

**Informe de práctica empresarial realizada en la empresa Federación Nacional de
comerciantes en Santander**

Laura Zarith Páez Farelo

Informe final para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Carlos Javier Pinto Suárez

Magister en Finanzas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Facultad de Negocios Internacionales

2024

Agradecimientos

Agradezco a Dios en primer lugar por guiarme en mi camino, a cada una de las personas que apoyaron y respaldaron mis decisiones durante todo este proceso.

Especialmente agradezco a mi mamá quien es mi modelo a seguir motivándome a ser mejor y salir adelante esforzándome para hacerle sentir orgullosa.

Tabla de contenido

Introducción.....	11
1. Contexto de la Práctica Empresarial.....	12
Objetivos.....	13
1.1 Objetivo general.....	13
1.2 Objetivos específicos	13
1.3 Perfil de la Empresa	14
1.4 Razón Social de la empresa	14
1.5 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	14
1.6 Estructura organizacional	15
1.6.1 Misión de la empresa	15
1.6.2 Visión de la empresa	15
1.6.3 Organigrama de la empresa	16
1.7 Aspectos Económicos	16
1.7.1 Entorno Macroeconómico	17
1.7.2 Entorno Microeconómico	19
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	19
2.8 Aspectos del Mercado que atiende la empresa	21
2. Cargo y funciones desempeñadas.....	22
2.1 Cargo desempeñado	22
2.2 Funciones asignadas.....	22
2.3 Procesos, procedimientos y herramientas	23
3. Marco Conceptual y normativo Utilizado para el Desarrollo de las Funciones	24
3.1 Marco Conceptual.....	24

3.2	Marco Normativo.....	24
4.	Aportes	25
4.1	Propuesta de valor agregado a la empresa.....	26
4.1.1	Identificación de la situación problemática.....	26
4.1.2	Contribución de conocimiento a la empresa	26
4.1.3	Impacto desde los resultados y/o logros.....	27
4.2	Aportes de la empresa al proceso formativo	28
4.3	Plan de Mejora	29
5.	Conclusiones y Recomendaciones	34
	Referencias	35

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Propuesta de plan de mejora</i>	29
--	----

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama de Fenalco Santander</i>	16
Figura 2. <i>Análisis PEST</i>	18
Figura 3. <i>Cadena de valor Fenalco Santander</i>	19
Figura 4. <i>Mesas sectoriales Fenalco Santander</i>	20
Figura 5. <i>Cifras económicas de Santander</i>	25
Figura 6. <i>Variación anual</i>	30
Figura 7. <i>PIB de Santander</i>	35

Resumen

El presente informe tiene el objetivo de presentar la evidencia descrita del desarrollo de la opción de grado en la modalidad de practica empresarial la cual la practicante llevo a cabo durante un periodo de 6 meses desde septiembre 6 del año 2023 hasta marzo 6 del año 2024 dentro del departamento de eventos, comercial y de nuevos negocios de la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios en adelante Fenalco Santander entidad cuyo objetivo principal es la representación gremial a comerciantes y empresarios ante instituciones públicas y privadas, además de prestar servicios ofrecidos a sus afiliados. Dentro de las funciones realizadas en esta área se encuentra el apoyo en la ejecución comercial y logística del evento “La noche de los mejores 2023” que realiza Fenalco Santander, actividades relacionadas con las mesas sectoriales, el proyecto “emprendedor Bavaria 2023” de la seccional Fenalco Santander y las convocatorias a capacitaciones empresariales especializadas.

En perspectiva la práctica empresarial ha sido un proceso enriquecedor, brindándole la oportunidad al estudiante de adquirir experiencia laboral y fortalecer los aprendizajes adquiridos en la carrera profesional de negocios internacionales.

Palabras clave: Federación, Comerciantes, Empresarios, Fenalco Santander, Negocios

Abstract

The objective of this report is to present the described evidence of the development of the degree option in the business practice modality which the practitioner carried out during a period of 6 months from September 6, 2023 to March 6, 2024 within of the events, commercial and new business department, also carrying out sectoral meetings and training in the area of business connections within the National Federation of Merchants and Entrepreneurs or Fenalco Santander, an entity where the main objective is the union representation of merchants and entrepreneurs before institutions. public and private, in addition to providing services offered to its members such as: legal advice, work spaces where activities can be carried out, business events, as well as specialized academic training and a job bank which adapts to the needs of the members.affiliates.

In perspective, the business practice has been an enriching process, giving the student the opportunity to acquire work experience and strengthen the learning acquired in the international business professional career.

Keywords: Federation, Merchants, Entrepreneurs, Fenalco Santander, Business

Glosario

Bloques económicos: es un grupo de países que se unen voluntariamente para profundizar sus relaciones comerciales y coordinan políticas comunes. Un bloque económico es un conjunto de países que se asocian para impulsar el intercambio comercial entre ellos. Entre los bloques comerciales ampliamente conocidos están la Unión Europea, el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) y la Unión Africana. Estos pueden tener numerosos beneficios para sus integrantes al alentar la inversión extranjera directa, aumentar la competencia e impulsar las exportaciones. (Cerna Huarachi & Lara Hidalgo, 2021)

Canales de distribución: Son aquellas vías que utiliza una empresa para hacer llegar su producto al consumidor final. Los elementos implicados dentro de un canal de distribución indirecto suelen ser el productor, mayorista, minorista y consumidor final. Al establecer un canal, hay que conocer los distintos intermediarios y cómo pueden influir en el producto. (Cerna Huarachi & Lara Hidalgo, 2021)

Canva: Canva es una plataforma de diseño y comunicación visual que salió al mercado en 2013 y cuya misión es poner el poder del diseño al alcance de todo el mundo, para que cualquier persona pueda diseñar lo que quiera y publicarlo donde quiera. (Canva, 2024)

Facture Pay: Con Facture Pay tienes una pasarela de pagos en línea que te permite gestionar los pagos y cobros, así como el recaudo de dinero desde diferentes medios y formas de pago electrónico en tiempo real, de forma segura, rápida y desde cualquier dispositivo. (Pay, 2023)

Jamboard: Un Jamboard es una pizarra blanca virtual dentro de las funciones de Google Herramientas que puedes utilizar para intercambiar ideas con otras personas en tiempo real. Con las sesiones de pizarra, puedes colaborar en tiempo real con participantes que utilicen dispositivos móviles, navegadores web o dispositivos de hardware de Meet Series One compatibles. (Google, 2024)

Mercado potencial: Es el público que no consume tu producto, pero tienen o pueden llegar a tener la necesidad de consumirlo en algún momento. Es una oportunidad de negocios y se debe determinar en cuántas personas o empresas pueden llegar a ser compradores o usuarios del producto o servicio en cuestión.

(Cerna Huarachi & Lara Hidalgo, 2021)

Perfil de mercado: Es un resumen de las características de un mercado que incluye la información de los compradores y competidores tradicionales, así como información general sobre la economía de ese país y patrones del comercio al por mayor y menor de un sector.

(Cerna Huarachi & Lara Hidalgo, 2021)

Tratado de Libre Comercio: consiste en un acuerdo comercial regional o bilateral que busca ampliar el mercado de bienes y servicios entre los países participantes. Básicamente, consiste en la eliminación o rebaja sustancial de los aranceles para los bienes entre las partes, y acuerdos en materia de servicios. Este acuerdo se rige por las reglas de la Organización Mundial de Comercio (OMC) o por mutuo acuerdo entre los países participantes.

(Cerna Huarachi & Lara Hidalgo, 2021)

Introducción

La práctica empresarial se desempeñó durante un periodo 6 meses dentro de Fenalco Santander específicamente en el departamento comercial y de conexiones empresariales, las principales labores asignadas dentro de la práctica fueron como apoyo en el desarrollo de actividades gremiales, como lo son las capacitaciones especializadas para los distintos sectores los cuales pertenecen a la federación, así mismo, se brindó apoyo en el desarrollo de eventos empresariales tanto en la ejecución de convocatorias y supervisión de aspectos claves para el éxito de la actividad, finalmente se asignó la ejecución del Proyecto Bavaria 2023 en bajo la supervisión del jefe directo.

1. Contexto de la Práctica Empresarial

La opción de grado seleccionada es la práctica empresarial, donde se pueden realizar actividades que fortalezcan las habilidades que se adquirieron previamente en el desarrollo de la carrera universitaria de Negocios Internacionales, obteniendo así la experiencia necesaria para adentrarse en la vida laboral de manera exitosa una vez se haya finalizado la carrera universitaria, lo que genera un valor agregado en el desarrollo como profesional.

1.1 Justificación

El objetivo de Fenalco Santander ha sido desde su fundación ser la voz de los comerciantes y empresarios a nivel nacional, dentro la seccional ubicada en el departamento de Santander se evidencian las necesidades de los empresarios, siendo la entidad un medio para comunicar opiniones y peticiones al gobierno regional e incluso nacional.

Se resalta la labor gremial dentro de la federación bajo el contexto de las conexiones empresariales, siendo estas de vital importancia para los afiliados, a raíz de la necesidad de general espacios donde se articulen distintas estrategias dentro de sectores específicos, se realizan las mesas sectoriales, las reuniones se llevan a cabo una vez al mes en donde los empresarios realizan distintas actividades con el fin de fortalecer aspectos de importancia para ellos, para el logro de los objetivos de estas actividades demandan talento humano con habilidades de comunicación, de planificación y logística que apoyen desde las convocatorias de las mesas sectoriales, hasta lo comercial que permite agregar valor en el desarrollo del área.

Estos espacios son enriquecedores para los practicantes ya que se da la oportunidad de participar activamente en las reuniones generando un aprendizaje de todos los sectores que hacen parte de Fenalco y así mismo de conocer las problemáticas generales del comercio más significativo de la región

2. Objetivos

A continuación, se definen los objetivos del proceso de prácticas empresariales que se realizaron dentro de la Federación de Comerciantes de Santander.

2.1 Objetivo general

Apoyar los procesos de relacionamiento empresarial del área comercial y de conexiones empresariales de Fenalco Santander para el desarrollo del ejercicio gremial de los empresarios mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en el desempeño de las funciones asignadas.

2.2 Objetivos específicos

- Apoyar en la ejecución comercial y logística de eventos empresariales realizados por el área comercial y de conexiones empresariales de Fenalco Santander durante el periodo de práctica
- Desarrollar los procesos de contratación, la realización de convocatorias de rueda de relacionamiento y la ejecución de mesas sectoriales, a través de la preparación, análisis y discusión de información para el desarrollo de

estrategias de mercado que promueva el beneficio para las compañías vinculadas y afiliadas a Fenalco Santander.

- Proponer una mejora al proceso de conexiones empresariales para beneficio del afiliado.

2.3 Perfil de la Empresa

El objetivo de Fenalco Santander es respaldar y representar los intereses de los comerciantes Santandereanos frente a cualquier institución pública o privada, en los temas que puedan afectar individual o colectivamente el óptimo desempeño de su actividad comercial.

A continuación, se presentan los aspectos generales de la Federación para de esta manera contextualizar a el lector de la labor social, económico y político de la entidad.

2.4 Razón Social de la empresa

Federación Nacional de Comerciantes de Santander.

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

- Federación Nacional de Comerciantes Santander
- Dirección: Cra. 20 # 36 - 49, Bolívar, Bucaramanga, Santander
- Teléfono: 76972297
- Correo electrónico: Practicanteintegracion@fenalcosantander.com.co

- Jefe directo: Diana Blanco Jaimes gerente del departamento comercial y de proyectos y convenios.

Tel: 316 874 8685

correo: gerentecomercialyproyectos@fenalcosantander.com.co

2.6 Estructura organizacional

A continuación, se describe la estructura organizacional de la empresa a partir de los siguientes ítems.

2.6.1 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 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 , s.f.)

2.6.2 Visión de la empresa

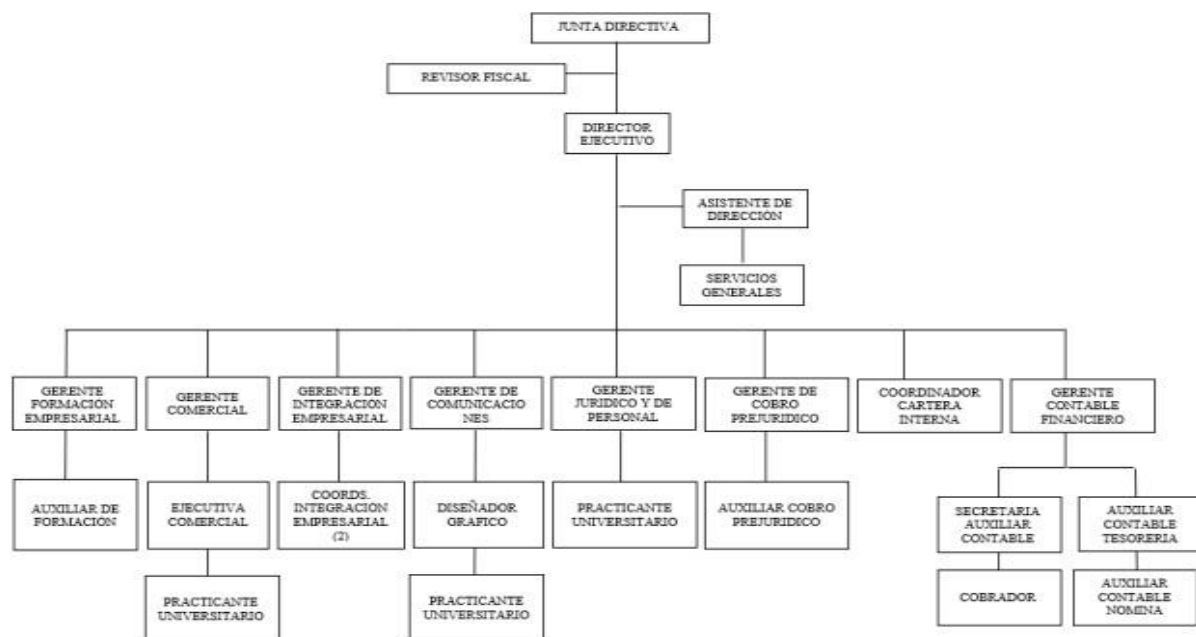
Para el 2023 FENALCO Santander será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contaremos con más de 1.000 afiliados directos activos en la región, que fortalecerán la sostenibilidad financiera y se destacará por su liderazgo en la innovación en

sus procesos y servicios prestados que impulsan la competitividad empresarial, siendo la voz en defensa de los intereses del comercio ante las instrucciones público – Privadas del departamento y será un referente para sus agremiados en el proceso de transformación del comercio.

(Fenalco Santander , s.f.)

2.6.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama de Fenalco Santander



Tomado de Práctica Empresarial Departamento Comercial- FENALCO Santander
(Carolina & Pacheco, n.d.)

2.7 Aspectos Económicos

A continuación, se presenta una breve contextualización de los principales aspectos económicos del departamento de Santander, ya que el gremio tiene su radio de ejecución en el tejido empresarial del departamento de Santander.

El departamento de Santander es la cuarta economía del país, con una participación del 7,37 % del PIB nacional de Colombia en el año 2023 Santander cuenta con una variedad de sectores económicos dentro del departamento siendo los más relevantes sectores como: el manufacturero que corresponde a un 24,27% de PIB del departamento, seguida por el sector de la construcción que tiene un porcentaje de participación de 14,50%, actividades como las inmobiliarias y alquiler de viviendas con un porcentaje de 5,38% y finalmente actividades de transporte, almacenamiento y comunicaciones con un porcentaje de 4,60%.

La economía del departamento se puede denominar como diversa ya que da lugar a la ejecución y desarrollo de labores económicas de diferente naturaleza en simultáneo.

(Oviedo, 2021)

2.7.1 Entorno Macroeconómico

En Colombia han surgido una serie de cambios significativos los cuales son causa de una economía volátil esto sujeto a un panorama político cambiante que ha generado incertidumbre en el entorno social, des pues de un periodo lleno de transgresiones en el año 2022 después de la

pandemia covid-19 el PIB (producto interno bruto) del país creció de una forma solida con una tasa de 7,3% sin embargo debido a nuevos retos a principios del año 2023 la inflación alcanzó una tasa del 13,1% debido a una demanda interna alta, lo que se traduce a la escasa oferta que hay dentro del mercado nacional esto como producto del decrecimiento de la industria y empresa colombiana, el panorama político, social y económico se ha tornado incierto debido a la lenta recuperación económica ya que anualmente aumenta un punto lo cual se considera poco frente a países con mejor desempeño económico, esto no es suficiente para cubrir la demanda interna por lo cual la desigualdad y brechas salariales son cada día más notables. (MUNDIAL, 2023)

Pero el sector privado necesita un apalancamiento para que este escenario se pueda dar en los próximos años, plataformas como los gremios y Fenalco propician espacios de beneficio para empresarios y comerciantes de la región y a nivel país.

(BANCO MUNDIAL, 2023)

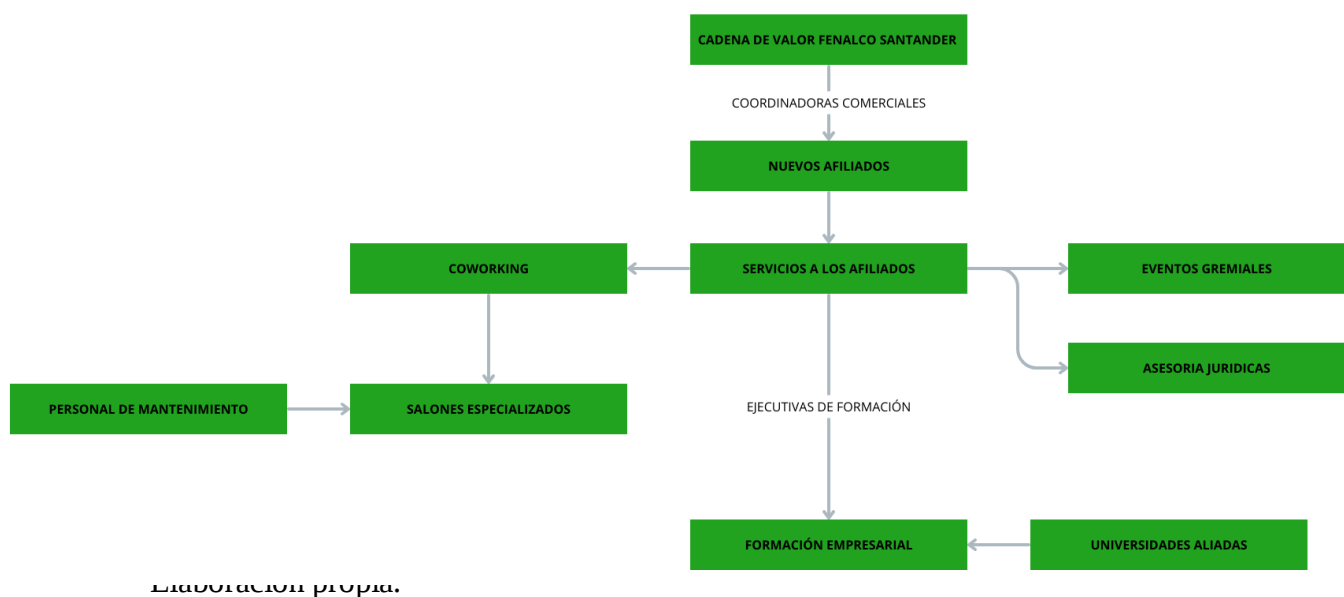
Figura 2. Análisis PEST



2.7.2 Entorno Microeconómico

Dentro de la Federación de comerciantes existe una dinámica comercial clara donde los principales actores son los afiliados al gremio ya que el funcionamiento de Fenalco se desarrolla con el objetivo de generarles valor, a continuación, se describe detalladamente la cadena de valor de Fenalco Santander.

Figura 3. Cadena de valor FENALCO Santander



Lo anterior se apoya dentro de un ejercicio de conexiones empresariales donde el principal beneficio sería el de ser parte de una mesa sectorial, Fenalco Santander cuenta con un total de 15 mesas en funcionamiento las cuales se ilustran en la siguiente imagen.

Figura 4. Mesas sectoriales Fenalco Santander.

Fenalco les brinda a sus afiliados otra variedad de servicios los cuales están a disposición de cadauno de ellos y se presentan a continuación:

- Comunicaciones
- Fenalcoworking
- Formación empresarial
- Asesorías jurídicas especializadas
- Fenal empleo
- Procredito

- Certificación de responsabilidad social empresarial
- Vifenalco

Así mismo, la Federación realiza eventos dirigidos a los afiliados, estos se llevan a cabo anualmente con el objetivo estimular la economía y brindarle la oportunidad de posicionar las marcas de los afiliados, dentro de este contexto se realizan reconocimientos a empresarios influyentes de nuestra región, estos eventos son:

- ASAGE: Asamblea general de afiliados.
- Expo motos.
- Tendero.
- Motor fest.
- La noche de los mejores.

2.8 Aspectos del Mercado que atiende la empresa

Dentro de la Federación de comerciantes existe un diverso grupo de sectores dentro de los cuales los que más se destacan son los siguientes: Motocicletas, Funerarias, Concesionarios, Instituciones educativas, Electrodomésticos y colchones, Centros comerciales, Grandes superficies, Grow On, Capacitaciones masivas, Comercio exterior, Tic's, Institutos de idiomas, Vigilancia, además de un comité intersectorial en donde los sectores de la región no mencionados pueden expresar sus necesidades y carencias en donde el gremio los pueda ayudar.

3. Cargo y funciones desempeñadas

A continuación, se describe a detalle del cargo que se desempeñó en la Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander.

3.1 Cargo desempeñado

El desarrollo de practica empresarial se dio bajo el cargo de practicante universitario en apoyo del área comercial y de conexiones empresariales, bajo la supervisión de la gerente comercial y de conexiones empresariales Diana Blanco así mismo apoyando la labor comercial de la coordinadora de nuevos negocios y eventos Carolina Chacón.

3.2 Funciones asignadas

- Apoyar en la ejecución comercial y logística del evento La noche de los mejores 2023 que realiza Fenalco Santander.

- Apoyar las actividades gremiales dentro de las mesas sectoriales de Comercio exterior, Electrodomésticos, Funerarias, Concesionarios, Instituciones de Ingles y CDA's.
- Desarrollar y liderar el proyecto emprendedor Bavaria 2023 de la seccional Fenalco Santander.
- Convocatorias a capacitaciones empresariales especializadas.

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Para el desarrollo de la práctica que se utilizaron herramientas como Microsoft Excel e Integral en donde se maneja el CRM dentro del cual se encuentra toda la información de los afiliados, también se utiliza herramientas financieras como Facture en donde se manejan todas las facturas que se emiten y se reciben en el ejercicio comercial.

Para temas relacionados con diseño se utiliza Canva pro en donde se realizan las distintas piezas que anuncian a las reuniones próximas a realizar como las mesas sectoriales donde para su realización se apoya en herramientas como los Google Forms y Jamboard para lograr hacer las reuniones más dinámicas como Focus Group,

El principal proceso que se realiza en el departamento comercial de Fenalco Santander es el de las vinculaciones al gremio por parte de los empresarios, el proceso inicia desde el momento que se pasa la propuesta comercial de vinculación con las tarifas que se asignan a la empresa las cuales pueden variar por empresa esto depende del valor dentro de la declaración de renta ya que los aportes gremiales son deducibles de renta, se procede a pedir documentos tales como RUT, formato de afiliación diligenciado y copia de la cedula de la ciudadanía, se realiza la vinculación oficial al gremio mediante una carta de bienvenida además de realizar la bienvenida de nuevos afiliados que se realiza 2 veces al año.

4. Marco Conceptual y normativo Utilizado para el Desarrollo de las Funciones

A continuación, se describe el respectivo marco conceptual y normativo relacionado con FenalcoSantander.

4.1 Marco Conceptual

“ARTÍCULO 3o. A - La Federación Nacional de Comerciantes, como asociación civil sin ánimo de lucro, es por esencia una organización solidaria de las previstas en la Constitución Nacional, que propende por la ayuda mutua entre sus miembros y trabaja al servicio del país, especialmente, de los sectores más desprotegidos de la población colombiana. FENALCO es así mismo una asociación profesional de empleadores independientes, que cumple las funciones previstas en el Código Sustantivo del Trabajo. Sus afiliados generan empleo digno y productivo y procuran el mejoramiento del nivel socioeconómico de los trabajadores del comercio. FENALCO es también una organización no gubernamental, democrática, participativa y abierta a todos los comerciantes del país, sin discriminación de sexo, raza, credo religioso u opinión política o filosófica, ubicación geográfica, estructura empresarial o tamaño económico”.

(Fenalco, 2017)

4.2 Marco Normativo

CAPÍTULO X

Federaciones y confederaciones

“[§ 3759] ART. 417. —Derecho de federación. 1. Todos los sindicatos tienen, sin

limitación alguna, la facultad de unirse o coaligarse en federaciones locales, regionales, profesionales o industriales y éstas en confederaciones. Las federaciones y confederaciones tienen derecho *(al reconocimiento) * de personería jurídica propia y las mismas atribuciones de los sindicatos, salvo la declaración de huelga, que compete privativamente, cuando la ley la autoriza, a los sindicatos respectivos o grupos de trabajadores directa o indirectamente interesados.”

(LegisXperta, 2000)

- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás
- Reglamento interno de Fenalco Santander
- Estatutos Fenalco.

5. Aportes

La Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios cuenta con una serie de beneficios y servicios ofrecidos a los afiliados de esta misma manera algunos de estos servicios son tercerizados por lo que se genera un cobro para su uso, así mismo las reuniones sectoriales y actividades gremiales durante el año 2023 se disminuyeron a causa de factores internos de la federación por lo que esto causó que algunos miembros del gremio dieran a conocer su descontento mediante el retiro como afiliado a Fenalco a raíz de esto surge la necesidad de

generar beneficios que apalanquen el ejercicio comercial de todos los sectores como lo seria fortalecer las conexiones empresariales y redireccionarlas a un ejercicio comercial dentro del gremio para sus afiliados desde los mismos integrantes de los sectores.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

La propuesta de valor agregado se plantea con el objetivo de responder a la necesidad directa de los afiliados a Fenalco mediante el redireccionamiento de las conexiones empresariales dando como resultado un ejercicio comercial multisectorial dentro de Fenalco, esto mediante la elaboración de un cronograma donde las mesas sectoriales realicen una fusión de acuerdo a las necesidades del sector, la propuesta de valor nació desde las necesidades expresadas por los empresarios en las reuniones sectoriales realizadas durante el periodo de la práctica profesional.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Las empresas de la region concentran sus recursos en los beneficios que puedan obtener de un ejercicio comercial, ser parte de Fenalco para los empresarios debe significar una ventaja, pero a raíz del bajo nivel de actividad en el año 2023 y años anteriores los empresarios han cambiado su nivel de percepción del beneficio en pertenecer a Fenalco, lo que ocasiono a principio del año 2024 una gran cantidad de retiros. Durante el desarrollo de la práctica se recogió las inquietudes de los empresarios respecto al bajo numero de las mesas sectoriales, lo que representa en terminos de desconexión empresarial intersectorial y como consecuencia un descenso en el numero de afiliados para el gremio afectando sus ingresos.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.

Se genero un aporte desde el conocimiento del mercado internacional desde la perspectiva de como estos realizan sus operaciones de manera conjunta para llegar a ser economías significativas, así mismo se aportó conocimiento en la formulación de proyectos relacionados con el Networking dentro de Fenalco, además en procesos administrativos relacionados con el manejo de información de los afiliados y logísticos en los eventos organizados para los nuevos y actuales afiliados a la federación.

Así mismo se aportó desde las habilidades blandas aplicadas en el desarrollo de las actividades dentro de la organización que promueve un mejor desempeño de los procesos y de resultados, como los son: el trabajo en equipo, la organización, el liderazgo, la acogida y responsabilidad.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

Se espera con la implementación de la propuesta mejorar los indicadores de realización y participación empresarial en las mesas sectoriales, se promueva la comercializa productos y servicios entre sectores, a través de pequeñas reuniones entre mesas sectoriales complementarias de tal forma que permita previsualizar el comportamiento de la oferta y demanda de los afiliados al gremio para llevarlo luego a una gran escala, que permita elaborar un cronograma de reuniones intersectoriales con el fin de que cada mesa cree una oferta comercial especializada para los sectores interesados. Como resultado de los anterior se generé una plataforma comercial especializada para los miembros del gremio donde se logrará generar beneficios para los sectores a largo plazo una vez se materialicen los primeros tratos comerciales.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Dentro del desarrollo de la opción de grado se apropió el uso de plataformas utilizadas dentro del funcionamiento de la empresa los cuales son:

- Integral: es una plataforma donde se maneja el CRM de los miembros del gremio, durante el desarrollo de la práctica empresarial lo utiliza para actualizar los datos dentro del mismo, tarea que se me asigna en los 6 meses.
- Fature: durante el evento Noche de los Mejores y del proyecto Bavaria se generaron distintas órdenes de pago, de las que se requirió la orden de facturación, una vez hecha el departamento de contabilidad genera la factura por medio de la plataforma de Fature.

El aporte más importante de la empresa durante el desarrollo profesional es la confianza y la adquisición o desarrollo de las habilidades de liderazgo estratégico, en la organización y ejecución de eventos empresariales, de comunicación asertiva y de manera especial la importancia de fortalecer la disposición personal de crecer en conocimiento.

5.3 Plan de Mejora

A partir de la situación problemática observadas en el área de desempeño se presenta el plan de mejora tiene como objetivo fortalecer la representación gremial de empresas, abordando dos aspectos clave diagnosticados: falta de programación de convocatorias, baja percepción y participación de las empresas afiliadas. Se establecen metas específicas, acciones concretas, indicadores de seguimiento, responsables y recursos necesarios para cada aspecto.

Tabla 1. *Propuesta de plan de mejora (si el nombre ocupa más de un renglón, el segundo irá alineado con la margen)*

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Falta de programación de las convocatorias de las mesas de trabajo sectoriales	Implementar un sistema de programación transparente y eficiente para las convocatorias de las mesas de trabajo sectoriales.	Establecer un calendario anual de mesas de trabajo sectoriales. Utilizar herramientas de gestión de convocatorias. Recopilar retroalimentación de los miembros	Número de mesas de trabajo sectoriales realizadas / número de mesas de trabajo sectoriales programadas x 100 Numero de convocatorias realizadas con dos semanas de anticipación/ Total de convocatorias realizadas x 100	Monitorear semanalmente el cumplimiento del calendario de mesas de trabajo. Recopilar retroalimentación de los participantes sobre la efectividad del sistema de convocatorias. Realizar	Coordinador gremial de mesas de trabajo sectoriales, practicantes y personal administrativo	Encuestas Forms, Google Treds. Plataform de gestión de eventos en línea, herramienta de correo electrónico masivo, aplicación de gestión de calendario	Mensualmente ya que las reuniones sectoriales se realizan una vez cada mes.

				ajustes al sistema según sea necesario			
Baja percepción de los afiliados hacia el gremio	Mejorar la percepción y participación de los afiliados hacia el valor de la efectividad del gremio.	Realizar una encuesta de satisfacción a los afiliados	Nivel de satisfacción de los afiliados medido a través de encuestas.	Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción y tomar acciones correctivas	Coordinador gremial de mesas de trabajo sectoriales y el líder de comunicaciones y medios	Herramienta de encuestas en línea, plataformas de gestión de contenidos web y personal de comunicación y marketing.	Mensualmente ya que las reuniones sectoriales se realizan una vez cada mes.

				Monitorear el nivel de Número de satisfacción de los afiliados que participan de encuestas y activamente en las feedback directo mesas gremial / Total de afiliados que pertenecen al gremio	Análisis de las quejas y reclamos recibidos.		
--	--	--	--	--	---	--	--

Elaboración propia a partir de Reglamento de opciones de Grado | Facultad de Negocios internacionales. (Universidad Santo Tomás, 2021).

5.3.1 Aspecto a mejorar

Falta de programación de las convocatorias de las mesas de trabajo sectoriales

5.3.2 Meta: Implementar un sistema de programación transparente y eficiente para las convocatorias de las mesas de trabajo sectoriales y como consecuencia generar una mayor participación dentro del gremio.

5.3.3 Acciones: A continuación, se presentan tres tipos de acciones con sus respectivas actividades

- Establecer un calendario anual de mesas de trabajo sectoriales: Definir los temas prioritarios para cada sector, las fechas de las mesas de trabajo con anticipación, considerando la disponibilidad de los miembros y la agenda sectorial.

- Utilizar herramientas de gestión de convocatorias: Implementar un sistema de gestión de convocatorias en línea, como plataformas de encuestas o calendarios compartidos, para facilitar la confirmación de asistencia y la comunicación con los miembros.

Comunicar las convocatorias con anticipación: Enviar las convocatorias a los miembros con al menos dos semanas de anticipación, incluyendo la agenda, el lugar y la hora de la reunión, ubicar el calendario en el sitio web y redes sociales del gremio; así como distribuir flyers informativos en eventos gremiales.

- Recopilar retroalimentación de los miembros: Solicitar retroalimentación a los miembros sobre la efectividad del sistema de programación y realizar ajustes según sea necesario.

- Difundir casos de éxito de empresas afiliadas que se han beneficiado de la representación gremial: Generar un histórico de testimonios de los empresarios donde se identifique cuales son los beneficios de participar en las mesas sectoriales.

5.3.4 Indicador

$$(\text{Número de mesas de trabajo sectoriales realizadas} / \text{número de mesas de trabajo sectoriales programadas}) \times 100$$

$$(\text{Número de convocatorias realizadas con dos semanas de anticipación} / \text{Total de convocatorias realizadas}) \times 100$$

Tasa de participación promedio en las mesas de trabajo sectoriales.

Rango excelente: De 90 a 100% Indica alta realización de las mesas programadas y la efectividad de las convocatorias realizadas.

Rango regular: de 50 a 90%. Indica que se realizaron más de la mitad de las reuniones programadas y que las convocatorias realizadas tuvieron un desempeño medio.

Rango malo: Menor al 50%. Indica que se realizaron menos de la mitad de las reuniones programadas y no se tuvo la asistencia esperada.

5.3.5 Seguimiento: Se plantea cuatro actividades para realizar el seguimiento

- Monitorear semanalmente el cumplimiento del calendario de mesas de trabajo, generar objetivos semanales dentro de las mesas.
- Recopilar retroalimentación de los participantes sobre la efectividad del sistema de convocatorias, ajustar los planes de trabajo según necesidades.
- Realizar ajustes al sistema según sea necesario de acuerdo a las necesidades de la mesa sectorial.
- Se brindará capacitación a los encargados de la mesa sobre el uso de las herramientas de gestión de convocatorias.

5.3.6 Responsable

- Coordinador gremial de mesas de trabajo sectoriales: formular el plan de trabajo dentro de la mesa y ejecutarlo.
- líder de comunicaciones y medios: procurar la difusión de las convocatorias.

- ### 5.3.7 Recursos

- Tabla 2.***Cronograma propuesto para la realización del plan de mejora*

[illegible]

Fuente. Elaboración propia. Cronograma propuesto para la realización del plan de mejora

6. Conclusiones y Recomendaciones

La Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios de Santander es uno de los gremios más importantes de la región siendo el principal representante entre los comerciantes y empresarios ante las instituciones públicas y privadas al ser una institución sin ánimo de lucro privada su ejercicio se enfoca en la generación de valor para sus miembros, dentro del desarrollo de la practica empresarial se dio la oportunidad de conocer a fondo el gremio empresarios inspiradores con una amplia trayectoria donde se generaron distintos escenarios de aprendizaje.

Desarrollar la practica en Fenalco Santander fue una experiencia enriquecedora en donde el aprendizaje fue diverso debido a la naturaleza multisectorial de sus miembros, conocer el desarrollo del mundo empresarial de Santander fue clave para definir un enfoque profesional para iniciar dentro del mundo laboral.

Referencias

- Cerna Huarachi, D. M., & Lara Hidalgo, E. L. (2021). *GLOSARIO DE COMERCIO INTERNACIONAL*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- A. Rezi and M. Allam,. (1995). Techniques in array processing by means of transformations . En
Control and Dynamic Systems Vol. 69 (págs. 133-180). San Diego: Academic Press.
- American Psychological Association. (s.f.). *Style and Grammar Guidelines*. Recuperado el 17 de enero de 2020, de Apastyle: <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines>
- Canva. (2024). *Canva*. Obtenido de https://www.canva.com/es_es/about/
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga:Universidad Santo Tomás.
- Fenalco. (2017). *Fenalco Bolivar*. Obtenido de https://www.fenalcobolivar.com/sites/default/files/estatutos_federacion_nacional_de_co_merciantes_fenalco_bolivar_aprobados_asamblea_julio_de_2017.pdf
- Google. (2024). *Google*. Obtenido de <https://support.google.com/jamboard/answer/7424836?hl=es#:~:text=Un%20Jamboard%20es%20una%20pizarra,de%20Meet%20Series%20One%20compatibles>.
- Juan Daniel Oviedo. (2021). *Perspectivas económicas de*. DANE.
- LegisXperta. (2000). Obtenido de https://xperta.legis.co/visor/laboral/laboral_3ee0d2189b544dc3a0b2cf74817b0741
- Miao, L. L. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004*. Seattle, WA, USA,.
- MUNDIAL, B. (7 de Junio de 2023). *BANCO MUNDIAL*.

Obtenido de
<https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview#1>
Pay, F. (2023). *Facture estela*. Obtenido de
<https://www.facture.co/facture-pay#:~:text=Con%20Facture%20Pay%20tienes%20una,r%C3%A1pida%20y%20de%20cualquier%20dispositivo>.

Republica, L. (29 de 2 de 2024). *La República*.
Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/sectores-que-impulsan-regiones/contribucion-de-santander-al-pib-nacional-3811056>
Santander, F. (2024). *Portafolio Fenalco*.

Santander, F. (s.f.). *Fenalco Santander*. Obtenido de
<https://fenalcosantander.com.co/quienes-somos/>

Sole, A. C. (2006). *Instrumentación Industrial*. Mexico: Alfaomega.

Wigner, E. P. (2005). Theory of traveling wave optical laser . *Phys. Rev.*, 134, A635-A646.