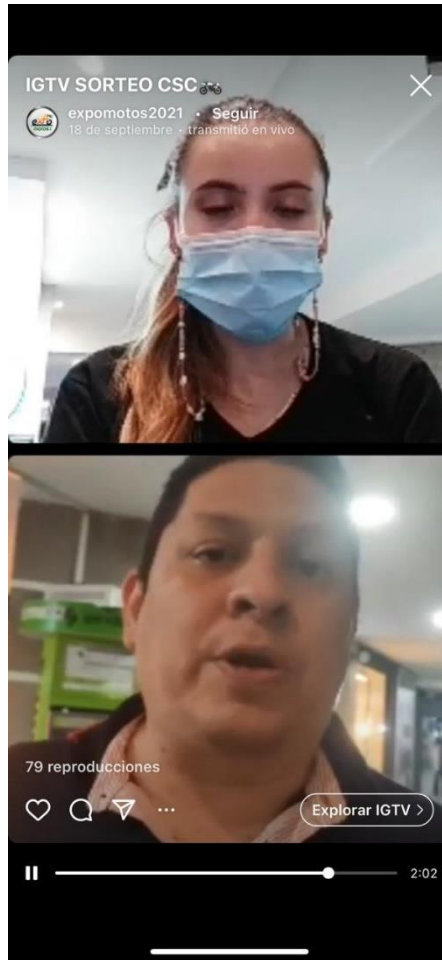
Tomado de: Fenalco Santander

- Expomotos: Fenalco Santander en búsqueda de apostarle a la reactivación de la región, llevó a cabo el 17, 18 y 19 de septiembre la gran feria de motocicletas, Expomotos 2021. Un evento donde se contó con más de \$5'000.000 en premios y sorteos patrocinados por las mejores marcas y accesorios de motocicletas como lo fueron Yamaha, Honda, AKT, Suzuki, Hero, BAJAJ y auteco.

**Figura 9.** *Pieza gráfica Expomotos Fenalco*

*Tomado de: Instagram Fenalco Santander*

La practicante participó en la creación de estrategias que permitieron la presencia de la marca a partir de stands interactivos, comunicó minuto a minuto el evento en las diferentes redes sociales de la federación, siendo un espacio importante la realización del sorteo principal y apoyó la creación de un plan de medios y línea grafica respectiva.

**Figura 10.** *Sorteo Expomotos Fenalco*

Tomado de: Instagram Fenalco Santander

**4.2.2 Formular planes de mejoramiento y fortalecimiento empresarial que se adecuen al programa de mesas sectoriales y que se encuentren establecidos en el plan estratégico del departamento para el respectivo año.**

Con el fin de involucrarse en las necesidades que requerían las mesas sectoriales afectadas post – COVID19, manifestaciones y otros factores, la practicante tuvo la oportunidad de aplicar sus conocimiento y habilidades mediante el manejo y apoyo de algunas mesas designadas por el área de conexiones. Del mismo modo, la implementación de una estrategia en una de las mesas sectoriales.

A través de la generación de estrategias y actividades que activaran las siguientes mesas que serán mencionadas, la practicante tuvo la oportunidad de coordinarlas como apoyo del área de conexiones empresariales:

- Mesa de comunicación publicitaria: en búsqueda de mostrar a todos los subsectores de la mesa como generar un plan de marketing ideal para sus empresas, la practicante impulso el programa denominado “Es urgente hablar de marketing” mediante la estructuración del evento, su realización de forma virtual o presencial, los invitados y participantes, la creación de un plan de medios eficiente y el apoyo requerido por parte del sector. A pesar que aún no se ha podido realizar por cuestiones de tiempo el evento, se ha dejado estipulado mediante charlas la participación de los subsectores de la empresa y la temática a tratar.

**Figura 11.** *Presentación es urgente hablar de marketing*



*Tomado de: Presentaciones Fenalco Santander*

- Mesa textil y mesa de restaurantes: teniendo en cuenta la gran afectación que han tenido estos sectores en la región por motivos como son el tráfico ilegal de telas y la delincuencia en los restaurantes, la practicante en base al plan estratégico creado por la coordinadora del área, tuvo la

oportunidad de poner en acción las diferentes capacidades que necesitaba cada sector con el fin de poder implementar las estrategias adecuadas para hacerles frente a la problemática. Un plan estratégico creado bajo 3 variables las cuales son: la formación y capacitación ajustadas a las necesidades del sector, la representación gremial ante las entidades públicas y privadas por parte de la federación y los eventos sectorizados.

**Figura 12.** *Pieza gráfica capacitación mesa textil*



*Tomado de: Instagram Fenalco Santander*

Bajo un apoyo logístico y administrativo requerido por las mesas sectoriales de: turismo, bicicletas, electrodoméstico, motocicletas, textil y tics, la practicante tuvo la oportunidad de participar en la realización de las actas, coordinación y verificación de asistencia a las diferentes reuniones que se realizan mensualmente por cada mesa. Del mismo modo, el compartir ideas y/o estrategias que generaran impacto dentro de los sectores.

**Figura 13.** *Reunión mesa turismo Fenalco Santander*

*Tomado de: Fenalco Santander*

Siendo una estrategia que aún está activa en la mesa técnica, la practicante implementó la creación de un padlet privado para la automatización en procesos internos de la mesa, solo para los directores técnicos de los CDA. Esta iniciativa actualmente se encuentra en funcionamiento, además que ya se realizó una capacitación en la mesa sectorial de cómo utilizar esta herramienta a través de un video explicativo.

***4.2.3 Realizar las actividades que sean necesarias para la ejecución exitosa del plan estratégico planteado por el departamento, como: citaciones, actas de reuniones, contacto con afiliados, representatividad de la Federación, apoyo a eventos.***

- Actas: cada mes las mesas sectoriales de la federación realizan una reunión con los empresarios del sector, con el fin de discutir el plan estratégico propuesto para cada año. Para ello, la practicante tuvo la oportunidad de apoyar en la realización de las actas, donde se deja estipulado

la temática a tratar en el encuentro, el orden del día y los comentarios de los empresarios frente a la temática expuesta. De igual manera realizó el debido seguimiento a todo los empresarios, recordando su asistencia a las reuniones.

**Figura 14.** Acta mesa comunicación publicitaria Fenalco Santander

 <b>FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANES – FENALCO SANTANDER ACTA No: 01</b>		
<b>NOMBRE MESA SECTORIAL: TIC'S</b>		
<b>CIUDAD Y FECHA:</b> BUCARAMANGA 26 DE FEBRERO 2021	<b>HORA DE INICIO:</b> 04:00 PM	<b>HORA FIN:</b> 06:00 PM
<b>LUGAR:</b> Virtual (Google meet)	<b>DIRECCIÓN GENERAL / DEPARTAMENTO</b> FEDERACION REGIONAL DE COMERCIANTES – FENALCO SANTANDER / DEPARTAMENTO DE INTEGRACION EMPRESARIAL	
<b>ORDEN DEL DIA:</b> 1.Revision avances evento ES URGENTE HABLAR DE MARKETING 2.Proposiciones y varios		
<b>DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:</b>  <b>1.REVISION AVANCES EVENTO URGENTE HABLAR DE MARKETING</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comenzando el orden del día de la reunión se socializa la propuesta del evento que tiene como nombre ES URGENTE HABLAR DE MARKETING, el cual tiene como objetivo formar a cada uno de los actores y empresarios, que día a día buscan establecer el plan de marketing ideal según la necesidad de la empresa, ya sea producto o servicio, para llegarle a su público objetivo. (Archivo adjunto)</li> <li>- Se plantea un escenario de componente mixto, digital y presencial, donde se brinden formaciones y conferencias con el fin de poder generar bases de datos</li> <li>- Las reuniones duren entre 30-40 minutos en el horario de 8am – 12 md</li> <li>- Posible fecha para la realización del evento, propuesta por el sector seria para el. Jueves 15 de abril</li> </ul>		

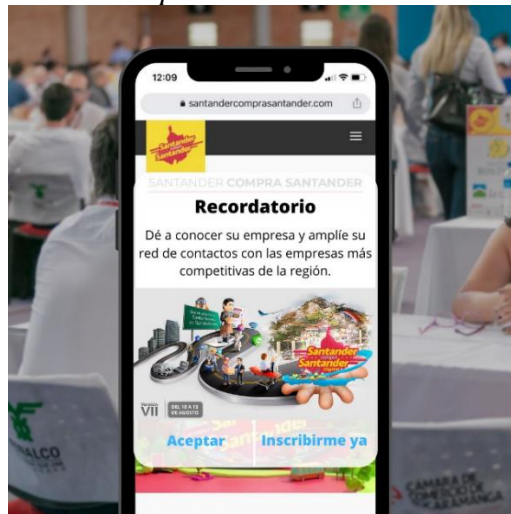
*Tomado de: Fenalco Santander*

- Fidelización empresarios: teniendo en cuenta el impacto que tuvo el COVID-19 en los sectores económicos de la región, el apoyo de Fenalco fue fundamental para escuchar las necesidades de los empresarios y comerciantes. Es por eso que la practicante tuvo un rol importante al tener un contacto directo con las empresas que fueron afectadas, escuchar cuáles eran sus inquietudes y percepciones frente a la problemática que se estaba viviendo, todo con el fin de poder generar como federación estrategias que les permitiese reactivarse en la economía.

**Figura 15.** *Reunión mesa de restaurantes Fenalco Santander*

Tomado de: Fenalco Santander

- Piezas gráficas: la practicante tuvo la oportunidad de apoyar en la creación de piezas gráficas para varios eventos, programas, presentación y/o convocatorias desarrollados en la federación.

**Figura 16.** *Pieza gráfica Santander compra Santander*

Tomado de: elaboración propia

## **6. Marco conceptual y normativo de las funciones desempeñadas**

- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás.
- Manual de calidad FENALCO Santander.
- Política interna FENALCO Santander.
- Estatutos FENALCO Nacional.
- Políticas de tratamiento de datos personales

## **7. Aportes a la empresa y a su formación profesional**

### **7.1 Aportes a la empresa**

- Coordinación y apoyo en las mesas sectoriales designadas por el área de conexiones empresariales de la federación.
- Apoyo logístico, administrativo y comercial de los eventos, programas, reuniones y presentaciones desarrolladas en la federación.
- Realización de seguimiento a los empresarios de las mesas sectoriales.
- Apoyo en la creación de piezas gráficas para los distintos eventos y convocatorias de la federación.
- Apoyo en la formulación de planes de mejoramiento y fortalecimiento a las mesas designadas por el área de conexiones empresariales de la federación.
- Acompañamiento de los empresarios en los eventos realizados por la federación.

## **7.2 Aportes a la formación profesional**

La Federación Nacional de Comerciantes seccional Bucaramanga, Santander permitió al practicante poder desempeñarse de forma idónea, al poder tener un acercamiento profesional con los empresarios y comerciantes de la región, escuchando las problemáticas y necesidades dentro del sector empresarial. Por otra parte le permitió el desarrollo de habilidades profesionales y personales dentro del campo laboral, contribuyendo en la confianza y seguridad en la toma de decisiones. Es por eso que a través de la experiencia adquirida en la federación, el excelente desempeño y la formación dentro del área de conexiones empresariales, la practicante tuvo la oportunidad de ingresar una vez terminando su contrato como practicante, ser parte del equipo de la federación en el cargo denominado coordinadora junior de algunas mesas trabajas como practicante.

## **8. Conclusiones**

Realizar las prácticas en la Federación Nacional de Comerciantes fue una experiencia enriquecedora y de aprendizaje para el practicante, al consolidar los conocimientos y habilidades adquiridos en el transcurso de la carrera, desempeñados en un campo totalmente nuevo pero desafiante al mismo tiempo, el cual le permitió crecer de manera profesional y personal al poder retarse y alcanzar nuevos objetivos cada día. Desarrollar la práctica en el área de conexiones empresariales permitió al practicante vivir la experiencia profesional real al poder tener un relacionamiento de manera cercana y directa con los empresarios y comerciantes de la región, participar en las mesas sectoriales de la federación y eventos de gran impacto, contribuyendo de forma satisfactoria en el desarrollo de su perfil profesional para el futuro.

### **Referencias**

FENALCO SANTANDER. (2021). *Historia*. Obtenido de FENALCO SANTANDER:

<https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/historia.php>

FENALCO SANTANDER. (2021). *Misión y visión*. Obtenido de FENALCO SANTANDER:

<https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/mision-vision.php>