

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

**Informe de Práctica Empresarial Departamento Comercial Federación Nacional de
Comerciantes y Empresarios Seccional Santander**

Angie Liceth Barrientos Verjel

Informe de práctica para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Edgar Gerardo Cuellar Hernández

Especialista en Gerencia de Exportación y Docencia Universitaria

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2021

Dedicatoria

A Dios y al universo,

Por darme la dicha de vivir, por regalarme los dones, la salud y la energía que me permiten culminar esta etapa.

A mis padres y mis hermanos,

Por apoyar incondicionalmente mis decisiones, por su esfuerzo, compromiso, dedicación y amor por brindarme siempre las mejores herramientas para ser lo que mi ser quiere ser.

A mis amigos,

Por su solidaridad, lealtad, cariño y complicidad que me permitieron disfrutar y atesorar enormemente mi proceso universitario.

A mi Universidad Santo Tomás y docentes,

Por abrirme sus puertas, compartirme sus conocimientos, ser ejemplo y darme la oportunidad de vivir experiencias que marcaran mi vida profesional y personal.

Agradecimientos

Agradezco a mis padres y hermanos por ser el pilar que me permitió culminar con éxito mi carrera universitaria, por sus esfuerzos para darme siempre la mejor educación, forjar mi carácter y mi esencia.

Agradezco a la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga por brindarme la oportunidad de ser parte de la comunidad tomasina, por aportarme un sinnúmero de aprendizajes valiosos para formarme como la profesional en Negocios Internacionales que se desempeñe por su excelente labor en la sociedad. Agradezco cada espacio compartido con docentes, compañeros y amigos que me permitieron vivir experiencias que recordaré con profunda alegría, gratitud y amor.

Agradezco a la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios Seccional Santander y a mi jefe inmediata por confirmar en mí, darme la oportunidad de ser parte del equipo y demostrar mis aptitudes, actitudes y conocimientos dentro de un ambiente desconocido y retador.

Por último, agradezco a cada una de las personas que han coincidido en mi camino por aportarme lo mejor de su ser, por regalarme una sonrisa, una palabra de aliento y una mano para seguir cumpliendo mis metas.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. Informe de Práctica Empresarial Departamento Comercial – Fenalco Santander.....	16
1.1 Justificación	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivo General	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
2. Perfil de la Empresa	17
2.1 Razón Social	17
2.2 Objeto Social.....	18
2.3 Misión Institución	19
2.4 Visión Institucional.....	19
2.4.1 Visión Corporativa Fenalco	19
2.4.2 Visión Fenalco Santander	19
2.5 Organigrama	20
2.6 Portafolio de Servicio	21
2.6.1 Representación Gremial.....	21
2.6.2 Mesas Sectoriales.....	21
2.6.2.1 Mesas activas	22
2.6.3 Asesorías Jurídicas.....	22
2.6.4 Fenalcobra – Recaudo de Cartera Especializado	22
2.6.5 Formación Empresarial	23
2.6.5.1 Modalidades	23

2.6.6 Procrédito	23
2.6.7 Listo Pago a Plazos	23
2.6.8 Fenal – Descuentos	23
2.6.9 Rueda de Negocios	24
2.6.10 Eventos Fenalco Santander	24
2.6.11 Consultorías Fenalco.....	24
2.6.12 Alquiler de Salones	24
2.6.13 Publicaciones – Actualización Comercial	25
2.6.13.1 Fenal jurídico	25
2.6.13.2 Portal Web Fenalco Santander.....	25
2.6.13.3 Notifenalco.....	25
2.6.13.4 Estudios Económicos	25
2.6.14 Certificado Responsabilidad Social	25
2.6.15 Vifenalco.....	25
2.7 Aliados	26
3. Cargo y funciones	26
3.1 Cargo.....	26
3.2 Funciones	27
3.2.1 Desvinculación y Retención de Afiliados al Gremio.....	27
3.2.2 Captación de Nuevos Afiliados	30
3.2.3 Coordinador de Seccional Para Línea de Crédito Emerge en Alianza con FENALCO Nacional y Referencia	34
3.2.4 Fidelización de Afiliados	36

3.2.5	Actualización de Datos de Afiliados.....	38
3.2.7	Elaboración e Implementación de Encuesta a Afiliados.....	42
3.2.8	Impulsar y Acompañar Eventos Empresariales	44
3.2.9	Control y Seguimiento de Visitas Empresariales.....	49
4.	Marco Conceptual y Normativo.....	49
4.1	Marco Conceptual.....	49
4.1.1	Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios.....	49
4.1.2	FENALCO Santander	50
4.1.3	Política Gestión Empresarial.....	50
4.1.4	Mapa de Procesos	50
4.1.4	Departamento Comercial	51
4.2	Marco Normativo.....	52
5.	Aportes	52
5.1	Aportes del Estudiante a la Empresa	52
5.2	Aporte de la Empresa al Estudiante	53
6.	Plan de Internacionalización	54
7.	Conclusiones	56
8.	Recomendaciones	57
	Referencias.....	58

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Logo FENALCO Santander</i>	18
Figura 2. <i>Organigrama FENALCO Santander</i>	20
Figura 3. <i>Servicios FENALCO Santander</i>	21
Figura 4. <i>Alianzas Estratégicas FENALCO Santander</i>	26
Figura 5. <i>Base de datos Retiros 2020-21</i>	29
Figura 6. <i>Formato Retiro De Afiliados</i>	30
Figura 7. <i>Afiliaciones octubre 2020</i>	32
Figura 8. <i>Proceso de Confirmación de Afiliación</i>	33
Figura 9. <i>Proceso de Confirmación de Afiliación</i>	34
Figura 10. <i>Base de Datos General de Solicitudes Crédito Emerge</i>	36
Figura 11. <i>Canal Virtual Crédito Emerge</i>	36
Figura 12. <i>Base de Datos CRM</i>	37
Figura 13. <i>Base de Datos CRM</i>	39
Figura 14. <i>Informe Mensual de Retiro y Retenciones 2020</i>	41
Figura 15. <i>Informe Final Retiros y Retenciones 2020</i>	42
Figura 16. <i>Encuesta de Percepción e Innovación</i>	43
Figura 17. <i>Presentación Resultados Encuesta</i>	44
Figura 18. <i>Presentación Propuesta Celebración Día Nacional del Tendero</i>	47
Figura 19. <i>Presentación Evidencias Evento Bingo Virtual - Día Nacional del Tendero</i>	48
Figura 20. <i>Listado de Inscripciones Encuentro Empresarial</i>	48
Figura 21. <i>Agenda febrero Ejecutiva Comercial</i>	49
Figura 22. <i>Mapa de Procesos FENALCO Santander</i>	51

Glosario

Federación: Organismo en el que están agrupadas personas o grupos que persiguen un fin común. (Kernerman English Multilingual Dictionary, 2006-2013)

Empresa: Es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. (Thompson, 2006)

Afiliación: Adscripción de una persona a una organización o sistema organizado. (Diccionario panhispanico del español juridico , s.f.)

Alianza Estratégica: Las alianzas estratégicas son acuerdos de cooperación entre las compañías que van más allá de los tratos normales entre una compañía y otra, pero que no llegan a ser una fusión o una sociedad en participación, en sentido estricto con los lazos de propiedad formales. (Aguilar, 2003)

Customer Relationship Management (CRM): Es un término que se refiere a las prácticas, estrategias y sistemas que las empresas utilizan para gestionar y analizar las interacciones con los clientes y los datos que se generan. El objetivo es mejorar las relaciones de servicio, fidelizar e impulsar las ventas. (SPnet, s.f.)

Captación de Clientes: Es el proceso de incorporar nuevos clientes a la empresa, con el propósito que adquieran nuestros productos y/o servicios y se conviertan en una fuente de utilidad para el negocio. (Quiroa, 2020)

Exige un pensamiento de ventas más personalizado y humano que el utilizado habitualmente. Para el éxito, hay que ser consciente y entender que la consecución de la venta no es el fin último en el largo proceso comercial, sino tan solo una parte de este, que culmina con la satisfacción y fidelización del cliente. (Cuervo, s.f.)

Fidelización: La fidelización de clientes pretende que los compradores o usuarios de los servicios de la empresa mantengan relaciones comerciales estables y continuas, o de largo plazo con ésta. La fidelidad se produce cuando existe una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la organización y su comportamiento de compra de los productos y servicios de la misma. Constituye la situación ideal tanto para la empresa como para el cliente. (Apaolaza, 2020)

Relaciones Comerciales: Son aquellas actividades productivas que realizan los agentes involucrados (comprador y vendedor), con el fin de mantener su producto o servicio dentro del mismo, del mercado y satisfacer sus necesidades respectivamente. Es de vital importancia, puesto que dentro de un mundo globalizado y de alta competitividad en productos y servicios al igual que de las mismas compañías, es necesario mantener tanto las exigencias como las expectativas del mercado que está en constante cambio y actualización. (Omar Carrera Galicia, 2009)

Networking: Es el arte de crear, gestionar, ampliar y mantener tu red de contactos, vía online (virtual: redes sociales, profesionales, IM, blog, web, etc.) y offline (presencial: eventos, desayunos, comidas y cenas de negocios, encuentros, etc.) de manera sistemática para que ambas partes ganen, se generen sinergias, colaboraciones, negocios, etc., consolidando relaciones duraderas y de confianza. (Porrás, 2018)

Informe Empresarial: Es un conjunto de datos hechos transmitidos de forma escrita, objetiva y ordenada, a una persona o grupo de personas, perteneciente a la misma empresa o externas a la misma, a partir de la información previamente recibida o recogida por el autor o autores del mismo con los fines principales de informar y facilitar la toma de decisiones. (Capítulo 6. El informe empresarial , pág. 210)

Resumen

En este informe se podrá conocer a detalle el apoyo y desenvolvimiento de la práctica empresarial realizada por la estudiante de último semestre de Negocios Internacionales como opción de grado para obtener su título profesional durante un tiempo establecido de seis meses en la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios (FENALCO) seccional Bucaramanga, Santander. Se describirá la estructura empresarial de la federación, los servicios y beneficios, las funciones del cargo, y la gestión llevada a cabo desde el departamento comercial, tratando temas de apoyo empresarial regional y nacional, tomando como punto principal la representación gremial ante las entidades gubernamentales y sectores productivos. En el documento se verá reflejado mediante datos, cifras y hechos los aportes del practicante en los distintos procesos comerciales, donde se pudo desarrollar y evaluar sus habilidades dentro del ámbito laboral, viéndose reflejados los conocimientos obtenidos en la academia y su ejecución en un mundo empresarial real y globalizado. Así mismo, los aportes de la empresa hacia el estudiante, brindándole espacios de apoyo, retos y oportunidades en el que se pudiera medir su capacidad de trabajo y compromiso, cumpliendo con metas y haciendo énfasis en la autonomía de toma de decisiones bajo ciertos parámetros, pudiendo dar soluciones óptimas y de beneficio para la federación.

Palabras clave: federación, comercio, departamento comercial, representación gremial, empresarial, procesos, gestión, nacional, regional

Abstract

This report will show in detail the support and development of the business practice carried out by a student of the last semester of International Business as a degree option to obtain her professional degree during a period of six months in the National Federation of Commerce (FENALCO) Bucaramanga, Santander. It will describe the business structure of the federation, the services and benefits, the functions of the position, and the management carried out from the commercial department, dealing with issues of regional and national business support, taking as main point the union representation before government entities and productive sectors. In the document will be reflected through data, figures and facts the contributions of the intern in the various business processes, where he was able to develop and evaluate their skills in the workplace, seeing reflected the knowledge gained in the academy and its implementation in a real and globalized business world. Likewise, the company's contributions to the student, providing spaces of support, challenges and opportunities in which their work capacity and commitment could be measured, meeting goals and emphasizing the autonomy of decision making under certain parameters, being able to provide optimal solutions and benefit for the federation.

Keywords: federation, national, commerce, comercial department, union representation, business, processes, regional, management

Introducción

El presente informe se desarrolla en el marco de la práctica empresarial realizada en la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios (FENALCO) seccional Bucaramanga, Santander, como practicante de apoyo en el departamento comercial, cumpliendo con distintas funciones ejecutivas fundamentadas en la estrategia comercial de la federación dentro de una contingencia mundial, adoptándose rápidamente a una nueva normalidad, así mismo buscar soluciones en pro del beneficio común como gremio comercial.

Debido a la crisis sanitaria por el COVID 19, la empresa permitió que el practicante ejerciera su cargo de manera remota, al encontrarse fuera de la ciudad de Bucaramanga, sin embargo, las funciones fueron designadas con igual de condiciones que los ejecutivos en oficina, pudiendo acompañar de manera efectiva y eficiente a su jefe inmediato en cada una de las actividades y compromisos adquiridos, logrando grandes resultados para el área.

Las funciones designadas al practicante consistían en gestionar procesos de desvinculación, retenciones y de captación para lograr abarcar mayor participación de la federación en la región, pudiendo dar a conocer mediante conferencias, espacios de relacionamiento y charlas, los servicios y beneficios del gremio, con el fin de poder crear interés y deseo en afiliarse a los empresarios que aún no comprendían a profundidad la razón de ser de FENALCO y la importancia de que los comercios pertenezcan al mismo, al igual que fidelizar aquellas empresas que manifestaban alguna inconformidad mediante distintas estrategias, logrando identificar la falencia, brindarles soluciones y acuerdos que permitieran mejorar la relación de la federación con sus afiliados, la frecuencia del uso de los servicios y de esta forma aumentar el nivel de satisfacción.

Además, se le dio la oportunidad al estudiante de poder ofrecer y coordinar una línea de crédito como alianza de FENALCO junto a Referencia, en busca de brindarle a independientes y microempresarios apalancamiento favorable para inyectarle a sus negocios en esta época de crisis económica y social en la que vive no solo el país sino el mundo entero. Desarrollando muchas más tareas lideradas por el practicante, la federación le brindo grandes aportes, permitiéndole experimentar de primera mano el entorno empresarial real, a través de un constante contacto con los afiliados, pudiendo conocer sus necesidades y expectativas de mejora, trabajando en conjunto como la mayor red comercial en pro de una reactivación económica favorable para todos.

De igual manera, para el practicante fue de gran satisfacción pertenecer al equipo FENALCO, pudiendo dar a conocer sus capacidades y habilidades aprendidas durante la carrera, en un entorno laboral desconocido y retador, además, el espíritu de compromiso, responsabilidad, proactividad e iniciativa del estudiante hacia el trabajo en equipo logró desarrollar grandes retos y cumplir con los objetivos del departamento comercial.

1. Informe de Práctica Empresarial Departamento Comercial – Fenalco Santander

1.1 Justificación

La realización de la práctica empresarial como opción de grado para adquirir el título de Negociador Internacional le permite al estudiante abrir su campo de conocimientos dentro de un ambiente corporativo y de negocios real, consolidando habilidades blandas con los distintos actores participes del ejercicio para el buen desempeño de sus funciones. Para el estudiante es muy enriquecedor poder tener la oportunidad de vincularse a una empresa como practicante y adquirir destrezas empresariales, laborales y personales de primera mano en la ejecución de actividades y procesos relacionados a su carrera, que le brindará una mayor comprensión de lo adquirido en el aula de clase, con el ímpetu de enfrentarse a un mundo competitivo, destacando la confianza de la empresa en la capacidad del estudiante para tomar decisiones y resolver problemáticas.

Para FENALCO Santander, brindarles el espacio a estudiantes de cumplir con el requisito de practica dentro de la empresa es de alto compromiso, contribuyendo un poco en la formación de profesionales que serán capaces de afrontar grandes retos, identificar necesidades en un mundo tan cambiante y lograr satisfacerlas, permitiendo que se apropien de responsabilidades, siendo conscientes del deber que asumen con la empresa, capaces de hacer aportes de valor y crecimiento corporativo. Hacer parte del equipo de trabajo del gremio más importante del país como lo es FENALCO, entidad que representa a los empresarios y comerciantes de la región de Santander con más de 600 empresas afiliadas, resulta un gran reto laboral y de aprendizaje para el estudiante en todos los campos, asumiendo el cargo con entusiasmo y determinación en realizar una excelente labor, donde se vean reflejadas sus aptitudes profesionales y personales, así como la buena representación de la Universidad Santo Tomás.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Afianzar los conocimientos y las habilidades adquiridas durante el estudio de la carrera de Negocios Internacionales, mediante el acompañamiento de funciones primordiales para el desarrollo óptimo de la federación en la realidad empresarial.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Liderar los procesos de desvinculación y retenciones de los afiliados a la federación.
- Apoyar al departamento comercial en la fidelización de sus afiliados a través de espacios de relacionamiento.
- Realizar captación de nuevas afiliaciones mediante la oferta de los servicios y beneficios de la federación.
- Impulsar y acompañar eventos empresariales.
- Actualizar base de datos de empresas afiliadas a la federación.
- Desarrollar informes periódicos acerca de los procesos de retiros y retenciones.
- Coordinar convenio de crédito emerge para independientes y microempresarios.
- Realizar seguimiento y control de visitas empresariales.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Razón Social

Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios – Seccional Bucaramanga, Santander.

Figura 1. Logo *FENALCO Santander*

Nota. Tomado de página web [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander, <https://www.fenalcosantander.com.co/>

2.2 Objeto Social

- a) Afianzar la actividad económica de la empresa privada en general y del comercio en particular como necesidad nacional que propicia el desarrollo.

- b) 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.

- c) 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.

- d) 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.

- e) Procurar la adopción y adecuada interpretación de las disposiciones que reglamenten la actividad económica, preferencialmente aquellas que atañen al ejercicio del comercio

interno y externo, de tal manera que sean debida y justamente tutelados los legítimos intereses de productores, distribuidores y consumidores.

f) 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.

2.3 Misión Institución

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.

2.4 Visión Institucional

2.4.1 Visión Corporativa Fenalco

Estar posicionados, consolidados y fortalecidos como el gremio líder en la representación del sector comercio y servicios; aumentar el número de agremiados en un 20% anual; duplicar los índices de fidelización y ser autosostenibles.

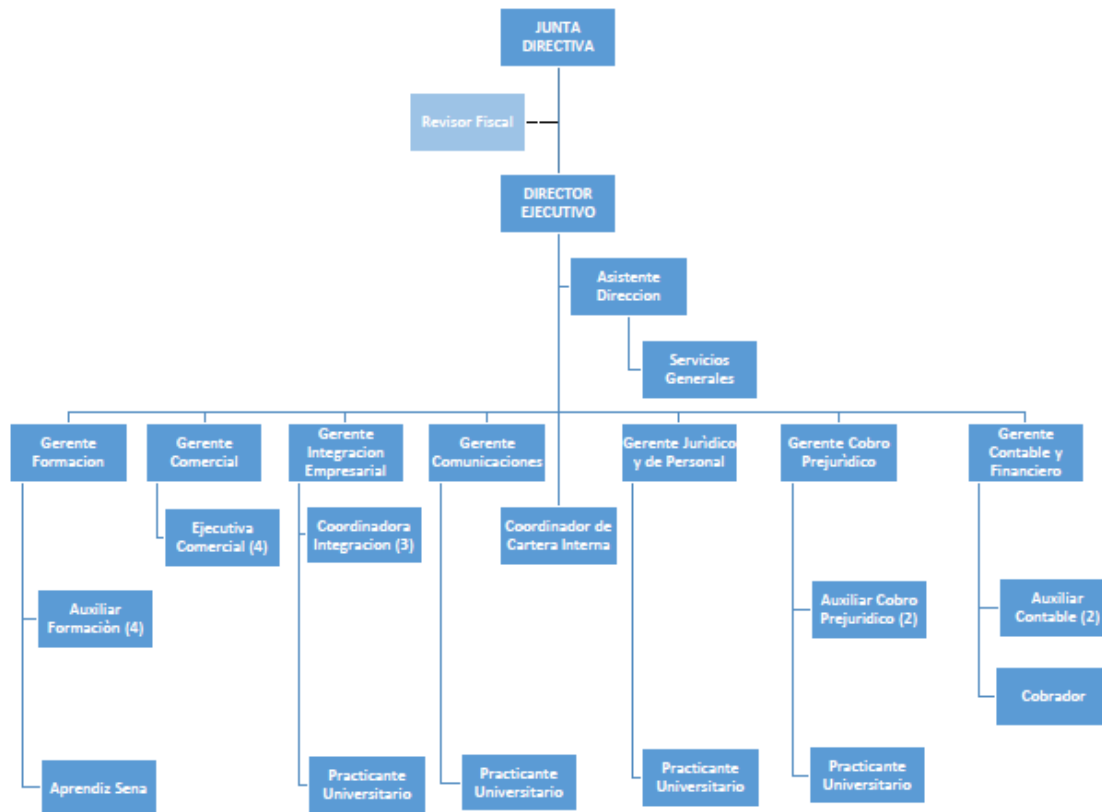
2.4.2 Visión Fenalco Santander

Para el 2023 FENALCO Santander será el aliado estratégico por excelencia del empresario Santandereano, contará 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 público – Privadas del departamento y será un referente para sus agremiados en el proceso de transformación del comercio.

2.5 Organigrama

Figura 2. Organigrama FENALCO Santander



Nota. Tomado de manual de calidad FENALCO [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

2.6 Portafolio de Servicio

Figura 3. *Servicios FENALCO Santander*



Nota. Tomado de manual de calidad FENALCO [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

2.6.1 Representación Gremial

El objetivo misional más importante de FENALCO Santander es el de respaldar y representar efectivamente los intereses de los empresarios y comerciantes frente a cualquier institución pública o privada en los diversos temas que puedan afectar individual o colectivamente 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 afiliados y la comunidad en general.

2.6.2 Mesas Sectoriales

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

2.6.2.1 Mesas activas.

- Motocicletas
- Transporte Terrestre
- Centros Comerciales
- Construcción
- Funerarias y Parques Cementerios
- Concesionarios
- Centro de Diagnóstico Automotor (CDA)
- Agencias de Publicidad
- Electrodomésticos y Colchones
- Textil y Confecciones
- Instituciones Educativas
- Inmobiliarios
- Restaurantes
- Instituciones de Idiomas
- Turismo
- Comercio Exterior
- Capacitaciones
- Empresas de Servicios Temporales
- Vigilancia y Seguridad Privada
- Tecnología y Comunicaciones TIC
- Insumos Químicos y Materias Primas

2.6.3 Asesorías Jurídicas

Asesoría gratuita e ilimitada con abogados especializados en diferentes temas como derecho laboral, comercial, y civil, capacitaciones en temas jurídicos de interés y actualidad, relacionados con la actividad comercial, contribuyendo al desarrollo y cumplimiento de las obligaciones legales en forma oportuna y responsable; consultoría personalizada y tramite de registro de marca.

2.6.4 Fenalcobra – Recaudo de Cartera Especializado

La tendencia actual a la tercerización de la cobranza en fases tempranas de mora, permite a las empresas concentrarse en su actividad principal y dejar que FENALCO realice un cobro PRE JURÍDICO a menor costo para la recuperación de su cartera.

2.6.5 Formación Empresarial

Ofrece el talento humano capacitado en cualquier área para brindar la mejor opción de aprendizaje de información con el fin de fortalecer la productividad, conocimiento y competitividad del empresario de la región.

2.6.5.1 Modalidades.

- Seminarios Cursos Especializados
- Cursos Especializados
- Diplomados
- Talleres
- Conferencias
- Foros

2.6.6 Procrédito

El afiliado cuenta a su disposición con la central de riesgo de información más grande del sector comercio que le permite conocer el comportamiento crediticio de sus clientes y minimizar el riesgo al otorgar créditos, y vender con tranquilidad, así mismo la posibilidad de reportar a los clientes en mora con el fin de brindar mayor confianza al momento de entablar una negociación.

2.6.7 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. Para el comercio, Listo Pago a Plazos es la posibilidad de aumentar sus ventas posibilitando a sus compradores a adquirir lo que deseen.

2.6.8 Fenal – Descuentos

Sección digital en la página web, en donde se podrá visualizar los servicios y productos que ofrecen los afiliados con sus respectivos descuentos especiales.

2.6.9 Rueda de Negocios

El afiliado tendrá derecho a participar de una rueda de negocios al año con empresarios de su sector o diferentes sectores, con el fin de lograr espacios de relacionamiento comercial, cocteles, entre otros.

2.6.10 Eventos Fenalco Santander

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

2.6.11 Consultorías Fenalco

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

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

Por tal razón, FENALCO Santander en pro de las necesidades de los empresarios ofrece:

- a) Procesos Financieros y Tributarios, b) Marketing y Transformación Digital, c) Planeación Estratégica, d) Internacionalización y Comercio Exterior.

2.6.12 Alquiler de Salones

Los afiliados cuentan con dos horas gratuitas al mes de alquiler de cualquiera de los salones, con el fin de brindar un espacio amplio, acogedor, equipado y con todos los protocolos de bioseguridad para realizar sus conferencias, reuniones, capacitaciones y demás eventos de su empresa.

2.6.13 Publicaciones – Actualización Comercial

2.6.13.1 Fenal Jurídico. Informa y comunica las novedades jurídicas de interés laborales, comerciales, tributarios, administrativas y actualidad para el comercio, además de los principales deberes que el comerciante debe cumplir periódicamente.

2.6.13.2 Portal Web Fenalco Santander. Sitio web que permite al gremio y al público en general estar actualizados en aspectos relacionados con el comportamiento del comercio organizado, bitácoras económicas de los sectores productivos y actividades empresariales y de formación de la Federación.

2.6.13.3 Notifenalco. Publicación quincenal con la información actualizada en el ámbito local, nacional de gestión gremial y eventos de la seccional.

2.6.13.4 Estudios Económicos. Informes y balances periódicos sobre el comportamiento del comercio regional.

2.6.14 Certificado 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.

2.6.15 Vifenalco

Garantizar y preservar la empresa con la finalidad de prevenir eventuales acontecimientos con:

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

2.7 Aliados

Figura 4. Alianzas Estratégicas FENALCO Santander



Nota. Tomado de portafolio de servicios [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3. Cargo y funciones

3.1 Cargo

- *Cargo:* Practicante del departamento comercial.
- *Jefe inmediato:* Paola Caballero.
- *Horario:* lunes a viernes de 8:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm
- *Dirección:* Cra 20 N° 36-49 Centro, Bucaramanga.
- *Número corporativo:* 3209532743
- *Email corporativo:* comercial2@fenalcosantander.com.co
- *Período de práctica:* Desde el 01 septiembre 2020 hasta el 26 febrero 2021

3.2 Funciones

El practicante del departamento comercial en su misión de acompañar, diligenciar y apoyar los procesos designados para cumplir los objetivos dentro del departamento, desempeñó funciones como:

3.2.1 Desvinculación y Retención de Afiliados al Gremio

Debido a la crisis sanitaria, la cual se ha visto enfrentado el mundo, afectando en gran medida la economía mundial; Colombia y en su defecto Santander no fueron la excepción, muchas empresas de la región se vieron afectadas por los cierres durante el tiempo de aislamiento obligatorio, por lo que, sus ingresos se redujeron significativamente, de tal forma que sus gastos aumentaron. Teniendo en cuenta la problemática, sin poder asumir, cumplir con los compromisos y hacer uso de los servicios de la federación, algunas empresas decidieron pasar carta de retiro al gremio, debido a la incapacidad para seguir cubriendo su aporte mensual, además de muchas otras razones que alimentaba el interés por la desvinculación.

El practicante del área comercial debe hacerse cargo de estos procesos y solicitudes de retiro, el cual inició con los retiros del mes de junio de 2020 y culminó con los del mes de febrero de 2021. El proceso consiste en primera instancia en remitir una carta de solicitud de retiro al jefe de Cartera Interna, quien posteriormente alimenta la base de datos titulada “Retiros 2020-2021” de dominio del practicante, donde este puede observar cada empresa y su respectivo proceso; posteriormente comunicarse con los empresarios, gerentes y/o representantes legales de las distintas compañías para conocer los motivos que los llevo a tomar la decisión de retiro, lograr fidelizarlos y con total autonomía siguiendo las políticas internas ofrecerles acuerdos con el fin de poder mantener la afiliación mediante suspensiones o descuentos en sus cuotas; en caso de no lograr una negociación favorable para la federación, se procede a gestionar el debido retiro

manifestando la decisión final de desvinculación en la respectiva base de retiros y actualizando en el Customer relationship management (CRM) el estado de la empresa, pasando de ser un afiliado “Activo” a ser “Retirado”, finalmente, se deja constancia a través del formato de retiro. Todo el proceso debe quedar registrado en la documentación, ya que, la persona encargada de cartera interna, deberá eliminar del sistema a la empresa que definitivamente fue retirada.

Por otra parte, en caso de lograr negociar y llegar a un acuerdo con el empresario para mantener su afiliación, se realiza el mismo proceso de registro en la base y diligenciamiento del formato, detallando de manera breve, concisa y clara lo acordado, con el fin de no tergiversar la información, por último, se envía un correo al empresario con copia a Cartera Interna para dejar evidencia de que ambas partes aceptan el acuerdo.

Figura 5. Base de datos Retiros 2020-21

MES	#	COD	NIT	NOMBRE AFILIADO	RESPONSABLE	FECHA CARTA RETIRO	FECHA AFILIACION	TIEMPO DE AFILIADO	SALDO EN CARTERA	FECHA FC	MODELO AFILIACION	MENSUALIDAD	VALOR ANUALIDAD	IN AFEC R
ago-20	1	30229	10207864848	RAMIREZ VASQUEZ DANIEL ALEJANDRO	ANGIE PRACTICANTE	3-ago-20	22-dic-16	3 años - 7 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	83.292	999.504	
	2	30652	1098698789	MYRIAM JOHANNA VARGAS BAYONA		30-jul-20	3-jul-19	1 años - 0 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	53.000	636.000	
	3	30571	9007653500	COMERCIALIZADORA DIAZ TORRES SAS	ANGIE PRACTICANTE	4-ago-20	23-ene-19	1 años - 6 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	63.600	763.200	
	4	25221	9004232497	HCL SERVICIOS & CONSTRUCCIONES S.A.S.	ANGIE PRACTICANTE	12-ago-20	3-oct-13	6 años - 10 meses	RECIBIDO X CORREO		MENSUALIDADES	47.595	571.140	
	5	30360	9009966047	V&M MADERAS DE COLOMBIA SAS	ANGIE PRACTICANTE	12-ago-20	28septiembre201	2 años - 10 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	83.292	999.504	
	6	30252	8040172008	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION MEDICA A	ANGIE PRACTICANTE	15-ago-20	27-feb-17	3 años - 5 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	118.989	1.427.868	
	7	30738	9012196278	PYN PROMOCIONALES SAS	ANGIE PRACTICANTE	5-ago-20	24-ene-20	0 años - 6 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	50.000	600.000	
	8	30153	281943245	EVA MARIA FORERO DE NUÑEZ	ANGIE PRACTICANTE	21-ago-20	5-may-16	4 años - 3 meses	RECIBIDO X CORREO		MEMBRESIA	38.195	458.340	

MES	#	COD	NIT	NOMBRE AFILIADO	RESPONSABLE	RETENIDOS	RETIRADOS	PENDIENTES	MOTIVO DE RETIRO	OBSERVACIONES
	7	30738	9012196278	PYN PROMOCIONALES SAS	ANGIE PRACTICANTE	1			manifiesta que la empresa esta liquida y se retiran por esta causa	Se congela la mensualidad hasta noviembre con reactivación en Diciembre
	8	30153	281943245	EVA MARIA FORERO DE NUÑEZ	ANGIE PRACTICANTE		1		los ingresos se redujeron, no puede continuar pagando, el valor es bajo pero no puede	se ofrecio suspension de la mensualidad pero manifiesta que no esta trabajando y si es posible se reintegra el proximo año
	9	30740	8040098572	INSOLTEC LTDA	ANGIE PRACTICANTE	1			Cliente pide que le reduzcan a la mitad del valor de la cuota, se le ofrecio un 20% no acepto. Se le ofrecio un descuento del 25% en las cuotas vencidas # 3 de 100.000.000. y descuento del 40% en cuotas mensuales a partir de septiembre. En espera de respuesta	contacto@insoltec.com se les ofrecio e 50% de dicto en mensualidad de sostenimiento, la cual aceptaron favorablemente
	10	15020	9008028342	INDUSTRIA DE ALIMENTOS EL MANA	ANGIE PRACTICANTE		1		PRIORIZARON GASTOS POR LA PANDEMIA, LA CARTA NO SE HABIA PODIDO VISUALIZAR, SE PASO POR ALTO LA FECHA DE RECEPCION	No estan interesados en continuar
	11	14070	9001083241	MAKRO INGENIERIA, SOLUCIONES Y SUMINISTROS LTDA	ANGIE PRACTICANTE	1			RECORTE DE GASTOS	Se congela la mensualidad hasta noviembre con posible reactivación en Diciembre - se envio correo evidenciando el acuerdo -ACTUALIZAR DATOS, enviar correo a CONTABILIDAD@MAKROLTDA.COM
	12	10255	9006039655	BUSTOS DIAZ S EN C S	ANGIE PRACTICANTE		1		RECORTE DE PRESUPUESTO, ADEMAS QUE FENALCO NO LE SIRVIO MUCHO- LILIANA, ADMINISTRADORA	Se le ofrecio a la sra liliana congelación de la mensualidad y dicto en el mismo pero no les interesó continuar ya que nunca usaron los servicios
	13	30596	9003096857	CORPORACION CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS SOCIALES Y CRIMINOLOGICOS CIESC	ANGIE PRACTICANTE		1		NO ESTAN RECIBIENDO BENEFICIO	A raíz de la pandemia no recibieron un apoyo, las capacitaciones dicen ser gratuitas pero toda invitación que recibia tenia un costo
	14	11010	9012029515	ABOG PAIRA MEDINA & ASOCIADOS	ANGIE PRACTICANTE		1		situacion pandemia	se les ofrecio dicto del 20% de la mensualidad pero no les

Nota. Tomado de base de datos retiros 2020-21 [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

Figura 6. Formato Retiro De Afiliados

FENALCO FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES Y EMPRESARIOS		FORMATO RETIRO DE AFILIADOS	
NOMBRE DEL AFILIADO:		COMERCIALIZADORA CALYPSO	
NIT:		8600752087	
NOMBRE DEL GERENTE:		Francisco Javier Orozco	
PERSONA DE CONTACTO:		Francisco Javier Orozco	
DIRECCION:		Cra 15 #30-72	
TELEFONO:		6301945	
FECHA CARTA DE RETIRO:		29 octubre	
A. ¿Qué lo llevó a tomar la decisión de retirarse de la Federación? Situación económica y no están utilizando los servicios			
CAUSAS			
1	Cierre o Venta de la Empresa		
2	Empresa en reorganización		
2	Le parece costoso		
3	Reducción del Presupuesto de la empresa	x	
4	Cambio de Administración		
5	Poco uso de los Servicios	x	
6	Inconvenientes con el servicio		
7	No recibió ningún beneficio		
8	Nunca usó los servicios		
9	Moroso pago cuotas		
10	Otra:		
B. ¿Hizo parte de las mesas sectoriales? SI () NO (x) OBS:			
C. ¿Cuáles servicios usó? fenalcobra			
D. ¿Tuvo inconvenientes con los servicios utilizados? SI () NO (x) ¿Cuál?			
D. 1. ¿Le solucionaron los inconvenientes presentados? SI () ¿Cómo? N/A NO () ¿Por qué?			
E. A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS RECIBÍ COMUNICADOS DE FENALCO			
1	Correo Electrónico	x	
2	Correspondencia		
3	Redes Sociales		
4	Ninguno		
5	Otra:		
F. ¿Qué le agrada de FENALCO?			
G. ¿Qué MEJORARÍA de FENALCO?		agremiación con reconocimiento nacional, apoyo a los afiliados Persona pendiente de la post afiliación, fidelización para los afiliados, un seguimiento y control	
H. ¿SE RETIRA DEFINITIVA SI (x) NO () Valor cuota mensual de la Retención: _____ Plus Ofrecidos: _____ Fecha de la retención: _____			
Firma Representante de la Empresa		Angie Barrientos Verjel	
Nombre: _____		Firma Ejecutiva de Fenalco Nombre: _____	

Nota. Tomado de archivos drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.2 Captación de Nuevos Afiliados

El departamento comercial es el encargado de atraer empresas y aumentar su porcentaje de participación en el mercado, para lo cual, el practicante fue de gran apoyo para captar el interés de los empresarios santandereanos por pertenecer al gremio más importante del país y lograr así nuevos afiliados, lo cual se traduce en ingresos para la federación.

Teniendo como base de prospectos un listado alimentado por el jefe comercial, se procede a realizar contacto con cada uno de los empresarios, solicitándoles un espacio para darles a conocer los servicios y beneficios de FENALCO Santander, aceptando dicha solicitud, se procede mediante llamada telefónica o video conferencia exponerles cada uno de los ítems para luego plantearles la oferta que finalmente los llevará a tomar la decisión.

Los nuevos interesados en adquirir la afiliación, deben presentar una documentación como requisito para hacer la respectiva vinculación, los cuales son: formato de afiliación, RUT de la persona jurídica, Cámara de Comercio, fotocopia de cedula del representante legal, circular de facturación electrónica y según el caso autorización de recaudo de débito automático y certificación bancaria. Luego, de solicitar estos documentos al nuevo afiliado, se hace un seguimiento para obtener la documentación al menor tiempo, completa y bien diligenciada, al hacer falta algún requisito se le notifica a la empresa para dar solución y continuar con el proceso. Habiendo obtenido los documentos, se remiten al personal de cartera interna, contabilidad, gerencia y jefe comercial para obtener respuesta de vinculación por parte de cartera interna con el respectivo código de afiliado, posterior, se obtiene el número de facturación por parte de contabilidad y finalmente, la carta y certificado de bienvenida por parte de gerencia. De esta forma, se notifica como última instancia al afiliado su ingreso exitoso al gremio.

La practicante logró excelentes resultados durante este proceso, destacando sus habilidades de negociación y poder de persuasión, captando once nuevas empresas durante los meses de septiembre a diciembre, siendo un gran apoyo para el área comercial.

Figura 7. Afiliaciones octubre 2020

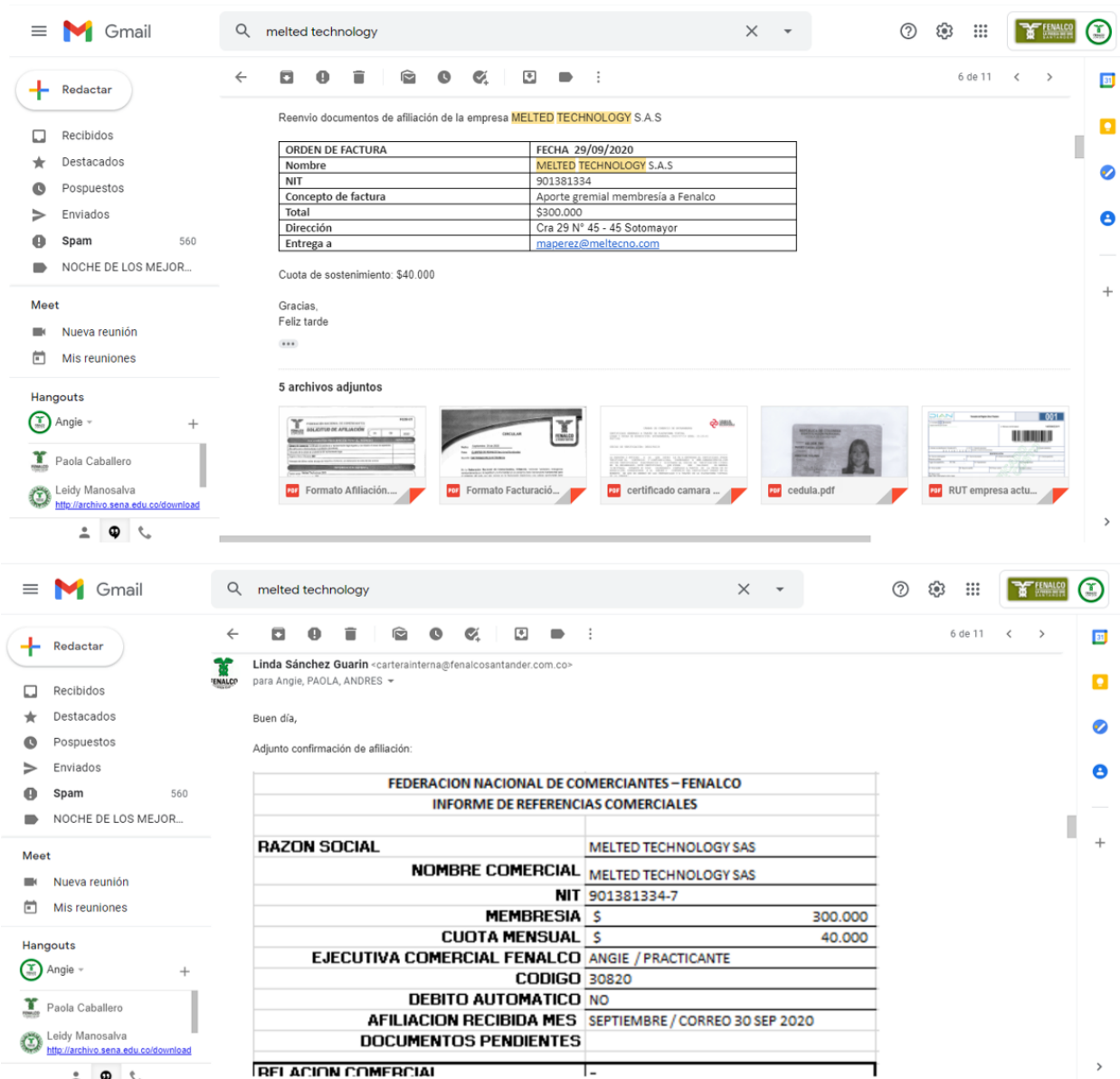
The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'OCTUBRE' with the following data:

A	B	C	D	E	F	G	H	K	L	M	N
10	3	AFILIACIÓN	100%	18	NÚMERO DE NUEVAS AFILIACIONES	15	6			40%	40%
11		TOTAL	200%	\$ 13.500.000							

N°	EMPRESAS CAPTADAS	COMERCIAL	VALOR	CUOTA SOSTENIMIENTO	TOTAL MENSUALIDAD AL AÑO
1	CONEMPRESA	ANGIE	\$ -	\$ 40.000	\$ 480.000
1	MELTED TECHNOLOGY S.A.S	ANGIE	\$ 300.000	\$ 40.000	\$ 480.000
1	CENTRO INTERNACIONAL DE ESPECIALISTAS	ANGIE	\$ 300.000	\$ 40.000	\$ 480.000
1	INMOBILIARIA CIUDAD DE SION SAS	JENNIFER	\$ 300.000	\$ 40.000	\$ 480.000
1	BRENZEUPHARMA DISTRIBUCIONES MÉDICAS S.A.S.	ANGIE	\$ 400.000	\$ 50.000	\$ 600.000
1	TATIANA PAEZ LEON - SOLUCIONES INMOBILIARIAS PAEZ	JENNIFER	\$ 300.000	\$ 40.000	\$ 480.000
6			\$ 1.600.000	\$ 250.000	\$ 3.000.00

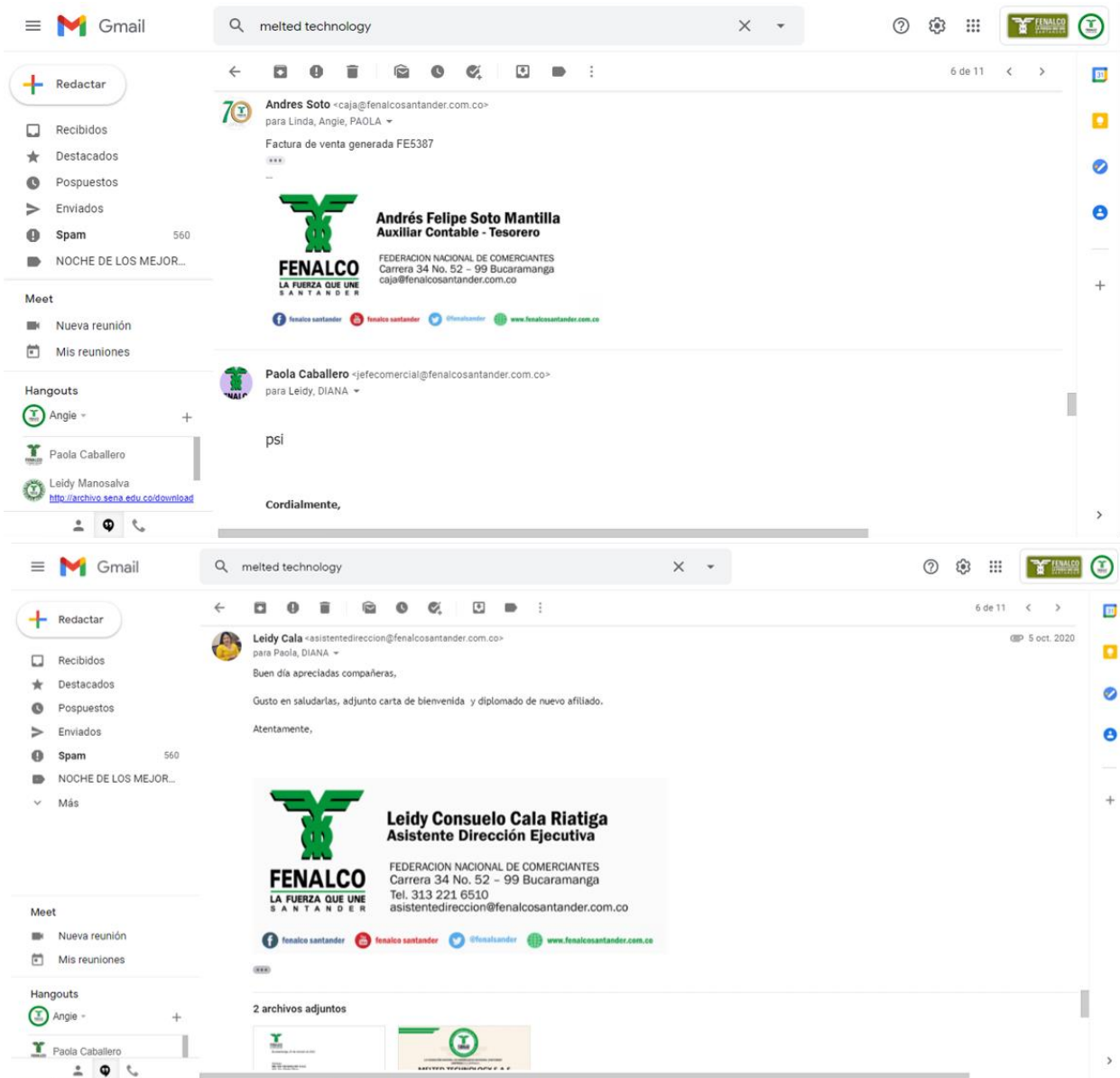
Nota. Tomado de archivos drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

Figura 8. Proceso de Confirmación de Afiliación



Nota. Tomado de correo corporativo [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

Figura 9. *Proceso de Confirmación de Afiliación*



Nota. Tomado de correo corporativo [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.3 Coordinador de Seccional Para Línea de Crédito Emerge en Alianza con FENALCO

Nacional y Referencia

Referencia es una Fintech especialista en financiación en punto de venta, con quien FENALCO en 2012 creó una alianza para proveer servicios financieros a través de la red de comercios, y es de ahí que se da inicio en el 2020 junto con el Banco Caja Social y el apoyo del

Fondo Nacional de Garantías, Refinancia e Innpulsa la línea de crédito Emerge para independientes y representantes legales de pymes con el propósito de apoyar la reactivación del comercio como respuesta a la coyuntura del COVID 19.

El practicante debe coordinar las solicitudes de la seccional para el respectivo crédito, realizando un seguimiento y control de los postulados para conocer la viabilidad de la solicitud y si son aceptadas las condiciones del crédito por parte del solicitante. Esta gestión tiene base en la actualización que desde la coordinación de Referencia es suministrada a cada uno de los líderes de seccional mediante la base general de solicitudes.

El proceso consiste en luego de notificada la actualización de un postulado para la seccional, durante las 24 horas siguientes se debe verificar en el Drive que cumpla con los documentos solicitados para poder acceder al crédito, confirmada la información, se prosigue a través de la plataforma *canaldigital.referencia.co*, a diligenciar los datos de la persona, ya sea el caso independiente o representante legal de microempresa para darle continuidad al proceso de postulación, confirmar dichos datos, cargar documentos y firma digital, obtener viabilidad del crédito según el monto solicitado y el estudio de central de riesgo. Concretado este procedimiento y siendo aprobado el crédito, se continúa realizando un simulador donde el solicitante conoce tarifas y porcentajes en tiempo real, logrando tener mayor claridad de cómo será el cobro del crédito, entendiendo y aceptando estos parámetros, se confirma la aprobación del cliente, finalmente, se pone en cola para el desembolso del monto solicitado y se notifica el éxito del proceso. En llegado caso de ser rechazada la solicitud, se les hace llegar una notificación por medio del correo electrónico informando la situación y el estado de negación de la financiación por parte de la plataforma.

Figura 10. Base de Datos General de Solicitudes Crédito Emerge

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	OPERADOR REFERENCIA											
2												
3	Número de serie	Completed Time	¿En qué departamento se encuentra ubicada la empresa?	¿En qué ciudad se encuentra ubicada la empresa?	Ingrese la dirección de la sucursal o oficina principal de la empresa	¿La empresa se encuentra afiliada a Fenalco?	¿Soy Tenedor o hago parte de los programas de Fenalco de Emprendedoras Bavaria?	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Número Identificación
4	1665	02/02/2021	Bogotá D.C.	bogota	carrera 16a # 61a 43	No	No	mary	luz	munevar	valenzuela	5
5	1669	03/02/2021	Bogotá D.C.	Bogota	CRA 80 A 70 18	No	No	JAVIER	OLINTO	RODRIGUEZ	CAMACHO	8
6	1687	09/02/2021	Caquetá	Florencia	Calle 2 B Nro 12 a 70	No	No	Jorge	Antonio	Neira	Perez	7
7	1700	16/02/2021	Cundinamarca	FUNZA	CL 12 5 35	No	No	MIGUEL	ANGEL	DURAN	PENAGOS	8
8	1737	24/02/2021	Santander	Bucaramanga	CL 63 17 A 15 401	No	No	Miguel	Andres	Daza	Avendaño	8
9	1753	27/02/2021	Meta	Villavicencio	Calle2b29a#74	Si	No	Jose	Jonathan	Botiva	Casas	4
10	1755	28/02/2021	Risaralda	Pereira	Cra 8 # 34 - 62	No	No	Alejandra		Escalante	Marín	5
11	1791	05/03/2021	Caldas	Manizales	6 # 18 - 11, Barrio Sar	No	No	Cristian	Mauricio	Peñalosa	Galvez	105
12	1807	10/03/2021	Bogotá D.C.	Bogotá	Carrera 8c n 161 a 33	No	No	Wilmer	Salvador	Galvis	Perez	102
13	1830	19/03/2021	Cundinamarca	COTA	CALLE 13 # 3 - 46	Si	No	JUAN	SEBASTIAN	ZUÑIGA	ESPY	101
14	1831	20/03/2021	Bogotá D.C.	Bogota	alle 40b Sur # 78p - 0	Si	No	Olga	Indyra	Munevar	Capera	5
15	1834	23/03/2021	Norte de Santander	CUCUTA	10E # 8N-23 GUAIMAR	No	No	rocio	del pilar	pinto	rangel	6
16	1836	23/03/2021	Cesar	valledupar	carrera 14 a # 7d - 19	No	No	oscar		araujo	guerra	1
17	1854	07/04/2021	Bogotá D.C.	BOGOTA	CALLE 17 # 99 85	No	No	JUAN	CARLOS	LOPEZ	SANCHEZ	7
18	1855	07/04/2021	Magdalena	Santa marta	cana 10 casa 1 Libano 2	No	No	Johnnys	Damian	Rojas	Suarez	119

Nota. Tomado de archivos Drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Nacional. Tomado con permiso del autor.

Figura 11. Canal Virtual Crédito Emerge

Nota. Tomado de página web [Fotografía], por Referencia. canaldigital.referencia.co. Tomado con permiso del autor.

3.2.4 Fidelización de Afiliados

El CRM es la base donde se encuentran registrados todos los datos de los afiliados, tomándola como referencia, se realiza la distribución por sectores para convocar las empresas

mediante llamadas telefónicas o video conferencias, donde se les brinda el espacio a los gerentes de manifestar su nivel de satisfacción con los servicios y la representación del gremio, y a su vez, conocer inconformidades que presenten, para de cierta forma, buscar soluciones que satisfagan esas necesidades, recordándoles lo que por medio de la federación pueden obtener, hacer uso y emplear para lograr un mejor desempeño de sus actividades comerciales, así contribuir con el crecimiento y fortalecimiento del sector al que pertenecen en la región.

Para FENALCO Santander es de vital importancia mantener un constante y efectivo relacionamiento con los afiliados, priorizando sus intereses, teniendo contacto directo para trabajar en equipo como la fuerza que une a Santander.

Figura 12. Base de Datos CRM

RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	FORMACIÓN	ASESORIA JURIDICA	FENALCOBRA	MESAS SECTORIALES	RECIBIO CALENDARIO	QUE RECOMENDARIA PARA QUE FENALCO SIGA APORTANDO AL DESARROLLO DE SU EMPRESA Y LA REGION	OBSERVACIÓN
ANGIE BARRIENTOS	12190	ACTIVO	8902037030	ELECTRORIENTES S.A	1	0	1	0	1	MAJOR REPRESENTACION ANTES LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES, GESTION CON TIEMPO SOBRE LAS MEDIDAS REALES AL COMERCIO.	
ANGIE BARRIENTOS	30549	ACTIVO	135384935	PROQUIMICOS ROSE	1	0	0	0	1	Enfoque al sector comercial de los químicos, capacitaciones en el manejo de los químicos, apoyo porque les ha tocado solos, solo recibieron una capacitación, no solo se suvieron para el sector.	
ANGIE BARRIENTOS	30407	ACTIVO	635049157	CAISA	0	0	0	0	1	La parte de educación esta a un lado, no hay estrategias, colaboración con la secretaria de	solo le llego un calendario y cuenta con 3 s
ANGIE BARRIENTOS	30347	ACTIVO	8902079762	EMME INGENIERIA S.A	0	0	0	0	0	capacitaciones para el personal de las organizaciones	el gerente se la pasa ausente, no es posible contact
ANGIE BARRIENTOS	30544	RETRADO	912767185	TECNIRCOH							
ANGIE BARRIENTOS	30559	ACTIVO	8902009176	TRANSLEBRU LTDA	1	0	0	0	1	LO MAS IMPORTANTE TENER TODO EL TIPO DE INFORMACION PARA LOS AFILIADOS, ESTAN INTERESADOS EN EL TEMA TURISTICO PODER ENFATISAR EN ESTE SECTOR	
ANGIE BARRIENTOS	20950	ACTIVO	8040034723	GUANENTA LTDA				1			NO ESTAN EN OFICINA - EN REUNIO, SE ENVIO CORRO AL SI CONTESTAN, SE ESCRIBIO A WPP - VOLVER A LLAMAR EN LA T
ANGIE BARRIENTOS	30366	ACTIVO	9004627196	GRUPO EMPRESARIAL PAMER				0			NO SE HA LOGRADO COINCIDIR CON EL SR PEDRO, SE ENVIO G TRANSMITAN LA INFORMACION - EN ESPERA DE RTA / DE VIAJ A LAS 8:15AM
ANGIE BARRIENTOS	30326	ACTIVO	9005079321	ENCONCRETO DE COLOMBIA SAS	0	0	1	0	1	SU EMPRESA NO SE HA VISTO MUY AFECTADA PERO SI RECOMIENDA MAYOR ESCUCHA A LOS EMPRESARIOS AFECTADOS Y REPRESENTARLOS	
ANGIE BARRIENTOS	30340	ACTIVO	9000521274	ENGLISH EASY IWAY SAS	0	0	1	1	0	CAPACITACIONES GRATUITAS PARA LOS PEQUEÑOS EMPRESARIOS	
ANGIE BARRIENTOS	11950	ACTIVO	9004371862	ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S	0	0	0	0	1	CURSOS CORTOS MEDIANTE LA PAGINA WEB EXPLICANDO LAS NORMATIVAS QUE VAYAN SALIENDO	

Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.5 Actualización de Datos de Afiliados

En el CRM consignada la información de más de 600 empresas, con datos de hace más de dos años se procede mediante trabajo en equipo, junto con la otra practicante del departamento a comunicarse con cada una de las compañías solicitando datos como: representante legal de la empresa, cedula, gerente general, gerente comercial, gerente de cartera y gerente de recursos humanos, correos electrónicos, teléfonos de contacto, y dirección; habiendo recopilado esta información, se va actualizando con los nuevos datos el CRM, marcando cada empresa actualizada para llevar el control y continuar la gestión eficiente del mismo.

Figura 13. Base de Datos CRM

RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN	COMERCIAL	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	EJECUTIVA AFILIACIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA R.L.	CORREO	MACROSECTOR	SUBSECTOR	DIRECCION
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30347	ACTIVO	8902079762	EMME INGENIERIA S.A.	JENNIFER	GONZALO JAIMES MUÑOZ	13835697	PRESIDENCIA@EMMEINGENIERIA.COM.CO	CONSTRUCCION	ELECTRICOS	AV ROSITA 1
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30546	RETRADO	912767185	TECNIRCOH	JENNIFER	EMILIO ARGUELLO HERNANDEZ	912767185	GERENCIA@TECNIRCOH.COM	TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES	TECNOLOGIA	CL 32 #300A
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30599	ACTIVO	8902009176	TRANSLERBUJA LTDA		NESTOR PRADA RODRIGUEZ	13537982	TRANSLERBUJALTD@HOTMAIL.COM	SERVICIO AL COMERCIO	TRANSPORTE Y MENSAJERIA	CL 12A 17 31
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	20950	ACTIVO	8040034723	GUANENTA LTDA		LEONOR NIÑO	63281621	GERENCIA@SEGURIDADGUANENTA.COM	VIGILANCIA, SEGURIDAD PRIVADA Y SERVICIOS AEROS	EMPRESAS DE VIGILANCIA CON ARMA	CL 41 27 43
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30366	ACTIVO	9004627186	GRUPO EMPRESARIAL PAMER		PEDRO NEL ROJAS LUQUE	5756732	PAMERSEGUROSFUNERARIOS1@HOTMAIL.COM	PARQUES CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	PARQUES CEMENTERIOS	CL 36 15 32
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30326	ACTIVO	9005079321	ENCONCRETO DE COLOMBIA SAS		SERGIO SAENZ	91269978	TECNFUACIONES@GMAIL.COM	CONSTRUCCION	CONSTRUCTORA	KR 21 45 25
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30340	ACTIVO	9000521274	ENGLISH EASY WAY SAS		ELVIA CECILIA BAREÑO SANCHEZ	27981369	CECILIA1454@HOTMAIL.COM	EDUCACION	ESCUELAS DE FORMACION	#100 parque jairo rodriguez
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	11950	ACTIVO	9004371862	ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S		ROSO ELIAS CALDERON PALENCA	91223543	ENVIAMOSCYM@GMAIL.COM	SERVICIO AL COMERCIO	TRANSPORTE Y MENSAJERIA	CL 45 19 97
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		ACTIVO	9006908001	ESCALANTE IT SAS		HECTOR EDUARDO LOPEZ MORANT	13862021	HECTOR.LOPEZ@ESCALABLEIT.COM	OLOGIA Y COMUNICAC	TECNOLOGIA	KR 24 1 8 46
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	42180	ACTIVO	9002997701	ESLABONAR SAS		BETSABE ARDILA ARDILA		BARDILA@ESLABONAR.COM	EDUCACION	TIFICADORES EN ALTU	KR 21 1 A 53 2
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		ACTIVO	9013154193	ESPACIO KOMUN SAS	JENNIFER	DMAR ANDRES PRADILLA ACEVEDO	13718254	INFO@ESPACIOKOMUN.COM	SERVICIO AL COMERCIO	GENERALES Y OPER	KR 27 37 33

RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN	COMERCIAL	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	TELEFONO 3	GERENTE GENERAL	CORREO	TELEFONO DE CONTACTO	GERENTE COMERCIAL
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30193	RETRADO	281943245	CENTRO DE ESTETICA REJUVENECER	3102762159	EVA MARIA PORERO DE NUÑEZ	gerencia@distribucionescolombia.com	3112111004	BIBIANA MONSALVE
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		RETRADO	915004586	CICOP PROTESIS Y ORTESIS	0	NATALIA CHINCHILLA RAMIREZ	***	3188204066	
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30248	ACTIVO	9011996191	EXTUDIA BUCARAMANGA SAS		ANA PATRICIA HERNANDEZ HDEZ	ANAH@EXTUDIA.COM.CO	315503925	ANA PATRICIA HERNANDEZ
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		ACTIVO	9011776617	EZER CONSULTORES Y AUDITORES SAS	3115591753	Jairo Camacho Arenas	JCAMACHO@EZERCYA.COM.CO	3134694346	
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		ACTIVO	9007243125	FABIAN SAS		FABIAN ROJAS	FABIAN@ROJITAS.CO	3153718183	
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	42480	ACTIVO	8902081120	FAB. DE HIELO FESTIVAL LTDA.	3002071325	JUAN CARLOS ORDOÑEZ PARRA	JCOPARRA@GMAIL.COM	3002071325	JUAN CARLOS ORDOÑEZ PARRA
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	11810	ACTIVO	173285604	GONZALEZ ROMERO FERNANDO		FERNANDO GONZALEZ ROMERO	gerencia@diseñoempresarial.com.co	3174421182	Hilda Lucia Portillas Arciniegas
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30384	ACTIVO	9003986231	FERSACO SAS	3183867095	LUIS FERNANDO COTE PEÑA	luisfernandocotap@fersaco.com		LUIS FERNANDO OTTEN
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	60920	ACTIVO	8040027241	CENTRO TAXIS S.A.	3212324267	DIANA MARCELA SALAZAR HERNANDEZ	GERENCIAADMINISTRATIVA@FERSAUTOS.CO	6573300	CHRISTIAN FERNANDO SALAZAR
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	42510	ACTIVO	8902110495	FINANZACREDITO INMB DE SDER S.A		CLAUDIA PATRICIA OROZCO	gerencia@financiaditosantander.com	3173001340	MARIA FERNANDA RUEDA
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE		ACTIVO	9013315199	FINANCIA EXPRESS SAS		JENNIFER PAOLA VILLAMIR MANTILLA	INFO@FINANCIAEXPRESS.COM	3177990454	
ANGIE BARRIENTOS	ANGIE	30432	ACTIVO	9008131881	FINCAR LTDA		MARTHA LUCIA RUEDA ARIZA	gerencia@fincarltda.com	3212630101	DANIEL SANCHEZ

Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.6 Desarrollo de Informes Mensuales de Retiros y Retenciones de Afiliados

El departamento comercial como responsable de los procesos de retiro y retención debe presentar ante Cartera Interna estos informes periódicos para informar con claridad y precisión la totalidad de empresas que pasaron a ser retiradas y aquellas que se lograron retener mediante algún acuerdo, el cual debe quedar igualmente plasmado en el informe, así como manifestar la tendencia de las causas por las cuales los empresarios expresaban el deseo de retiro, para posteriormente hacer la desvinculación en el sistema contable. También se debe descargar y compartir los respectivos formatos diligenciados clasificados según el estado, ya sea de retiros o retenciones para comprobar y validar la gestión de los procesos.

Al finalizar el año 2020, el practicante debió recopilar toda la información donde sintetiza mediante tabulación y graficas todos los procesos y las encuestas realizadas, dando entrega a un informe final, con el que se pudo comparar el comportamiento de los retiros y las retenciones con el año 2019, dando como resultado, una excelente labor por parte del practicante al concluirse que pudo retener una cantidad significativa de afiliados durante el 2020 a comparación del año anterior.

Figura 14. Informe Mensual de Retiro y Retenciones 2020

The image shows two screenshots of an Excel spreadsheet titled 'INFORME RETIROS 2020'. The top screenshot displays the 'INFORME RETIROS OCTUBRE 2020' section, and the bottom screenshot displays the 'INFORME RETIROS NOVIEMBRE 2020' and 'INFORME RETIROS DICIEMBRE 2020' sections.

INFORME RETIROS OCTUBRE 2020

MES	EMPRESA	NIT	RETIRADO	FORMATO	CAUSA	
DICIEMBRE	CM INGENIERIA Y CONSULTORIA SA	9011465125	1	-	no han recibido beneficios ni le ven utilidad a los servicios que se ofrecen	
	TRAVELS MORENO BLANCO SAS	9012164278	1	-	situación económica, no han recibido beneficios ni apoyo hacia las pymes	
	COMERCIALIZADORA ANIMAR SAS	9003202487	1	FALTA		
	MELENDEZ LIZARAZO GUILLERMO	1098623236	1	-	no han utilizado los servicios, no ven la necesidad de continuar	
	CREDORIENTE SAS - fue reemplazo de Taxiautos	9009266546	1	FALTA		
	COMERCIALIZADORA JOMAL SAS	9009776727	1	-	no ven la necesidad de estar agremiados, no han utilizado ningún servicio	
	TAXIS DEL SUR SA	8902117682	1	-	decidieron reducir gastos por situación económica	
	VOOSS BUCARAMANGA SAS	9010924528	1	FALTA		
	TOTAL			8		
	TOTAL RETIROS			8		

RETENCIONES

MES	EMPRESA	NIT	RETENIDO	FORMATO	CAUSA
JUNIO	PLATA ARGUELLO Y CIA SCA	9001164085	1	-	reactivación con cuota de sostenimiento de \$55.000
NOVIEMBRE	AMISIA SAS	9007959199	1	-	suspensión hasta enero, reactivando en febrero con dcto del 40% en mensualidad
DICIEMBRE	MITECNICO CIA NAL DE SISTEMAS	9012467826	1	-	suspensión hasta febrero, contactar en este mes para decidir reactivación o retiro
DICIEMBRE	ENVIAMOS COMUNICACIONES SAS	9004371862	1	-	suspensión hasta febrero, reactivando en marzo
TOTAL			4		

PENDIENTES

MES	EMPRESA	NIT	PDTE	FORMATO	CAUSA
JULIO	COPESTRAN	8902009287	1	-	en revisión con el gerente, aún no han dado rta a la propuesta / IMPOSIBLE COMUNICAR
JULIO	UNIVERSIDAD COOP DE COLOMBIA	8600299247	1	-	se envió correo con info a la persona encargada, en espera de rta / EN VACACIONES
TOTAL			2		

INFORME RETIROS NOVIEMBRE 2020

MES	EMPRESA	NIT	PDTE	FORMATO	CAUSA
JULIO	COPESTRAN	8902009287	1	-	en revisión con el gerente, aún no han dado rta a la propuesta / IMPOSIBLE COMUNICAR
SEPTIEMBRE	UNIVERSIDAD COOP DE COLOMBIA	8600299247	1	-	se envió correo con info a la persona encargada, en espera de rta / EN VACACIONES
OCTUBRE	TRANSPORTES SANTANDER SA	8902038386	1	-	se envió correo con info, en espera de rta / IMPOSIBLE COMUNICAR - OFICINA CERRADA
TOTAL			3		

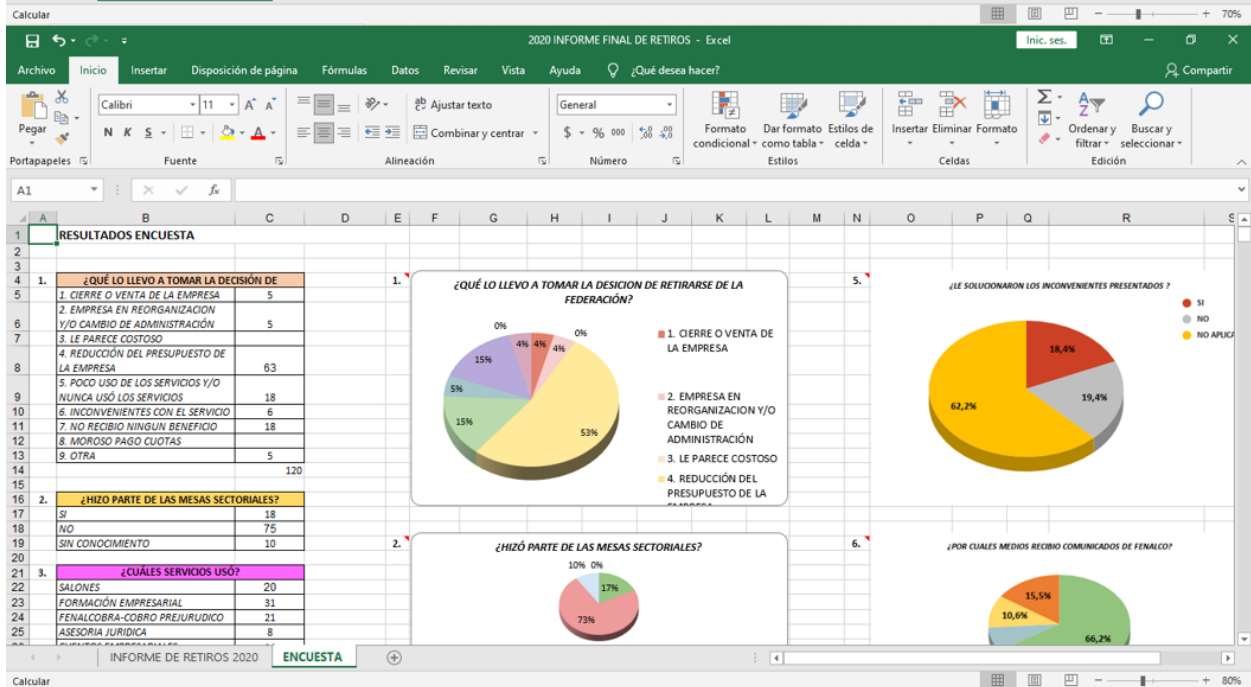
INFORME RETIROS DICIEMBRE 2020

MES	EMPRESA	NIT	CONFIRMA	OBSERVACIÓN
JULIO	EQUIPOS ESPECIALES DE REFRIGERACION LTDA	9000356384	1	se le envió factura antes de confirmar, evitar esto para la próxima
AGOSTO	MAKRO INGENIERIA, SOLUCIONES Y SUMINISTROS LTD	9001083241	1	actualizar datos de correo para enviar facturación
SEPTIEMBRE	MARKETASH SAS	9013205629	1	se le suspenden nuevamente facturación de ENERO Y FEBRERO - SE REACTIVA EN MARZO
OCTUBRE	RAFAEL ERNESTO MALDONADO GONZALEZ	912635293	-	no van a continuar porque están en proceso de cambio de gerencia, contactar en ABRIL para decidir si se reactivan
TOTAL			4	

Nota. Tomado de archivo Excel [Fotografía], por Elaboración propia.

Figura 15. Informe Final Retiros y Retenciones 2020

PROCESO DE RETIROS AÑO 2020											
MES	No.	NIT	EMPRESA	ECHA AFILIACIÓN	EJECUTIVA AFILIACIÓN	FECHA SOLICITUD RETIRO	EJECUTIVA RETIRO	TIEMPO AFILIADO	RETIRO	RETENIDO	ENCUESTADO
ENERO	1	860023264	SEGURITAS COLOMBIA SA	18/8/2017	JENNIFER	10/1/2020	VIVIANA	2 AÑOS Y 4 MESES	1		
	2	13744081	LUBRICANTES Y FILTROS LA 14	10/5/2019	JENNIFER	18/1/2020	LUDY	8 MESES	1		
	3	900344475	CORPORACION INTEB	19/1/2018	YESSICA	17/1/2020	JENNIFER	2 AÑOS	1		
	4	860009985	CONGREGACION DE LOS HERMANOS DE LAS	18/2/2019	JENNIFER	21/1/2020	JENNIFER	5 MESES	1		
	5	91531889	JONATHAN PREDIADO ACOSTA	10/5/2019	VIVIANA	22/1/2020	VIVIANA	8 MESES	1		
	6	801272973	TEMPORAL CLEAN SAS	15/2/2017	OTRAS	22/1/2020	ADRIANA	2 AÑOS Y 8 MESES	1		
	7	37531701	SANDRA HELENA SERRANO DIAZ	14/2/2017	JENNIFER	20/1/2020	ADRIANA	2 AÑOS Y 3 MESES	1	1	
	8	804010336	DISTRIBUIDORA PARANA SAS	11/4/2018	OTRAS	24/1/2020	ADRIANA	3 AÑOS Y 3 MESES	1		
	9	804001062	RUILOQUE SA ESP	1/3/2014	OTRAS	28/1/2020	ADRIANA	5 AÑOS Y 10 MESES	1		
	10	900501436	TRANSPORTE LA CORCOORA SAS	27/2/2017	OTRAS	22/1/2020	ADRIANA	3 AÑOS	1	1	
	11	901280344	NOVUM INIUM PRODUCTIONS SAS	15/2/2019	YERLY	30/1/2020	ADRIANA	8 MESES	1		
								TOTAL	9	2	0
FEBRERO	12	890207572	CETER	17/2/2013	OTRAS	3/2/2020	VIVIANA	6 AÑOS Y 7 MESES	1		
	13	900195028	SOLMED QX LTDA	27/7/2015	OTRAS	4/2/2020	LUDY	4 AÑOS Y 7 MESES	1		
	14	900405236	REINCAR	3/4/2018	YESSICA	5/2/2020	JENNIFER	1 AÑO Y 10 MESES	1		
	15	796353612	FERRERIA SANITUBO	29/10/2009	OTRAS	6/2/2020	ADRIANA	11 AÑOS	1		
	16	900707663	COLCOLO T-2-3-PORIM	18/2/2019	JENNIFER	27/2/2020	VIVIANA	6 MESES	1		
	17	900173309	MARCA REGISTRADA BTL	20/2/2019	JENNIFER	14/2/2020	VIVIANA	11 MESES	1		
	18	900656966	TALLER POSTAL SAS	23/2/2018	YESSICA	25/2/2020	JENNIFER	2 AÑOS-0 MESES	1		1
	19	900231632	INCEB SAS INGENIERIA INTEGRAL	31/10/2017	LAURA	25/2/2020	PRACT-DIANA	2 AÑOS Y 3 MESES	1		
	20	912303625	PUNTO CARPINTERO	9/3/2012	OTRAS	27/2/2020	LUDY	7 AÑOS Y 11 MESES	1		1
	21	830016710	COPIERUN LTDA	1/3/1998	OTRAS	20/2/2020	ADRIANA	22 AÑOS Y 11 MESES	1		
	22	804009463	HEBRAMIENTAS INDUSTRIALES SAS	5/2/2019	OTRAS	28/2/2020	VIVIANA	1 AÑO	1		
	23	13838217	ALVARO HERNANDEZ- FUENTE DORADA	9/10/2007	OTRAS	28/2/2020	LINDA	12 AÑOS Y 4 MESES	1		
24	900265868	RODRIGUEZ Y CORREA ABOGADOS	16/1/2018	YESSICA	24/2/2020	LUDY	1 AÑO-4 MESES	1			
25	900658795	DISTRIELECTRICOS DU SAS	22/1/2017	LAURA	28/2/2020	PRACT-DIANA	2 AÑOS Y 3 MESES	1			
								TOTAL	14	0	2
26	138193009	LITOGRAFIA CORONA- JAIRO GUTIERREZ SUAREZ	2/5/2005	OTRAS	10/3/2020	DIANA	14 AÑOS-10 MESES	1			
27	8040065273	CORPORACION ESCUELA TECNOLÓGICA DEL ORIENTE	30/3/2017	PAOLA	6/3/2020	LUDY	2 AÑOS-11 MESES	1		1	
28	8040024560	FILICAR LTDA	16/12/2019	OTRAS	3/3/2020	LINDA	2 MESES	1			
29	10986933804	MULTELECTRICOS LA 19	28/11/2019	JENNIFER	3/3/2020	LINDA	3 MESES	1			



Nota. Tomado de archivo Excel [Fotografía], por Elaboración propia.

3.2.7 Elaboración e Implementación de Encuesta a Afiliados

Desde la dirección y gestión del departamento comercial, la practicante elaboró e implementó una encuesta de percepción e innovación del portafolio de servicios de FENALCO

Santander para los afiliados, con el propósito de conocer su opinión y poder evaluar la posibilidad de ampliar el portafolio con servicios de interés para el comercio y evolucionar la prestación del servicio.

Luego de aplicada la encuesta, se realizó una presentación como informe de los resultados obtenidos, logrando evidenciar con mayor detalle las distintas opiniones manifestadas por los empresarios, de esta forma, evaluar la viabilidad ante gerencia de implementar nuevos servicios que beneficien tanto a las empresas como a la federación en el recaudo de nuevos ingresos y dar inicio al proceso de ejecución.

Figura 16. Encuesta de Percepción e Innovación



The image shows a Google Forms interface for a survey titled "Encuesta de Percepción e innovación de nuestro portafolio de servicios". The survey is associated with "FENALCO LA FUERZA QUE UNE SANTANDER". The form is in Spanish and includes a header with the FENALCO logo and a progress indicator showing "Sección 1 de 7". The main question is "Nos gustaría recibir sus opiniones o comentarios sobre la forma en que podemos mejorar su experiencia." and there is a text input field for the response. The form also includes a "Nombre completo" field and a "Enviar" button.

Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Elaboración propia.

Figura 17. Presentación Resultados Encuesta



Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.8 Impulsar y Acompañar Eventos Empresariales

FENALCO Santander se caracteriza por llevar a cabo eventos empresariales para sus afiliados brindando espacios de relacionamiento comercial y networking, donde las empresas puedan darse a conocer, ofrecer sus productos y servicios, crear alianzas, desarrollar mercados, descubrir proveedores y potenciales clientes; con cada evento se espera superar las expectativas y satisfacer las necesidades comerciales.

El practicante hizo parte de uno de los eventos más importante para el gremio, apoyando cada etapa del *Día Nacional del Tendero*, acontecimiento que tuvo que presentarse en otra modalidad tras la coyuntura de COVID 19, esta fecha eventualmente era celebrada durante la jornada de un solo día, sin embargo, en el año 2020 se realizaron actividades virtuales durante una semana, del 12 al 18 de octubre.

La planeación inicio, impulsando el evento con diferentes grandes empresas de la región para patrocinar las actividades programadas, que consistían en: carro pantallas, caravanas exclusivas, camisetas, formaciones virtuales y Bingo; se llevaron a cabo reuniones por varias semanas, exponiendo el evento para obtener el patrocinio necesario, teniendo la oportunidad cada empresa de elegir la actividad que quisiera patrocinar, luego, de haber expuesto la dinámica de la celebración y concretado patrocinadores, los cuales fueron: freska leche, frio y calor, alpina, grupo wonder, Banco Agrario, RQ Consultores, Tecnologica el oriente – Institucion de educación superior, Alca, Maria Magreth Spa, Barbar´T, Distribuciones Hicar, Teytel, Hacemos Imagen Productora Grafica, Grupo Bien Pensado y Rayco; se abrió paso a la etapa de convocar los tenderos del área metropolitana de Bucaramanga, promocionando el evento por distintos medios, entre esos, llamadas telefónicas, posts en redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto, caravanas y carros pantallas que recorrieron distintos barrios haciendo llegar la invitación a cada uno de los tenderos. Finalmente, la semana del tendero se inauguró el 12 de octubre con capacitaciones en vivo, culminando el 16 de octubre con gran participación y audiencia; el cierre de la celebración tuvo lugar el domingo 18 de octubre con un Bingo Virtual, donde se entregaron premios de todos los patrocinadores, brindando un día distinto y divertido a una parte importante del comercio, concluyendo exitosamente la actividad en pro de apoyar la reactivación económica de los tenderos.

Durante el Bingo Virtual, la practicante estuvo en el backstage, llevando control y seguimiento del juego, premios y ganadores para prontamente, hacer entrega al jefe comercial el reporte detallado de cada suceso de la jornada del Día Nacional del Tendero.

Además de este evento, la practicante hizo acompañamiento en distintos espacios programados de relacionamiento comercial para los empresarios, como objetivo de dar a conocer a profundidad lo que el gremio tiene para ofrecerles y así mismo, hacer intercambio de contactos, conocimientos, experiencias e información de las empresas asistentes, buscando siempre captar el interés y deseo de prospectos, que se conviertan más adelante en potenciales clientes que permitan aumentar sus ventas.

Figura 18. Presentación Propuesta Celebración Día Nacional del Tendero

DÍA NACIONAL DEL TENDERO

PATROCINIO CARRO PANTALLAS

- Mención e imagen como patrocinador en
- Carro pantalla durante (4 horas).
- Compartido con otras marcas
- Pautas redes sociales como patrocinadores.
- Video clic entrevista para difundir en redes

CARAVANAS EXCLUSIVAS

- Carro pantalla (imágenes y vídeos exclusivos de la empresa) 4 horas.
- Video clic entrevista , difusión en redes sociales
- Pautas redes sociales como patrocinadores.
- Animador durante la caravana
- Perifoneo
- 70 Cartones para Bingo virtual
- Base de datos tenderos captados

Domingo 18 de Octubre

BINGO

8	28	31	50	75
9	19	36	48	73
14	22	46	63	
10	20	39	57	74
15	18	37	54	64

- Mención como patrocinador durante la trasmisión del Bingo .
- Pautas redes sociales como patrocinadores.
- Video clic entrevista , difusión en redes sociales y omisión del mismo una vez durante el Bingo.
- 400 cartones
- Logo empresas patrocinadoras en cartones impresos .
- Base de datos tenderos vinculados

PATROCINIO CAMISETAS

2 PRESENTADORES

Formación Virtual

Capacitaciones virtuales con el fin de fortalecer a los tenderos en habilidades gerenciales que les permita potenciar el valor agregado de sus establecimientos, fidelizar a sus clientes y aumentar sus ventas, en este mercado cambiante.

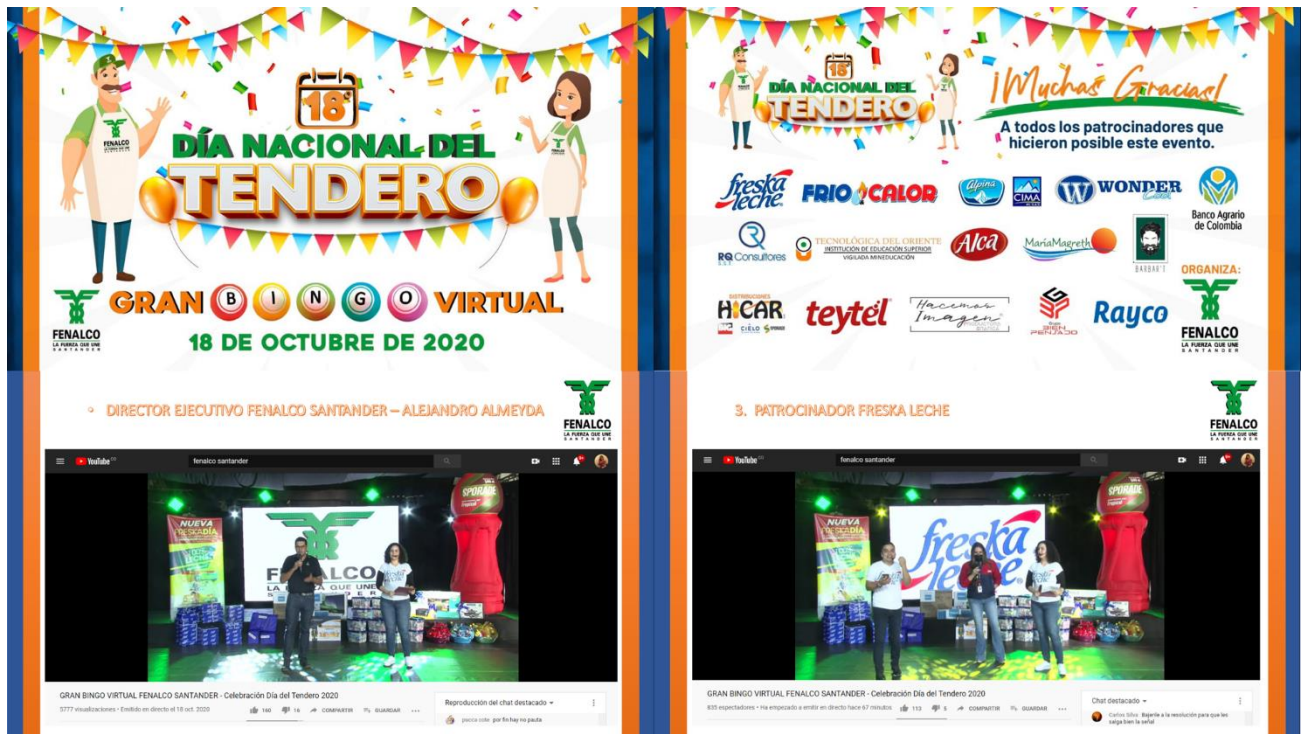
La Empresa podrá invitar a sus tenderos a recibir capacitaciones en:

1. Servicio al cliente.
2. Contabilidad y finanzas.
3. Manejo de redes sociales para la tienda (plataformas de venta)
4. Cierre de ventas y merchandising
5. Protocolos de Bioseguridad.

- Mención como patrocinador exclusivo de la capacitación.
- Intervención por parte de la empresa en la capacitación.
- Invitación clientes exclusivos de la empresa.
- Logo empresa en pieza de invitación

Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

Figura 19. Presentación Evidencias Evento Bingo Virtual - Día Nacional del Tendero



Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Elaboración propia.

Figura 20. Listado de Inscripciones Encuentro Empresarial

ENCUENTRO EMPRESARIAL (respuestas) ☆ 📄 🌐

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda Última modificación hace 5 días por COMER

Marca temporal	Empresa	Nombres y Apellidos	Contacto Celulá	Correo electrónico	Cargo
1	3/09/2019 12:28:2	Coingsa colombia	Javier Camargo	3156719929	Comercialcoignsa@gmail.com
2	3/09/2019 16:31:5	Publicidad Ruiz	Sandra Milena	3202375610	Publicidadruiz@hotmail.com
3	3/09/2019 17:18:0	y2d	Jairo Edgardo Arias	3187946897	jairo.arias@y2d.co
4	3/09/2019 17:55:4	Punto Express Horneados	Wilson Guevara Rodríguez	3174312728	wilsonguevara9825@gmail.com
5	3/09/2019 18:29:4	GRUPO EMPRESARIAL TRAVELAND	ROSALBA PEREZ DE MONTOYA	3212053948	rosalbamonoya@traveland.co
6	4/09/2019 5:21:41	Tecsering SAS	Oscar Mauricio Rueda Salazar	3006535613	oscar.rueda@tecsering.com.co
7	4/09/2019 9:39:12	TECNOLOGICA FITEC	LEONOR MONTERO OJEDA	3158906847	mercadeo@fitec.edu.co
8	4/09/2019 9:39:50	TECNOLOGICA FITEC	FABIOLA MONTERO OJEDA	3162316212	rectoria@fitec.edu.co
9	4/09/2019 12:13:0	Coopmultiflor	Luz dary	3167459191	Coopmultiflor@gmail.com
10	4/09/2019 14:58:1	Futura	Yimmy Suarez agudelo	3187825297	Gerencia.futurarch@gmail.com
11	4/09/2019 15:29:3	Pensemos Sas	nubia acevedo suarez	3102938439	nubia.acevedo@pensemos.com
12	4/09/2019 15:32:0	El libertador	Silvia juliana loza	3016703714	Silvia.loza@segurosbolivar.com
13	4/09/2019 16:39:5	VIGILANCIA SANTA FERREÑA	GIOVANNI TOBACIA DIAZ	3112896697	31 c.bucaramanga@visan.net.co
14	4/09/2019 17:48:2	Catalina castro ardila	Catalina castro ardila	3175606071	Tiendassantander@croydon.com.co
15	4/09/2019 19:19:3	Mercy Magaly Gutierrez L	Mercy Magaly Gutierrez L	3168331110	Direccion@volverasonreir.org
16	5/09/2019 10:49:1	TEMPORAL CLEAN	ALEJANDRO LEON	3004741875	MERCADEO@TEMPORALCLEAN.COM
17	5/09/2019 16:20:2	Comercializadora sy	Sandy yusely Ortiz	3022671908	Yuseltortiz89@gmail.com
18	6/09/2019 8:31:48	Unifrenos	Héctor Javier	3185232602	hjs07@hotmail.com
19	6/09/2019 8:38:26	Coach Jonathan Preciado	Jonathan Preciado	3124791703	coachjpreclado@gmail.com
20	6/09/2019 9:47:06	Asociación Niños de Papel	Walter Alberto Montes Cardozo	3144820807	comunicaciones@ninospapel.org
21	6/09/2019 10:44:06	Asociación Niños de Papel	Walter Alberto Montes Cardozo	3144820807	comunicaciones@ninospapel.org

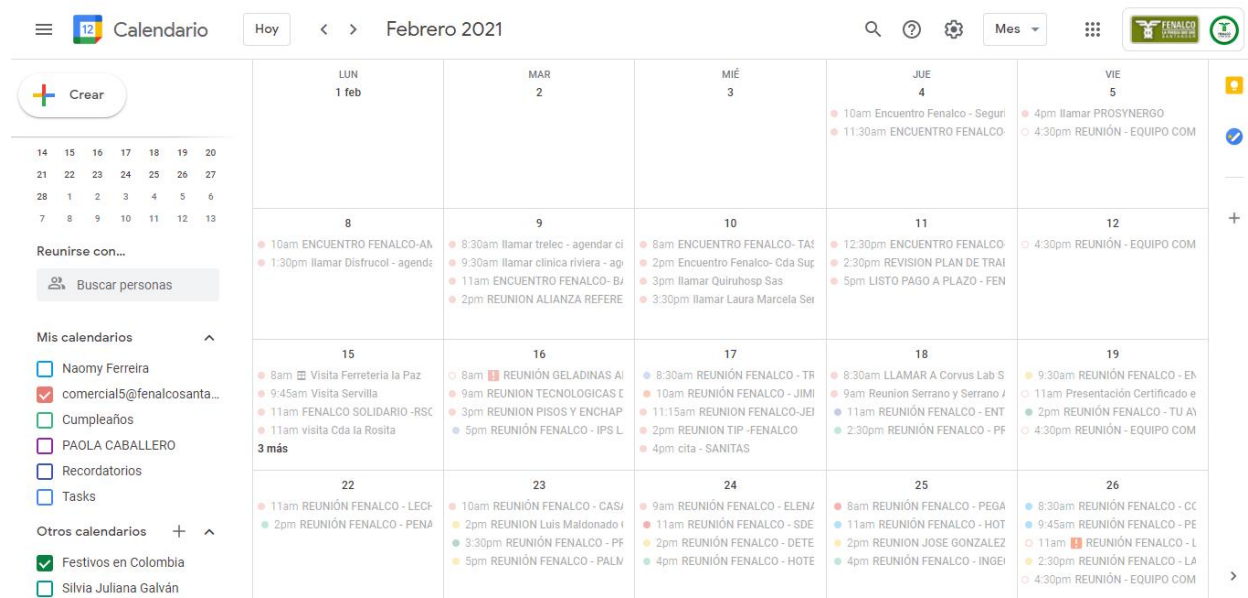
Respuestas de formulario 1 Hoja 2 Explorar

Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

3.2.9 Control y Seguimiento de Visitas Empresariales

Llevar la agenda de las ejecutivas comerciales, programando citas presenciales o virtuales con empresarios para captar o fidelizar, después de culminadas las citas, la practicante debía comunicarse con las empresas para llevar un seguimiento de los compromisos adquiridos durante la reunión, gestionar cualquier requerimiento y finalmente, lograr concluir los acuerdos, dejando constancia del proceso en base de datos.

Figura 21. Agenda febrero 2021 Ejecutiva Comercial



Nota. Tomado de archivo drive [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

4. Marco Conceptual y Normativo

4.1 Marco Conceptual

4.1.1 Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios

FENALCO, 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. (FENALCO Nacional, s.f.)

4.1.2 FENALCO Santander

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

Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país. (FENALCO Santander, s.f.)

4.1.3 Política Gestión Empresarial

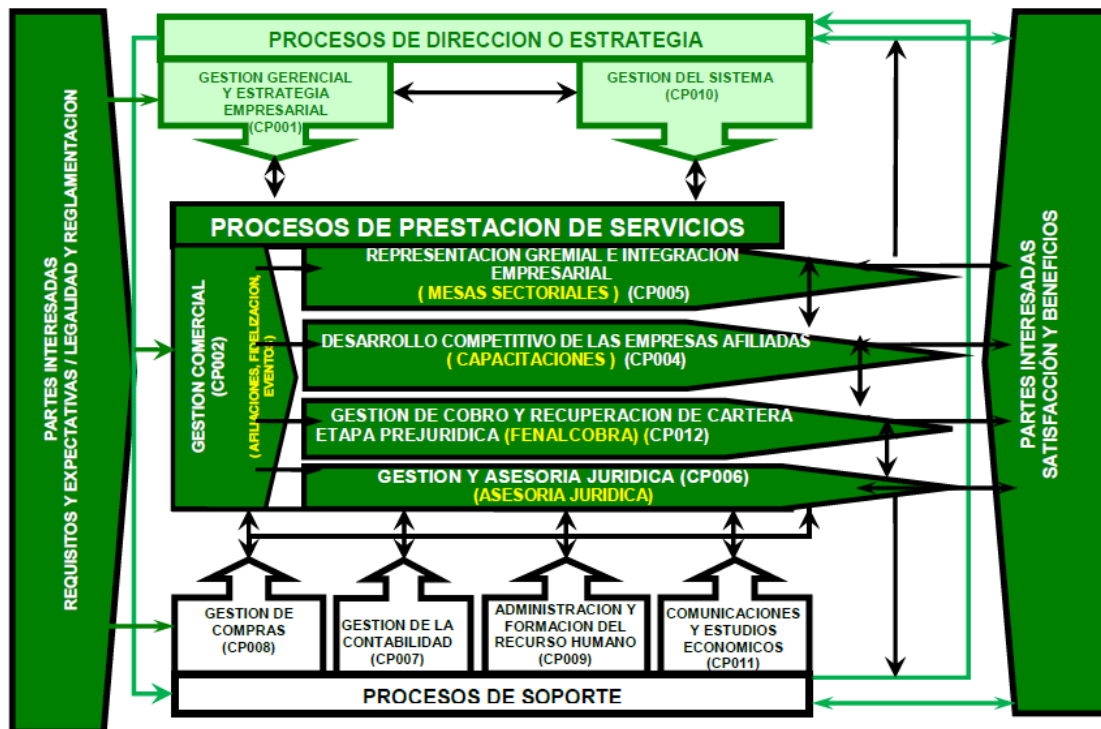
FENALCO Santander está comprometido con sus afiliados, trabajadores y grupos de interés, se esfuerza día a día por representar a los comerciantes de la región, impulsando su integración sectorial, desarrollo competitivo y orientación jurídica; protegiendo la seguridad y salud de sus trabajadores, mediante la implementación de un sistema integrado de gestión y la asignación de los recursos necesarios para determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el logro de los objetivos que garantizan la sostenibilidad de la Federación y mejora continua de nuestra gestión, soportados en la competencia, participación, apoyo y sentido de pertenencia de los funcionarios, actuando siempre en cumplimiento de la legislación vigente y requisitos aplicables. (Rep. Dirección SGC, 2019)

4.1.4 Mapa de Procesos

La definición del mapa de procesos de una empresa u organización se contempla durante la elaboración de su plan estratégico corporativo. El objetivo es conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en los que la empresa se halla involucrada, prestando una atención especial a aquellos aspectos clave de los mismos.

El mapa de procesos de una empresa se define gráficamente en lo que se conoce como diagrama de valor. En él se combina la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los propósitos estratégicos corporativos, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica. (Retos en Supply Chain, 2021)

Figura 22. Mapa de Procesos FENALCO Santander



Nota. Tomado de manual de calidad [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

4.1.4 Departamento Comercial

El área comercial está presente en todas las organizaciones y es la que se encarga de vender, promocionar y posicionar productos en el mercado. Sus funciones están presentes desde el estudio

de mercado, hasta la atención y análisis de post venta, buscando estrategias para posicionar una marca, fidelizar clientes y alcanzar mejor participación. (Pablo Orellana Nirian, 2020)

4.2 Marco Normativo

- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás.
- Manual de calidad FENALCO Santander.
- Sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001 - NTC-ISO 9000.
- Política interna FENALCO Santander.
- Estatutos FENALCO Nacional.
- Políticas de tratamiento de datos personales.

5. Aportes

5.1 Aportes del Estudiante a la Empresa

El estudiante pudo contribuir a la empresa y en especial al departamento comercial como un apoyo significativo en los diversos procesos de gestión comercial, siendo propositivo a la hora de desarrollar cualquier función asignada, alcanzando un óptimo desempeño.

La elaboración de informes con respecto a los afiliados retirados o retenidos, permitió evidenciar una excelente labor mediante la retención constante de afiliados, a través de negociaciones, acuerdos y fidelizaciones que permitieron que el practicante logrará captar el interés del empresario evitando su retiro definitivo de la federación, labor que se destacó al culminar el año 2020, gracias a las cifras manifestadas positivamente en comparación con los procesos del año 2019, aspecto que contribuyó a mejoras en la prestación de los servicios, el relacionamiento y atención con el afiliado.

Por otra parte, cabe resaltar la captación y vinculación de nuevos afiliados al gremio, siendo una labor netamente de una ejecutiva comercial, al haber poco personal en el área debido a los recortes tras la coyuntura COVID 19, el practicante fue de gran apoyo en esta función de atraer nuevas empresas, ingresando en un total a 11 empresarios de diferentes sectores, aportándole ingresos relevantes a la federación.

Además, la coordinación de la línea de crédito Emerge que se ofrece a los afiliados, permitió ingresos adicionales, aportándole a la reactivación económica de los diferentes sectores mediante una financiación más asequible, sencilla y ágil para los empresarios.

Finalmente, el liderazgo y coordinación en las actividades designadas para brindarle un mejor acompañamiento de los servicios y fidelización a los afiliados desde la gestión comercial permitió que la federación consolidará las necesidades latentes del gremio para manifestar mejoras internas, en cuanto a la implementación de nuevos servicios en pro del beneficio empresarial y mejoras externas, en cuanto a la representación eficiente de temas puntuales ante las entidades gubernamentales como apoyo de reactivación económica.

5.2 Aporte de la Empresa al Estudiante

La Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios Seccional Bucaramanga permitió el desarrollo de habilidades tanto personales como empresariales dentro del campo laboral, contribuyendo al crecimiento de las bases profesionales brindadas por la Universidad Santo Tomás, siendo el trampolín que dio cavidad a la ampliación de conocimientos, experiencias y relacionamiento empresarial dentro de la organización junto a directivos y profesionales que aportaron aptitudes positivas durante el proceso de aprendizaje, haciendo más lucrativa la práctica.

El relacionamiento con empresarios santandereanos, conociendo las necesidades y expectativas de los sectores, abrió la perspectiva del estudiante con respecto al mundo empresarial real, un mercado cada vez más competitivo y exigente, al cual se verá enfrentad en su vida profesional, teniendo mayor claridad y dominio del campo laboral.

Con la autonomía de negociación, pudo identificar la importancia de establecer ventajas competitivas, así como de destacar la puesta de valor que le permita posicionarse y destacarse en los negocios.

Vivir la experiencia de hacer parte del gremio más importante del país le concedió al practicante desempeñarse en todos los aspectos corporativos, destacando e identificando nuevas capacidades e intereses en su campo profesional.

6. Plan de Internacionalización

Dentro de la gestión de estudio y análisis de innovación para la implementación de nuevos servicios, para lo cual se aplicó una encuesta a los afiliados con el fin de conocer a mayor profundidad el interés por servicios como las ferias internacionales y asesoramiento en negocios internacionales y de comercio exterior, buscando además, resaltar los sectores más atractivos para llevar a cabo un proceso de internacionalización, por lo tanto, el practicante estuvo liderando la iniciativa que buscaría incluir dentro del portafolio de FENALCO Santander estos servicios. Concluyendo, luego de obtener los resultados de la encuesta y haber realizado llamadas de contacto directo con los gerentes de las compañías tomando como punto de partida la información del CRM, se percibió el desconocimiento de algunas empresas en el correcto actuar corporativo y el cambio estructural para lograr internacionalizar su marca, destacando un número significativo de afiliados

que están en busca de estos procesos e interesados en que desde la federación puedan adquirir el asesoramiento requerido.

Por lo anterior, el departamento comercial dentro de su plan de innovación, involucró las ferias internacionales, en donde el practicante estuvo coordinando la planeación y evaluación de dicho servicio ante gerencia, con el objetivo desde FENALCO como gremio brindarle oportunidades a las empresas de la región de exponer sus servicios y/o productos a clientes internacionales que les permita desarrollar mercados mediante las distintas estrategias de internacionalización, pudiendo principalmente potencializar la exportación de los productos nacionales que son demandados por su gran potencial y calidad a nivel internacional.

Con una gran participación de los afiliados en la encuesta, se pudo presentar la propuesta al Director Ejecutivo para dar paso al desarrollo del enfoque internacional del portafolio, implementando no solo las ferias internacionales como espacio de exhibición sino también viajes de negocios convocados para los afiliados en proceso de internacionalización que deseen conocer su mercado objetivo, potencial proveedor o cliente, con el propósito de concretar nuevas oportunidades de negocio para la región. Finalmente, luego de presentado y analizado el plan, fue aprobado con éxito los nuevos servicios planteados por el área comercial, dando inicio a partir del año en curso a estos espacios para potencializar la internacionalización empresarial como alternativa importante en el crecimiento económico.

Además, el practicante logró replantear la necesidad de ofrecer asesoramiento y acompañamiento a los empresarios en los procesos de internacionalización, fortaleciendo la alianza con la Universidad Santo Tomás, la cual cuenta con el Centro de Consultoría Empresarial (CEE) que permitiría afianzar el servicio para los afiliados, debido a que FENALCO Santander no

cuenta con la capacidad profesional para brindar el servicio directo, el poder contar con aliados como la Universidad Santo Tomás se puede atender la necesidad del gremio, mediante la cooperación entre ambas instituciones en busca de un acompañamiento adecuado y personalizado a cada empresa solicitante.

7. Conclusiones

El realizar las prácticas en la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios para el estudiante fue una experiencia de gran provecho y aprendizaje, afianzando los conocimientos adquiridos en la carrera, explorando habilidades que desconocía dentro de un ambiente desafiante, convirtiéndose en retos que le permitieron escalar un mayor nivel profesional y personal.

La ejecución de las tareas demandó gran compromiso y dedicación, permitiéndole disfrutar del proceso, absorbiendo lo mejor de cada experiencia que le dio la oportunidad de expandir sus conocimientos, y adquirir destrezas como la comunicación asertiva y la persuasión, que le facilitaron excelentes resultados, evidenciándose la importancia del rol del practicante como influencia positiva para el desarrollo general de la federación.

La experiencia logró darle a conocer al practicante otra perspectiva del mundo de los negocios, la relación con empresarios, los procesos y procedimientos empresariales, y el comportamiento real de los negocios en la actualidad, aspectos que como estudiantes no era posible evidenciar dentro del aula de clase.

8. Recomendaciones

A partir de la experiencia obtenida durante el periodo de practica en la Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios Seccional Santander, se tuvo la oportunidad de evidenciar ciertos aspectos y recopilar recomendaciones que podrían mejorar el servicio y percepción del gremio:

- Mayor acercamiento y acompañamiento a los afiliados mediante programas de interés que permitan satisfacer sus necesidades.
- Mayor control del CRM para mantener una actualización de datos constante.
- Establecer personal de servicio al cliente, dedicado a la post venta y contacto directo para la solución de inquietudes y aclaración de procedimientos.
- Canal de redireccionamiento de solicitudes de servicios a cada jefe departamental responsable.
- Fortalecer las alianzas vigentes y crear nuevas que permitan potencializar los servicios de la federación en beneficio para los afiliados.
- Mejorar seguimiento de cobro de cartera, mediante estrategias asertivas que eviten la acumulación de cobros en mora e inconvenientes con los afiliados.
- Control de tiempos de respuesta y ejecución de los procesos y solicitudes.

Referencias

Aguilar, V. y. (2003). *Administración Estratégica, Universidad Autonoma de la Laguna*. Coahuila, Mexico .

Apaolaza, F. y. (2020). *Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable*. Obtenido de El efecto del posicionamiento en la lealtad del cliente.

Capitulo 6. *El informe empresarial* . (s.f.). Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10434/cap6.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Cuervo, H. (s.f.). *IEDGE Business School*. Obtenido de Captación de clientes : <https://www.iedge.eu/hugo-cuervo-captacion-de-clientes>

Diccionario panhispanico del español juridico . (s.f.). *Diccionario panhispanico del español juridico* . Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/afiliaci%C3%B3n>

FENALCO Nacional. (s.f.). *Fenalco Bolivar*. Obtenido de <https://www.fenalcobolivar.com/estatutos-fenalco>

FENALCO Santander. (s.f.). *fenalcosantander*. Obtenido de <https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/fenalco.php>

Kernerman English Multilingual Dictionary. (2006-2013). *The free dictionary* . Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/federaci%C3%B3n>

Omar Carrera Galicia, S. N. (Diciembre de 2009). *La globalización de los mercados y el comercio internacional*. Obtenido de

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6622/CP2009%20C343o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pablo Orellana Nirian. (08 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/area-comercial.html>

Porras, A. (2018). Guía de inicio para networkers. En N. R. Arevalo, *Networking para dummies* (pág. 11). Barcelona: Grupo planetas.

Quiroa, M. (18 de Abril de 2020). *Captación de clientes*, *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/captacion-de-clientes.html>

Referencia. (s.f.). *Referencia*. Obtenido de <https://referencia.co/emerge/>

Rep. Dirección SGC. (13 de marzo de 2019). Manual de Calidad. Bucaramanga, Colombia.

Retos en Supply Chain. (16 de febrero de 2021). *EAE Business School* . Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>

SPnet. (s.f.). *Softwarepara*. Obtenido de <https://softwarepara.net/que-es-un-crm/>

Thompson, I. (Enero de 2006). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>