

Práctica empresarial departamento comercial – FENALCO Santander

Angie Naomy Ferreira Beltrán

Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales

Director:

Henry Giovanni Morán Cuan

Magíster en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2021

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por todas las capacidades con las que me dotó en el transcurso de mi carrera profesional, las cuales permitieron que destacara entre muchos y así ir alcanzando cada meta trazada. Mi familia, que estuvo presente en cada etapa de mi formación y me brindó el apoyo necesario. A mi novio, Sebastián, por estar siempre para mí, por apoyarme y enseñarme siempre a ser mejor.

A mis profesores de bachillerato, Eduardo Díaz, por siempre estar ahí incluso 5 años después de concluir mi estancia de colegio y Virgilio Vera, por ser también un ejemplo a seguir en toda esta etapa. Mis profesores de carrera, quienes me brindaron los conocimientos suficientes para salir a enfrentar el mundo, reconociendo con un cariño especial la labor de Ana Saavedra, quien más que una docente se convirtió en una amiga y una consejera de vida.

Asimismo, a Fenalco Santander, en cabeza del Dr. Alejandro Almeyda por creer en mi talento y brindarme la oportunidad de aprender en tan importante entidad. A mi jefe inmediata, Paola Caballero, por acompañarme en cada paso, enseñarme la realidad laboral y extender sus conocimientos para conmigo, dándome la oportunidad de enfrentar retos importantes por mi cuenta y así desenvolverme en este ambiente. A mi compañera de equipo Viviana Quiroga, por transmitirme sus experiencias y conocimiento, haciendo más sencilla mi adaptación al mundo laboral.

Por último, agradezco a la Universidad Santo Tomás por su compromiso con los estudiantes, por los espacios brindados no solo de aprendizaje teórico sino práctico.

Contenido

Introducción	11
1. Justificación	12
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos.....	13
3. Perfil de la empresa.....	13
3.1 Razón social	13
3.2 Nuestra marca.....	14
3.3 Misión de Fenalco	15
3.4 Visión de Fenalco.....	15
3.5 Organigrama.....	15
3.6 Reseña histórica.....	17
3.7 Portafolio de servicios de Fenalco Santander	19
3.7.1 Representación gremial	19
3.7.2 Integración empresarial	19
3.7.3 Fenalcobra	19
3.7.4 Formación empresarial	20
3.7.5 Asesorías jurídicas	20
3.7.6 Procrédito.....	20

3.7.7 Listo pago a plazos	21
3.7.8 Consultorías Fenalco	21
3.7.9 Salones.....	21
3.7.10 Publicaciones o comunicaciones Fenalco.....	22
3.7.11 Fenaldescuentos.....	22
3.7.12 Certificado de responsabilidad social.....	22
3.7.13 Eventos Fenalco Santander.....	23
3.7.14 Vifenalco.	24
4. Cargo y funciones	24
4.1 Manejo de procesos de retiro y retención de afiliados	25
4.2 Apoyar al departamento comercial	28
4.3 Agendamiento de reuniones empresariales a ejecutiva comercial	29
4.4 Actualización de datos de afiliados en el CRM	30
4.5 Fidelización de afiliados a Fenalco Santander	31
4.6 Captación de nuevos afiliados.....	32
4.7 Creación de presupuesto para eventos	35
4.8 Comercialización de eventos Fenalco 2021	39
5. Marco conceptual y normativo	45
5.1 Marco conceptual	45
5.1.1 Federación Nacional de Comerciantes	45

5.1.2 Fenalco Santander.....	45
5.1.3 Política gestión empresarial.....	45
5.2 Marco normativo.....	46
6. Aportes.....	46
6.1 Aportes del estudiante a la empresa.....	46
6.2 Aportes de la empresa al estudiante.....	47
7. Conclusiones.....	48
8. Recomendaciones.....	49
Referencias.....	50

Lista de figuras

Figura 1. Logo – FENALCO Santander.	14
Figura 2. Organigrama Fenalco Santander	16
Figura 3. Base de datos retiros 2020-21	27
Figura 4. Base de datos informe retiros 2021	27
Figura 5. Soporte de envío de correos	28
Figura 6. Soporte de llamadas	29
Figura 7. Agenda marzo 2021 ejecutiva comercial	30
Figura 8. CRM – Base de datos actualizada.....	31
Figura 9. Base de datos – CRM con vista de fidelización.....	32
Figura 10. Modelo de correo electrónico para afiliación	34
Figura 11. Respuestas del proceso de afiliación.....	34
Figura 12. Listado de afiliaciones mes de agosto	35
Figura 13. Presupuesto de gastos asamblea 2021	36
Figura 14. Presupuesto de ingresos asamblea 2021	37
Figura 15. Presupuesto de ingresos para el día nacional del tendero	38
Figura 16. Presupuesto de gastos para el día nacional del tendero 2021.....	39
Figura 17. Propuesta comercial Fenalco Santander ASAGE 2021	40
Figura 18. Ventas realizadas practicante ASAGE 2021	41
Figura 19. Propuesta comercial día nacional del tendero 2021	42
Figura 20. Ventas realizadas día nacional del tendero 2021	43
Figura 21. Meta y alcances de ventas 2021	44

Glosario

Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco): es una organización colombiana sin ánimo de lucro que busca a través de diferentes mecanismos alcanzar el desarrollo máximo del comercio en el país y ser un vocero de los empresarios y comerciantes, protegiendo sus intereses mediante el cumplimiento del criterio de bienestar y desarrollo de Colombia.

Afiliados: son aquellas personas naturales o jurídicas que mediante voluntad propia deciden inscribirse en una institución para colaborar con esta por un fin en común.

Afiliar: es el proceso mediante el cuál se le explica a los empresarios los beneficios y los servicios que otorga la Federación con el fin de que este se inscriba y quede registrada dentro de la base de datos de afiliados.

Retención: es un proceso de creación de estrategias con las cuales un asesor de la federación invita a un afiliado a desistir de un proceso de retiro.

Captación: se refiere a la búsqueda de nuevos afiliados a la federación.

Fidelización: es la forma en que se le recuerda a los afiliados las razones de peso por las cuales es de suma importancia el seguir agremiados a la Federación, basado en la muestra del portafolio y solución de inquietudes.

Relacionamiento: es la capacidad para crear, mantener y expandir la red de contactos con base en relaciones de valor y confianza para de esta forma alcanzar la mayor cantidad de beneficios mutuos.

Mesa sectorial: espacio de reunión sectorizada de empresarios en la cual se brinda la oportunidad de dialogar sobre las necesidades que se están presentando en cada sector comercial con el fin de buscar una solución en conjunto que ayude a los comerciantes a superar la crisis.

Macrosector: corresponde a un nivel de clasificación general de sectores.

Subsector: corresponde a un nivel de clasificación específica de sectores.

Gremios: son una organización conformada por un grupo de personas pertenecientes a un mismo oficio o profesión.

Competitividad: esta es definida como la capacidad que se tiene de generar la mayor satisfacción posible en un cliente o consumidor a través de diversas herramientas como uso y disposición de recursos, precios, tecnologías, innovación que hacen superior al que la logra.

Fintech: es un nuevo concepto que se refiere a empresas del sector financiero que utilicen las nuevas tecnologías para innovar en sus productos o servicios.

Empresarios: son aquellas personas que toman decisiones estratégicas sobre metas, medios, administración y control de una empresa y que a su vez es quien asume total responsabilidad ante terceras personas tanto en lo comercial como en lo legal.

Resumen

Fenalco Santander es una entidad sin ánimo de lucro que apoya el desarrollo del comercio Santandereano y brinda representatividad, respaldo y diversos beneficios para que los dueños de empresas y todos sus empleados progresen. Tiene como meta más importante respaldar los intereses de cada comerciante frente a instituciones públicas y privadas en temas que puedan afectar el máximo desempeño de la actividad comercial que desarrollen las empresas, trabaja en pro de la competitividad a través de beneficios a sus afiliados como mesas sectoriales, asesorías jurídicas, cursos de formación empresarial, entre otros. En este informe se evidencia todo el proceso de práctica empresarial, modalidad de grado escogida para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales realizado en la Federación Nacional de Comerciantes Seccional Santander, por un período de 6 meses abarcado desde el 22 de febrero de 2021 hasta el 22 de agosto del 2021. Detallando así mismo las labores desempeñadas como practicante en el departamento comercial y sus respectivas evidencias.

Palabras clave: Fenalco, comercio, competitividad, afiliados

Abstract

Fenalco Santander is a non-profit entity that supports the development of Santandereano trade and provides representativeness, support and various benefits for business owners and all their employees to progress. Its most important objective is to support the interests of each trader against public and private institutions in issues that may affect the maximum performance of the commercial activity developed by companies, works for competitiveness through benefits to its affiliates such as sectoral tables, legal advice, business training courses, among others. This report shows the entire business practice process, a modality chosen to opt for the degree of professional in International Business held at the National Federation of Sectional Merchants Santander, for a period of 6 months from February 22, 2021 to August 22, 2021. Detailing also the work carried out as a practitioner in the commercial department and their respective evidence.

Keywords: Fenalco, trade, competitiveness, affiliates

Introducción

El presente trabajo contiene una descripción detallada de la experiencia vivida como practicante del área comercial en la Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander, información general de Fenalco y cuáles son los servicios prestados a los comerciantes de la región junto a los respectivos soportes y evidencias de todo el proceso. Entre las diversas funciones se encuentra manejo de retenciones, captación, fidelizaciones, comercialización de eventos, atención al cliente, entre otras diversas actividades administrativas.

Este informe refleja la importancia de enfrentarse al ambiente laboral y a la realidad que se vive en el sector comercial aquí en el departamento, lo que permite crear un aprendizaje amplio sobre cada gremio presente en Santander, así como sus problemáticas más relevantes, las oportunidades que hay en cada uno y las restricciones que los mismos tienen diariamente.

Desenvolverse con los empresarios y crear contacto directo con ellos fue parte del proceso, el cual se pudo dar de forma tanto presencial como virtual, siendo flexibles con las necesidades de estos, y atendiendo cada situación económica como si fuera propia.

1. Justificación

Es primeramente una opción de grado que brinda la Universidad Santo Tomás en su carrera en pregrado de Negocios Internacionales, ajustándola un poco al ámbito personal de preferencia, siempre fue claro que la parte teórica en un ambiente laboral no es suficiente. Nunca se sabe ni se conoce lo necesario para enfrentar una realidad fuera de lo académico, esta razón fue el móvil principal que inclinó la balanza hacia esta modalidad de grado, aprender a desempeñar un papel fundamental en una empresa es vital para mantenerse pleno en cualquier compañía. Esto solo se adquiere a través de la experiencia, saliendo y enfrentándose a las situaciones cotidianas, por eso y más, durante seis (6) meses tuve la oportunidad de practicar.

La empresa también juega un papel fundamental en el aprendizaje, y para mi siempre fue primordial que el lugar en donde las realizara me permitiera abarcar el mayor conocimiento posible. Fenalco Santander me abrió sus puertas y me brindó la oportunidad perfecta para destacar, conociendo así acerca de todos los sectores comerciales, ya que esta Federación no congrega solo un gremio, es un gremio que los une a todos, lo que regala a su personal una visión amplia del sector comercial, cada empresa es distinta, cada sector es distinto, y esto es necesario conocerlo.

Estos meses han estado cargados de enseñanzas enormes, cumpliendo a cabalidad con el fin último por el cuál decidí inclinarme por esta opción, el aprender. Sin duda alguna estaré más preparada para enfrentar retos a futuro, con la plena confianza de que seguiré aprendiendo y esforzándome por cada día adaptarme mejor a las nuevas realidades, tanto comerciales como sociales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general.

Ampliar y enriquecer los conocimientos aprendidos durante la carrera de Negocios Internacionales a través de la puesta en práctica de un ambiente laboral, aportando y ejecutando planes estratégicos.

2.2 Objetivos específicos.

- Aplicar los conocimientos adquiridos en mercadeo para así manejar cada proceso de desafiliación y retención de los afiliados a Fenalco Santander;
- Crear estrategias de post venta para aplicar en procesos de fidelización de afiliados a Fenalco Santander;
- Demostrar desde la práctica el conocimiento adquirido en estrategias de negociación para la captación de nuevas afiliaciones siendo autónoma en el proceso de estos; y
- Apoyar los planes de fortalecimiento empresarial para la comercialización de eventos como la Asamblea General de Afiliados, Santander Compra Santander y el Día Nacional del Tendero.

3. Perfil de la empresa

3.1 Razón social

Federación Nacional de Comerciantes, Seccional Santander.

3.2 Nuestra marca

Figura 1. Logo – FENALCO Santander.



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

Fenalco Santander es el gremio que trabaja arduamente para ser ese vocero que brinda respaldo a los empresarios santandereanos, representándolos fielmente ante cualquier institución pública o privada que pueda alterar el desarrollo óptimo del comercio.

Dirección / Teléfono / Correo / Jefe Directo

Cra 20#36-49, Bucaramanga, Santander

6972297 Ext: 134

Comercial2@fenalcosantander.com.co

Paola Caballero

3.3 Misión de Fenalco

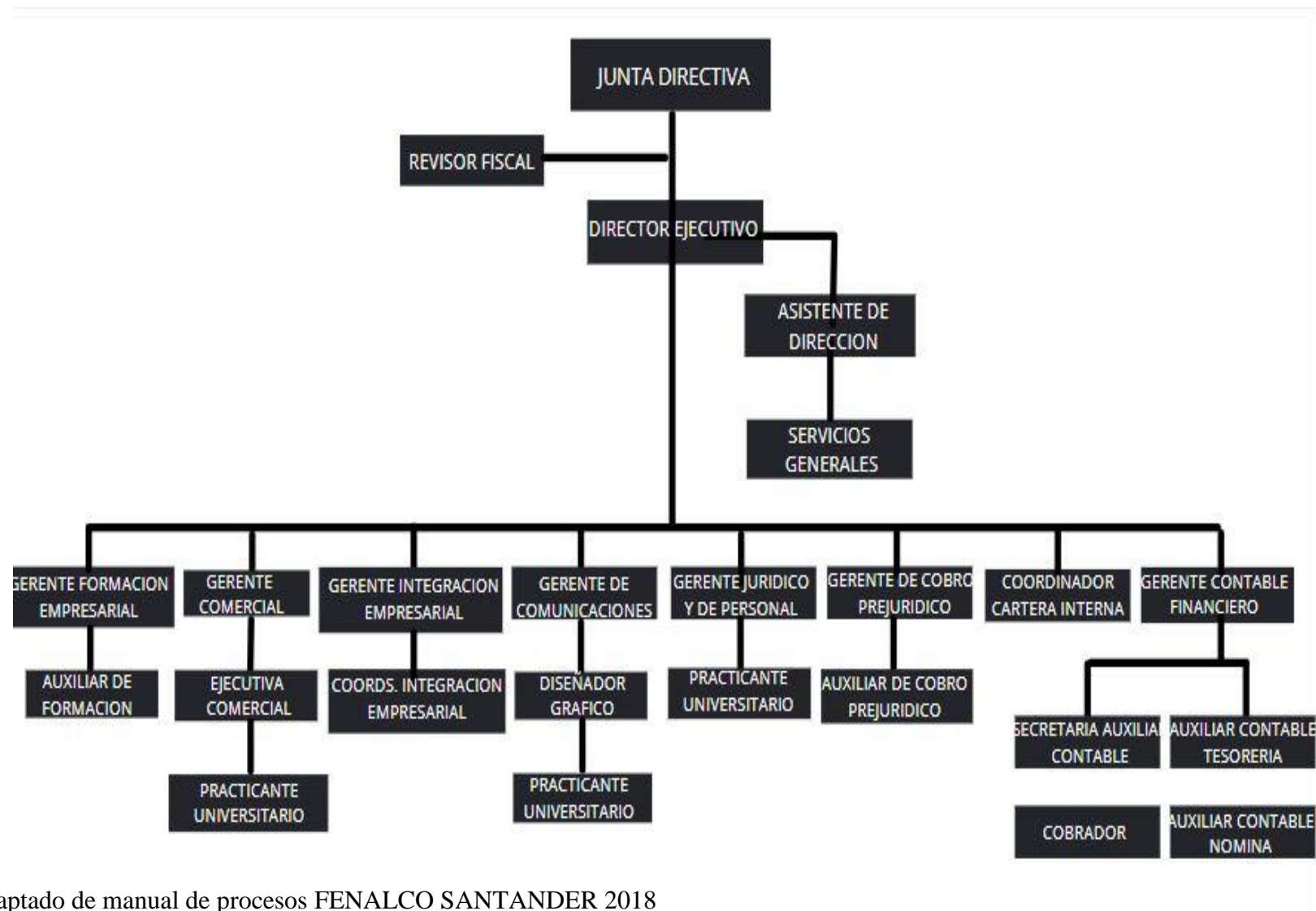
FENALCO trabaja por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al Gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país. (Manual de procesos- FENALCO Santander – 2018)

3.4 Visión de Fenalco

Ser el gremio por excelencia para el empresario Santandereano, reconocido por su liderazgo como vocero oficial de los comerciantes de Santander ante los diferentes organismos del Estado en temas de desarrollo Regional y crecimiento empresarial. Contaremos con servicios altamente especializados y una moderna sede alcanzando un número superior a 1.000 afiliados. (Manual de procesos- FENALCO Santander – 2018)

3.5 Organigrama

Figura 2. Organigrama Fenalco Santander



Adaptado de manual de procesos FENALCO SANTANDER 2018

3.6 Reseña histórica

Fenalco Santander nace hace más de 70 años con la finalidad clara de buscar el beneficio de la región y promover el desarrollo del comercio en el Departamento. Desde sus inicios esta Federación ha ido en búsqueda de justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas a través de la promoción de solidaridad gremial, la eficiencia y modernización de cada empresario colombiano. Trabaja impulsando el desarrollo tanto intelectual como económico y social de cada persona que se encuentre vinculada al Gremio.

- 1938: Se funda la Federación Santandereana de Comerciantes e Industriales, en busca de promover las relaciones y buscar influir en la creación de nuevas leyes que organicen y otorguen un tranquilo desarrollo en la industria y el comercio colombiano. José María Gomez Nougés fue presidente provisional.
- 1940: Se le otorga el nombre de “Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales” y se asignan comisiones que atiendan problemas como tabaco, en industria y algunos que permitan fomentar la ganadería.
- 1945: El 14 de mayo se crea la Federación Nacional de Comerciantes, liderada por un grupo selecto de comerciantes. La primera reunión fue convocada en el teatro Alameda de Bogota y contó con la presencia de casi 400 personas dedicadas al comercio.
- 1948: Se logra concretar la afiliación de la Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales a la Federación y es creada su seccional en Santander. Se dio la primera reunión de todos los socios de la Asamblea General de la Sociedad Santandereana de Comerciantes e Industriales y su presidente el Dr. Luis Aurelio Diaz presentó la proposición de afiliación a Fenalco. Esta fue aprobada por unanimidad.

- 1967: El director ejecutivo de la seccional en Santander, el Dr. Julio Cesar Almeida plantea la necesidad de formar una caja de compensación que fuese de tipo gremial para coordinar los servicios que tiene Fenalco para los comerciantes.
- 1978: Se da la creación de Vifenalco. El comandante de la Policía en Santander fue nombrado como miembro asesor de la Junta Directiva del Comité de Vigilancia.
- 1981: La Federación adquiere su nueva sede propia ubicada en la Cra 20#36-49.
- 1983: El 17 de noviembre se inaugura la Feria Expocomercial cuyo fin era promocionar y posicionar todos los productos, bienes y servicios en el mercado tanto nacional como internacional.
- 1985: En el Hotel Chicamocha en Bucaramanga se organizó el Congreso Nacional de Fenalco con la presencia del Expresidente de Venezuela Carlos Andrés Pérez, Virgilio Barco, Álvaro Gómez Hurtado y Luis Carlos Galán, además de casi 700 comerciantes del país.
- Década de los 90': Fue un periodo lleno de cambios tanto políticos como socioeconómicos en todo el país. Este período es conocido como la apertura económica e inicio de la globalización.
- 2000: Se crean las sedes de Fenalco en San Gil y Barrancabermeja.
- 2008: Se da la primera versión de la Noche de los Mejores. En esta se galardonaron las categorías de “Santandereanidad”, “lealtad Fenalquista”, “apoyo gremial”, “merito Comercial” y “Mercurio de Oro”.
- 2011: Bucaramanga es la sede del Congreso Nacional de Comerciantes. También se dio el liderazgo de Fenalco en la marcha por la defensa del Páramo de Santurbán. Es nombrado como Director Ejecutivo de Fenalco el Dr. Alejandro Almeyda Camargo.
- 2012: Se da la implementación de comités de defensoría del espacio público como parte de la gestión gremial.

- 2014: La seccional fue sede por primera vez en la Convención Nacional y Simposio Internacional de Centros Comerciales. Contó con más de 440 asistentes y 32 stands.
- 2015: Se dio la elección de nueva Junta Directiva y también se inauguró el Auditorio Mayor de la Federación, dando a sus afiliados un nuevo espacio para los encuentros empresariales.

3.7 Portafolio de servicios de Fenalco Santander

3.7.1 Representación gremial

Es el objetivo principal en la Federación, respaldar y representar efectivamente los intereses de los comerciantes frente a cualquier institución sea pública o privada, cuando se presente algún tema que altere o afecte tanto individual como colectivamente el desarrollo óptimo de cualquier actividad comercial.

3.7.2 Integración empresarial

Es un espacio de reunión y encuentro con los empresarios divididos en subsectores, haciendo de este grupo algo selecto, de forma tal que se pueda dar a conocer situaciones, experiencias y dificultades puntuales de cada subsector y liderados por una persona de la Federación puedan general alternativas de solución, las cuales Fenalco se encarga de impulsar hasta su cumplimiento total. En la actualidad se cuenta con 20 mesas sectoriales activas.

3.7.3 Fenalcobra

Es un servicio de recaudo de cartera especializado en etapa prejurídica que le brinda a los empresarios con carteras morosas la posibilidad de realizar la gestión de cobranza a través de personas especializadas en la Federación para esta tarea. Es un servicio completamente gratuito y con cobertura nacional.

3.7.4 Formación empresarial

Fenalco ofrece constantemente curso de formación que incluyen foros, talleres, conferencias, webinars, entre otros que suelen ser gratuitos para los afiliados, adicional brinda la posibilidad de participar en Diplomados, Seminarios y Cursos Especializados con tarifas muy económicas. En busca de seguir promoviendo la productividad y ampliando el conocimiento de cada persona perteneciente a las empresas de Santander.

3.7.5 Asesorías jurídicas

Fenalco Santander brinda asesorías jurídicas completamente gratuitas a sus afiliados, en temas de derecho laboral, comercial y civil. Son consultorías totalmente personalizados con el abogado de la Federación. Adicional brinda asesoría en todo el tema de Registro de Marca.

3.7.6 Procrédito

Es una central de información crediticia en el sector exclusivamente comercial que le permite a los empresarios que la activen verificar y consultar la vida crediticia de sus clientes al momento de analizar si es o no beneficioso otorgarle un crédito, con tarifas bastante cómodas para los afiliados, consistiendo estas en un cobro por uso, cada vez que se usa se cancela un valor dependiendo la búsqueda realizada y adicional como plus les dan a los empresarios la facilidad de reportar a sus clientes positiva o negativamente totalmente gratis. Este servicio no solo se centra en la central, también incluye en su portafolio los servicios de: validación de documento de identidad directamente con la registraduría nacional, biometría por medio de la huella dactilar, servicio de localización de clientes por medio de base de datos, servicio de notificaciones, certificado de runeol, créditos Fenalco, servicio de garantías por servicio prestado y por último un servicio de calificación vehicular.

3.7.7 Listo pago a plazos

Este servicio brinda facilidad a los sectores económicos que tengan la necesidad de vender a plazos, funciona como una herramienta de créditos, en la que la empresa adscrita al servicio puede brindar créditos a sus clientes sin ella incurrir en riesgo alguno, esto a través de la Fintech aliada a Fenalco, Refinancia, quien en cuestión de minutos por tramite meramente digital aprueba o no la solicitud de créditos y en caso de aprobación maneja de forma directa el crédito con el cliente final, desembolsándole a la empresa afiliada a la federación el valor de la compra a crédito que realizó el cliente, de esta forma, la Fintech asume totalmente el riesgo del crédito y la empresa va a contar con su flujo de caja en solo unos días. La tasa de interés que se aplica con el servicio es de 26,1% E.A. y adicional se cancela un seguro de vida por valor de \$2.600 por cada millón.

3.7.8 Consultorías Fenalco

Fenalco Santander piensa siempre en brindar todos los beneficios posibles a los empresarios en el departamento, por esta razón a través de alianzas estratégicas con empresas, actualmente se cuenta con dos aliados: Juriscon – Outsourcing Jurídico Contable e Ingesp – Asesoría Estratégica Empresarial. El beneficio que obtendrá el afiliado es un diagnóstico completamente gratuito en cualquiera de estas dos áreas, contable o de planeación estratégica, en el cuál la empresa recibe una guía u orientación en las falencias que presenta de esa área, adicional si desea implementar estas recomendaciones con la misma empresa que realiza el diagnóstico puede acceder a un descuento especial sobre las tarifas bases de ese servicio.

3.7.9 Salones

Fenalco Santander en sus instalaciones tiene a disposición de sus clientes el auditorio de la Federación, adicional con las nuevas instalaciones se cuentan con espacios de coworking, oficinas independientes y dos salas de juntas perfectas para las reuniones que los empresarios puedan llegar

a necesitar en sus empresas. El servicio para afiliados brinda 2 (dos) horas gratuitas en el mes y posterior al uso de estas, se otorga una tarifa preferencial a las empresas afiliadas.

3.7.10 Publicaciones o comunicaciones Fenalco

Este servicio consiste en la actualización de información que la federación brinda constantemente a los empresarios en temas de novedad laboral, comercial, tributario y administrativo, también de actualidad del comercio. Cualquier normativa, reglamentación o ley que pueda ir surgiendo en el departamento, Fenalco de primera mano se la da a conocer a los afiliados para que estos puedan hacer todas las adecuaciones necesarias según la nueva norma lo dicte. Adicional promueve a través de sus redes sociales y de su portal web todos lo relacionado con la federación que pueda ser de interés a sus afiliados.

3.7.11 Fenaldescuentos

Es la habilitación de una sección digital en el portal web en la cual los afiliados tienen la oportunidad de visibilizar servicios y productos que ofrezcan las empresas afiliadas con sus respectivos descuentos especiales, a su vez tienen la opción completamente gratuita de publicar en la misma productos, ofertas o nuevas líneas de producto que quieran dar a conocer, de esta forma Fenalco busca impulsar el alcance que tienen las empresas en sus publicidades y traerles un nuevo target empresarial.

3.7.12 Certificado de responsabilidad social

Fenalco Santander en alianza con Fenalco Solidario tiene a disposición de las empresas que así lo deseen, el servicio de certificación en responsabilidad social, a través del cual las empresas pueden incentivar a sus clientes con el sello verde que los identifica, está avalado por industria y comercio, por entidades de talla internacional, entre otros y está a disposición de todas las empresas sin discriminar los sectores a los que pertenezcan.

3.7.13 Eventos Fenalco Santander

La Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander lidera procesos de promoción de la actividad comercial en la ciudad, que aporten al crecimiento económico y la competitividad de las empresas y la región, a través de actividades estratégicas como los son:

3.7.13.1 Expomotos y Motorfest. Eventos que surgieron en mesas sectoriales para dar solución a una problemática planteada en la misma, Fenalco estuvo desde su punto de origen hasta su cumplimiento total, desde su primera fecha se mantuvo como un evento anual que caracteriza a la federación y aporta un día dedicado al comercio de motocicletas y vehículos automotores, también a las empresas dedicadas a la venta de accesorios y autopartes de los mismos.

3.7.13.2 Asamblea general de afiliados. Este evento anual reúne a los afiliados a la Federación en un mismo lugar, es un espacio en el que se brinda el reporte de gestión del año inmediatamente anterior y cada 2 (dos) años se hace también elección de Junta Directiva y Revisor Fiscal. En este evento también las empresas que lo deseen pueden participar como patrocinadores, adquiriendo diferentes tipos de pautas que pueden ser bastante beneficiosas para sus empresas.

3.7.13.3 Santander Compra Santander. Este evento es una macro rueda de negocios en alianza con la Cámara de Comercio de Bucaramanga, tiene como finalidad crear un espacio meramente comercial para las empresas en donde se plantean reuniones empresariales cumpliendo un cronograma, de forma que las empresas participantes tienen la certeza de un número concreto de reuniones durante su realización, adicional se pueden pautar varios tipos de patrocinios durante la misma.

3.7.13.4 Ruedas de negocios. Al igual que SCS, a lo largo del año Fenalco imparte diversas ruedas de negocios, espacios en los que cada participante tendrá la oportunidad de

relacionarse comercialmente con otras empresas y generar vínculos estrechos de negocio entre las mismas.

3.7.13.5 La noche de los mejores. Este evento de gala es un espacio en el que se galardonan los empresarios que han resaltado por sus laboras y sus esfuerzos durante el año en cuestión, brindando diferentes reconocimientos a los mismos y dando así un espacio de relacionamiento social, a través de cocteles que permiten a los asistentes ampliar su red de contactos en pro de seguir uniendo a Santander. Este evento congrega cerca de 600 empresarios de la región.

3.7.14 Vifenalco.

Es el aliado por excelencia en servicios de vigilancia y seguridad privada, el cual brinda protección a las empresas mediante vigilancia fija, móvil, escolta y electrónica, adicional también apoya a las empresas que requieran consultorías, asesorías o investigación, brindando un servicio íntegro y totalmente de calidad, con el cuál las empresas se sientan a gusto y seguras en todo momento.

4. Cargo y funciones

El cargo a desempeñar en la Federación Nacional de Comerciantes es el de “Practicante del área comercial”, como jefe directo Paola Caballero, el horario a cumplir es de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 6:00 pm en las instalaciones de la federación. El número corporativo a mi manejo era 3209532743. El período de práctica es: desde el 22 de febrero de 2021 hasta el 22 de agosto de 2021.

El practicante del área comercial de Fenalco Santander en su objetivo principal de brindar acompañamiento, diligencia y apoyo a todos los procesos asignados para el cumplimiento de objetivos del departamento, desempeñó entre sus funciones:

4.1 Manejo de procesos de retiro y retención de afiliados

Para nadie es un secreto, la crisis sanitaria que está presente a nivel mundial desde hace más de un año generó crisis económicas incluso en los países más fuertes por lo que Colombia no fue la excepción, esta situación afectó enormemente el desarrollo comercial a nivel nacional, influyendo mayormente en las empresas medianas y pequeñas, estas son mayoría en el departamento de Santander, razón por la cual el trabajo de la Federación no cesó en esta crisis, las labores de apoyo a los comercios fue enorme, sin poder hacer mucho a nivel económico. Muchas empresas se vieron en la obligación de cerrar y otras en la obligación de hacer recortes de presupuesto, esto desencadenó una cantidad de empresas solicitando el proceso retiro y a su vez la necesidad de la federación de manejar estas situaciones de forma particular.

Como practicante del área comercial fue necesario realizar manejo de cada uno de estos casos a partir de la fecha de inicio de prácticas, iniciando desde febrero 2021 hasta el mes de agosto 2021. Los afiliados que deseen solicitar su retiro de la federación inicialmente hacen envío de una carta de solicitud al correo cartera@fenalcosantander.com.co posterior a esto, Linda Sanchez encargada del área de cartera interna, recepciona la información y la sube a la base de datos “Retiros 2020-2021”, en la cual se puede observar cada empresa con su información general como su fecha de afiliación, el motivo de retiro y la fecha de la carta de solicitud. Posterior a esto es necesario generar el contacto con la persona encargada en cada empresa, gerentes, representantes legales o administradores para indagar sobre esta decisión y las opciones de acuerdos que se

pueden plantear para retener la empresa. Estos acuerdos incluyen suspensión de las cuotas de sostenimiento por un período inicial de 2 meses o incluso manejar porcentajes de descuento en las mismas cuotas, estos descuentos eran autónomos propios, variaban entre el 10% y 30%, en caso de que la empresa no accediera a ninguno de los acuerdos se debía generar el retiro definitivo, este se evidenciaba con el diligenciamiento de un formato de retiro en Google Forms, y se procedía a actualizar la base de datos (CRM) con el nuevo estado de la empresa (retirado), una vez actualizado esto la persona encargada de cartera elimina la empresa retirada del sistema.

En caso de que si se logre acuerdo en la negociación para mantener la afiliación, se debe diligenciar el mismo formato en el cual se describa el acuerdo pactado y se envía correo al empresario con copia a cartera@fenalcosantander.com.co para evidenciar la aceptación del acuerdo.

Para mi ingreso a Fenalco Santander, se manejaba un formato de retiros bastante obsoleto en Excel el cual fue modificado en forma completa como recomendación brindada para mejora, pasándose al uso de Google Forms para facilitar el diligenciamiento de estos y así mismo el análisis en conjunto de las respuestas brindadas por los afiliados que estaban en proceso de retiro.

Figura 2. Base de datos retiros 2020-21

1	MES	#	COD	NIT	NOMBRE AFILIADO	RESPONSABLE	FECHA CARTA RETIRO	FECHA AFILIACION	TIEMPO DE AFILIADO	SALDO EN CARTERA	FECHA FC	MODELO
82	JUNIO	12	30828	9010825587	COMERCIALIZADORA CRISCALIPAN SAS	RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO	28/06/2021	22/01/2020	1 años - 5 meses			ME
83	JUNIO	13	30295	354698759	LAURA VICTORIA LOPEZ QUINTERO	RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO	30/06/2021	16/05/2017	4 años - 1 meses			ME
84												
85	JULIO	1	81245	8902115464	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES JORTURBAY	RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO	14/07/2021	23/04/2014	7 años - 2 meses			AN
86		2	30779	900363610	OPTICA EN SU CASA SAS		16/07/2021	13/05/2020	1 años - 2 meses			ME
87		3	30707	901168474	MONTAJES.MUEBLES Y SERV.MM SAS		16/07/2021	16/10/2019	1 años - 9 meses			ME

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 3. Base de datos informe retiros 2021

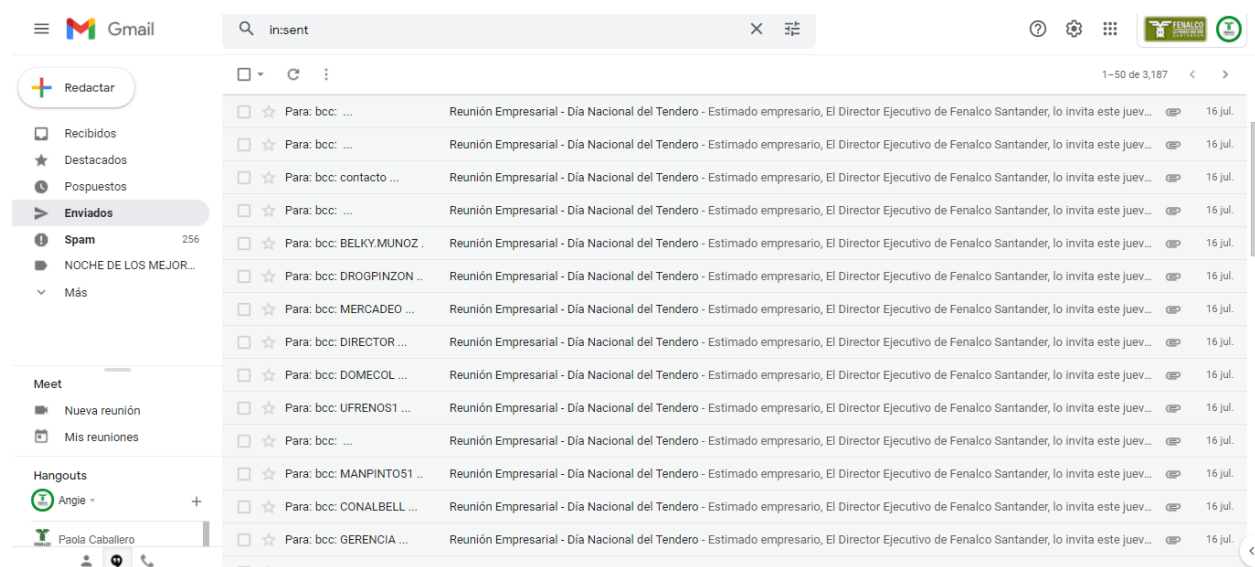
INFORME RETIROS JUNIO 2021						
MES	EMPRESA	NIT	RETIRADO	FORMATO	CAUSA	
MARZO	COOCOSAN LTDA	8000822862	1		REDUCCIÓN DE GASTOS	
ABRIL	GRUPO FEKVAD SAS	9004481157	1		RECHAZARON FACTURA, QUE NO PAGARAN ANUALIDAD PARA ESTE AÑO	
	SURTIDRYWALL PERFILES Y ACABADOS SAS	9011400159	1		Motivos económicos, pendientes, interesados en listo pago a plazos - NO VOLVIÓ A CONTESTAR	
MAYO	VORTICE SAS	9013071149	1		RETIRO 2020	
	GONZALO ALONSO FLOREZ BUITRAGO	137477097	1		RETIRO 2020	
	GRISELDO FERNANDEZ CIPAGAUTA/ CRISTALERIA LA PAZ	138144502	1			
	JESUS ORLANDO GOMEZ GOMEZ	914964407	1		REDUCCION DE GASTOS	
	JESUS ORLANDO GOMEZ GOMEZ	914964407	1		TENIA FACTURACION SUSPENDIDA DESDE OCTUBRE 2020. RECHAZO FACTURA DE JUNIO DICE QUE SE RETIRA DEFINITIVAMENTE	
	EDIFICAMOS INGENIEROS Y CONSULTORES SAS	9003464802	1		BAJA POR MORA	

Nota. Tomado de base de datos Informe Retiros 2021 [Fotografía], por Federación Nacional de Comerciantes y Empresarios, Seccional Santander. Tomado con permiso del autor.

4.2 Apoyar al departamento comercial de Fenalco Santander, en temas estratégicos, operativos y de procesos

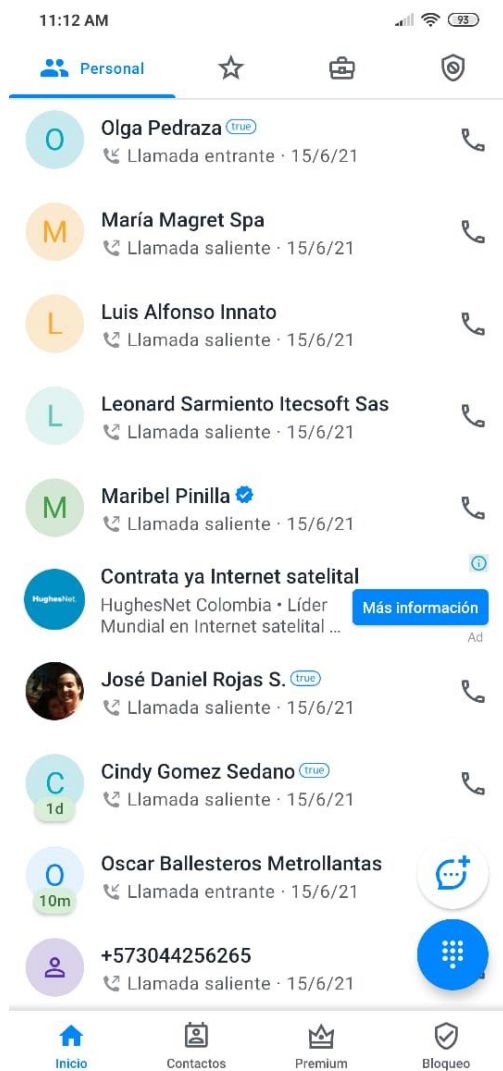
Entre las funciones principales que tiene el departamento comercial se encuentra la captación de nuevos afiliados a la misma, la organización de eventos empresariales, la retención y fidelización de afiliados, entre otras. En este aspecto, entre mis principales labores en apoyo al equipo se encontraba gestionar llamadas, mensajes vía whatsapp y correos electrónicos en los cuales se viera reflejado un mayor alcance de empresas en cada aspecto de la federación.

Figura 4. *Soporte de envío de correos*



Nota. Tomado de correo electrónico asignado.

Este aspecto es muy importante puesto que la gestión de apoyo brinda resultados en la asistencia, la confirmación y la aceptación de las empresas en eventos realizados por Fenalco o en sus objetivos generales de cumplimiento.

Figura 5. Soporte de llamadas

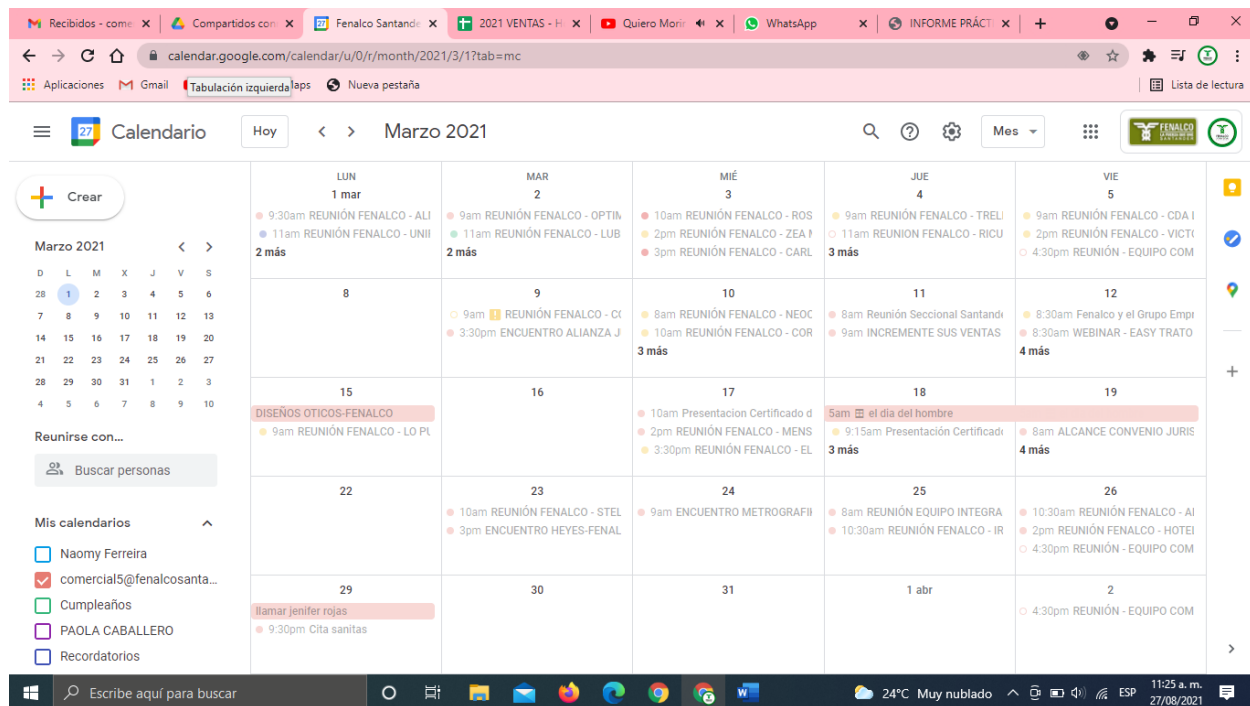
Nota. Tomado de base de registro de llamadas celular corporativo.

4.3 Agendamiento de reuniones empresariales a ejecutiva comercial

Una vez dado el ingreso de la practicante a la empresa, se le asignó el manejo de la agenda de programación de citas presenciales o virtuales sea para captar, fidelizar o manejar convenio de Fenalco Solidario a las empresas interesadas en tener certificación en Responsabilidad Social,

también junto a la asignación de citas se realizaba seguimiento a la reunión a la espera de que la empresa confirmara su afiliación o el cumplimiento de los compromisos pactados durante el encuentro, de esta forma se brindaba apoyo a la ejecutiva en todo el proceso.

Figura 6. Agenda marzo 2021 ejecutiva comercial



Nota. Tomado de Google Calendar.

4.4 Actualización de datos de afiliados en el CRM

El CRM es la base de datos manual que tiene Fenalco Santander en la que se consignan todas las empresas afiliadas a la misma junto con información clave como: Nit, Razón Social, Nombre del establecimiento, Representante legal, Correo representante, Sector comercial al que pertenece, Subsector comercial, Dirección, Números de contacto y la información de los gerentes generales, comerciales, de cartera, de recursos humanos, y asistente. En labor conjunta con la otra

practicante del área comercial se tenía como asignación la comunicación con las empresas afiliadas en pro de actualizar los datos de su equipo de trabajo y empresa en general y mantener al día la información.

Figura 7. CRM – Base de datos actualizada

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		COMERCIAL	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NIT SIN DIGITO DE VERIFICACION	RAZON SOCIAL	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	EJECUTIVA AFILIACIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA R.L	CORREO
294	NAOMY	ANGIE	55100	ACTIVO	9006995781	900699578	GATECH IMPORTACIONES E.U.	GATECH IMPORTACIONES EU		PAULA ANDREA AREVALO MURILLO	63512834	CLINICAPAU.LAANDREAAREVALO@OUTLOOK.ES
295	NAOMY	ANGIE	52750	ACTIVO	8902004089	890200408	GAVASSA Y CIA. LTDA.	GAVASSA Y CIA LTDA.		JORGE ANTONIO GAVASSA MORANTES	5551237	GAVASSA@EPM.NET.CO - GAVASSA@GAVASSA.COM
296	NAOMY	ANGIE		ACTIVO	8040043199	804004319	GENTE UTIL SA	GENTE UTIL SA		SONIA HERNANDEZ SILVA	63312374	GERENCIA@GENTEUTIL.NET
297	NAOMY	ANGIE	22645	ACTIVO	138425019	13842501	GERARDO UMAÑA URIBE	UMAÑA URIBE GERARDO		GERARDO UMAÑA URIBE	13842501	UMACOL@HOTMAIL.COM
298	NAOMY	ANGIE	30510	ACTIVO	136419825	13641982	GERARDO ALBERTO NORATO HERNANDEZ	AGENCIA DE VIAJES SAN GIL TRAVEL		GERARDO ALBERTO NORATO HERNANDEZ	13641982	GENORATO@HOTMAIL.COM
299	NAOMY	ANGIE	30473	ACTIVO	9009740233	900974023	GESTION ENERGETIC APLICADA SAS	GEENERA SAS	JENNIFER	SEBASTIAN A.GUTIERREZ NOCUIA	1098696471	GERENCIA@GEENERA.COM
300	NAOMY	ANGIE	30603	ACTIVO	9000800711	900080071	GLOBAL INTERNATIONAL STUDIES SAS	BE GLOBAL	JENNIFER	MIGUEL ANGEL VARELA LEON	3174267	MIGUEL@BEGLOBAL.COM.CO
301	NAOMY	ANGIE	30415	ACTIVO	9004224782	900422478	GLOBAL TEACHER SAS	GLOBAL TEACHER SAS		EMILE DANIEL BLANCHETTE	458449	CONTACTO@APRENDEINGLES.COM.CO
302	NAOMY	ANGIE	30431	ACTIVO	8902017214	890201721	GOMVARE SAS	PUNTO ACP		CONSTANZA ARENAS		ADMINISTRATIVO@PUNTOACPCOM

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

4.5 Fidelización de afiliados a Fenalco Santander

El proceso de fidelización se debe hacer con todas las empresas afiliadas y activas en Fenalco, esta tiene como finalidad generar nuevamente la confianza de la empresa en la Federación, mostrándole y explicándole nuevamente todos los servicios de Fenalco, para aclarar dudas al afiliado y mostrarle qué servicios específicamente podía aprovechar en su empresa, creando un vinculo más cercano entre la empresa afiliada y su agremiadora. En su CRM, Fenalco tiene registro de aproximadamente 670 empresas, de las cuales se hizo una división en dos y se asignó cada grupo a cada practicante para tener la labor de reunirse con las empresas en busca de

está finalidad. Esta fidelización se realizaba por vía telefónica, vía videoconferencia o vía correo electrónico, el fin último de cada modalidad era el mismo, que los afiliados estuvieran informados completamente de los beneficios con los que contaban a través de Fenalco Santander.

Figura 8. Base de datos – CRM con vista de fidelización

	A	B	C	D	E	F	G	H	AP	AQ	AR
1		COMERCIAL	COD	ESTADO	NIT COMPLETO	NIT SIN DIGITO DE VERIFICACION	RAZON SOCIAL	NOMBRE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	ATENIDO LLAMADA	CARGO	FIDELIZACIÓN 2021
483	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	30411	ACTIVO	9006590179	900659017	QUALITY WATER SER.COLOMBIA SAS	QUALITY WATER SERVICE COLOMBIA	luis carlos		DIGITAL
484	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	25275	ACTIVO	9012689906	901268990	QUIMICOS Y SABORES QYS S.A.S.	QUIMICOS Y SABORES QYS S.A.S.	LUIS	COORDINADOR DE CALIDAD	FIDELIZADO
485	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	10285	ACTIVO	9009749964	900974996	QUIMIENVASES ROSE SAS	QUIMIENVASES ROSE SAS			RECONOCIMIENTO
486	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	15370	ACTIVO	8040118998	804011899	QUIMISANDER LTDA	QUIMISANDER LTDA	ANA	GERENTE	FIDELIZADO
487	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	15740	ACTIVO	8909039102	890903910	RADIO CADENA NAIONAL SAS	RCN RADIO			DIGITAL
488	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	40500	ACTIVO	9000066832	900006683	RADIO COMUNICACIONES SEDCOM LTDA	RADIO COMUNICACIONES	CARMEN RUBELA	GERENTE	FIDELIZADO
489	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	11170	ACTIVO	912303073	91230307	RAFAEL ANGEL HERRERA ALARCON	INVERSIONES HERIMAR			FIDELIZADO
490	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	30545	ACTIVO	9014755656	901475565	RAMISE IMPORTACIONES SAS	BIKEXTREME			FIDELIZADO
491	ANDRES OVIEDO	CLAUDIA	15741	ACTIVO	8902007227	890200722	RAFAEL J. TURBAY SAS	RAFAEL J.TURBAY S.A.S.	maria petrica	gerente	DIGITAL

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

4.6 Captación de nuevos afiliados

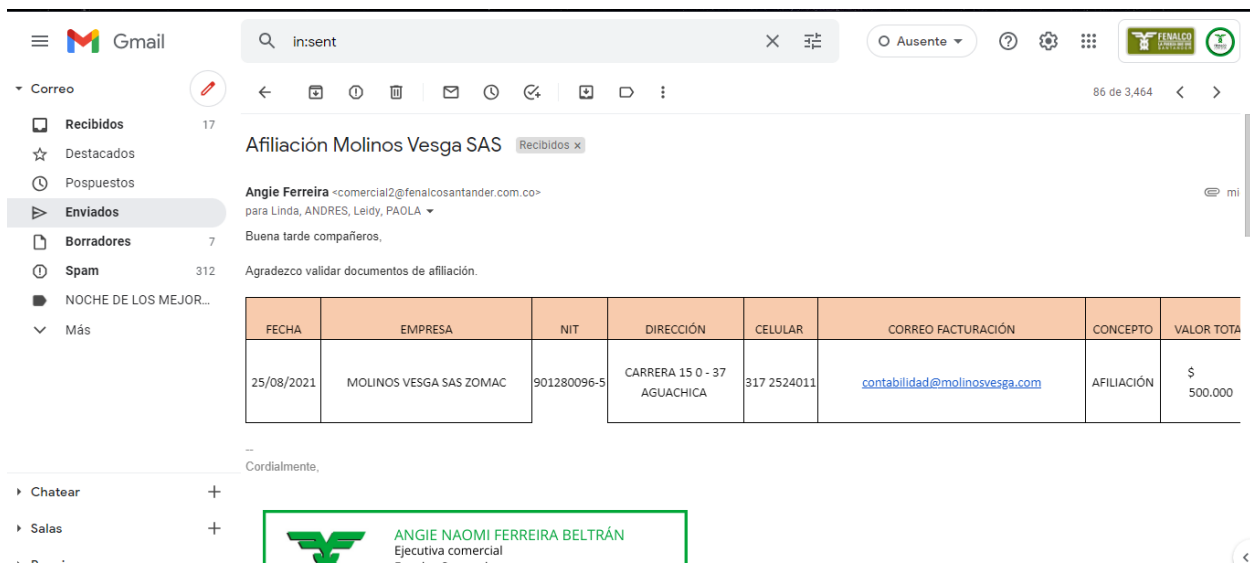
En Fenalco Santander es el departamento comercial el encargado de incentivar a las empresas de Santander a ver la necesidad y los múltiples beneficios que se tiene para ellas, por esta razón se busca mes a mes cumplir una meta de afiliaciones que influya también en el sostenimiento económico de la misma federación, labor que como practicante se debe entrar a apoyar directamente.

Para el caso particular, el practicante debía principalmente realizar una búsqueda de empresas no afiliadas, con lo cual pudiese iniciar a trabajar, solicitándoles una reunión presencial o virtual a través de la cual se pudiese tener el primer acercamiento con el empresario, haciéndole

ver la necesidad de afiliarse a la federación, esto se realizaba a través del estudio detallado de cada servicio que presta fenalco y como cada servicio se ajustaba perfectamente al sector de la empresa y a su tamaño. Posterior a este encuentro se plantea el valor de ingreso a la federación de forma tal que se negocia con la empresa estos costos, estos variaban entre los \$400.000 y los \$2.000.000 con su diferencia radical entre las grandes, medianas y pequeñas empresas y también en su declaración de renta del año inmediatamente anterior.

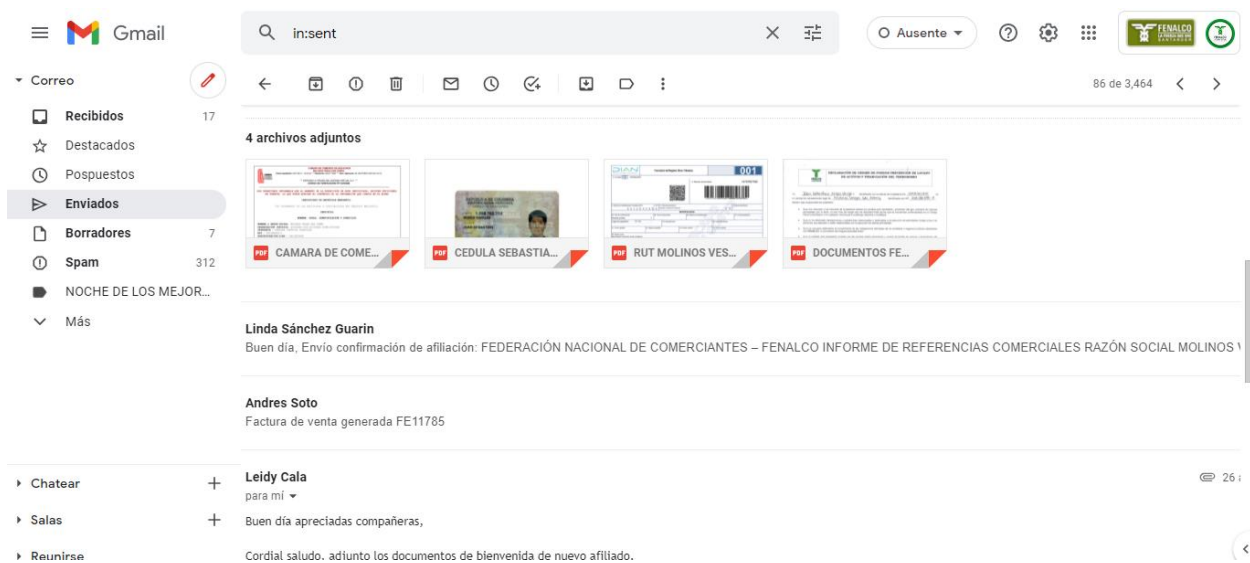
Estas empresas que luego de aceptado el valor de ingreso debían diligenciar los siguientes formatos: Formato de solicitud de afiliación, Rut de la empresa, Cámara de comercio no superior a 3 meses de expedida, Fotocopia de la cédula del representante legal, Circular de facturación electrónica, y para las empresas que así lo desearan, la autorización de débito automático y certificación bancaria. Una vez recibidos estos documentos diligenciados por el nuevo afiliado, se procede a enviar un correo de informe a la persona de cartera, de caja, gerente comercial y secretaria de dirección. Esto de la siguiente forma:

Figura 9. Modelo de correo electrónico para afiliación



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

Figura 10. Respuestas del proceso de afiliación



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

En este correo se evidencian todos los documentos requisitos de afiliación, Linda Sánchez, encargada de cartera procede a validar referencias de la empresa, en busca de comprobar la confiabilidad de pago de estos, una vez estos fueron corroborados Linda envía el código de afiliado para proceder a generar factura por el valor de la membresía de afiliación y la asistente de dirección expide el diploma de afiliado y carta de bienvenida como nuevo miembro.

A lo largo de la práctica empresarial se realizaron varias afiliaciones, en las cuales se brindó apoyo tanto en tema económico como en tema de número de nuevas afiliaciones.

Figura 11. Listado de afiliaciones mes de agosto

EMPRESAS CAPTADAS	VALOR	EJECUTIVA
GRUPO CELULAR MOVIL GCM SAS	\$ 800.000	VIVIANA
OUTSOLUTIONS BPO SAS	\$ 900.000	NAOMY
COLON CLEANSER SAS	\$ 800.000	VIVIANA
MOLINOS VESGA SAS ZOMAC	\$ 500.000	NAOMY
MERCAMOTOS	\$ 800.000	PAOLA
ARENAS MEDINA BIENES RAICES	\$ 400.000	VIVIANA
	44%	
INGRESO	\$ 4.200.000	

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

4.7 Creación de presupuesto para eventos

El departamento comercial en Fenalco Santander está a cargo del desarrollo de diversos eventos que generen beneficios para las empresas del Departamento de Santander y así mismo un

beneficio económico en la federación que permita el sostenimiento de la misma. En el período comprendido de febrero hasta agosto se manejaron 2 eventos, estos fueron la Asamblea General Ordinaria de Afiliados y el Día Nacional del Tendero. Todos estos eventos requieren de una preparación previa y esto se maneja a través de un presupuesto para posterior calcular cuánto se debe comercializar en el evento para que no se generen pérdidas.

Figura 12. Presupuesto de gastos asamblea 2021

PRESUPUESTO ASAMBLEA						
PRESUPUESTO ASAMBLEA						
INGRESOS FIJOS	#	VR AFILIADO	VR NO AFILIADO	PRESUPUESTO 2021	#	EJECUTADO
COSTOS Y GASTOS FIJOS						
	#	COSTO UND		PRESUPUESTO 2019	#	EJECUTADO
STAND COMERCIAL - DIGITAL	6	\$ 450.000		\$ 2.700.000		\$ -
AGENCIA MOSTACHO	1	\$ 1.000.000		\$ 1.000.000	1	\$ 1.000.000
TRANSMISIÓN - STREAMING	1	\$ 2.380.000		\$ 2.750.000		\$ 2.677.500
RECONOCIMIENTOS	15	\$ 40.000		\$ 600.000		\$ 280.000
TARJETAS DE INVITACIÓN Y ENVÍO	0.000			\$ -		\$ -
TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS				\$ 7.050.000		\$ 3.957.500
COSTOS Y GASTOS VARIABLES						
LOGOS PANTALLAS AUDITORIO	1	\$ 1.785.000,00		\$ 1.785.000		\$ -
BACKING MULTIMARCA	1	\$ 230.000		\$ 230.000		\$ -
DOMICILIO Y TRANSPORTE DE TARIMA Y LUCES	1	\$ 500.000		\$ 500.000		\$ 88.000
STAND COMERCIAL PRESENCIAL	4	\$ 480.000		\$ 1.920.000	1	\$ 450.000
CABINA FOTOGRAFICA	1	\$ 380.000		\$ 380.000		\$ -
ROMPETRAFICOS	3	\$ 200.000		\$ 600.000		\$ 0
TOTAL VARIABLES				\$ 5.415.000		\$ 538.000
TOTAL COSTOS Y GASTOS				\$ 12.465.000		\$ 4.495.500

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

Todo el presupuesto de gastos era manejado por la practicante, quien se encargaba de realizar las llamadas de cotización a cada prospecto de proveedor y negociar los mejores costos con el fin claro de minimizar los gastos completos del evento y de esta forma ampliar el margen de utilidad neta del evento. Posterior a esto se realizaban cálculos de presupuesto en ingresos para dejar estipulado los márgenes de ventas y ganancias.

Figura 13. Presupuesto de ingresos asamblea 2021

PRESUPUESTO ASAMBLEA						
INGRESOS FIJOS						
	#	VR AFILIADO	VR NO AFILIADO	PRESUPUESTO 2021	#	EJECUTADO
SPOT PUBLICITARIO	4	\$ 1.000.000	\$ 800.000	\$ 4.000.000		
LOGO SALA DE ESPERA	10	\$ 200.000	\$ 350.000	\$ 2.000.000	1	
LOGO TARJETA DE INVITACIÓN	5	\$ 300.000	\$ 450.000	\$ 1.500.000		
BANNER MARCO LATERAL	10	\$ 700.000	\$ 450.000	\$ 7.000.000		
PATROCINIO RECONOCIMIENTOS 15 AÑOS	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000		
PATROCINIO RECONOCIMIENTOS 20 AÑOS	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000		
CORTINILLAS PATROCINADORES	5	\$ 700.000	\$ 500.000	\$ 3.500.000		
SORTEO DIGITAL REDES SOCIALES	1	\$ 500.000	\$ 700.000	\$ 500.000		
TOTAL INGRESOS FIJOS				\$ 20.500.000		\$ -
INGRESOS VARIABLES						
	#	VR AFILIADO	VR NO AFILIADO	PRESUPUESTO 2021	#	EJECUTADO
STAND COMERCIAL PRESENCIAL	4	\$ 1.500.000	\$ 2.000.000	\$ 6.000.000		
LOGO INTERACTIVO AUDITORIO	10	\$ 300.000	\$ 500.000	\$ 3.000.000		
CABINA FOTOGRAFICA	1	\$ 1.500.000	\$ 2.000.000	\$ 1.500.000		
ROMPETRAFICOS	3	\$ 600.000	\$ 800.000	\$ 1.800.000		
TOTAL INGRESOS VARIABLES				\$ 12.300.000		\$ -
TOTAL INGRESOS				\$ 32.800.000		\$ 15.200.000

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

Esto mismo se realizó con el Día Nacional del Tendero de forma que se realizaron todas las negociaciones con los proveedores de cada ítem necesario en el evento, y de esta forma dar inicio a toda la parte de comercialización.

Figura 14. Presupuesto de ingresos para el día nacional del tendero

PRESUPUESTO TENDERO 2021 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

50% € % .0 .00 123 Calibri 12 B I S A

		K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	O 19º DIA NACIONAL DEL TENDERO FENALCO	INGRESOS	GASTO	UTILIDAD						
2		\$ 190.000.000	\$ 70.000.000	\$ 120.000.000						
3	INGRESOS	65%								
4	INGRESOS FIJOS	#	PRESUPUESTO 2021	VR AFILIADO	VR NO AFILIADO	EJECU	EJECUTADO 2021			
7	STANDS PREMIUM	2	7.000.000	3.500.000	4.000.000					
8	STANDS 3x2	43	107.500.000	2.500.000	3.000.000					
9	STANDS 2x2	44	66.000.000	1.500.000	2.000.000					
10	STANDS PLATINO MEGA CARPA	4	13.200.000	3.300.000	3.800.000					
11	BACKING TARIMA PABELLON MULTIPLE 8 MTRS POR 2,5 MTRS	1	3.500.000	3.500.000	4.000.000					
12	BACKING Y/D TARIMA PATIO DE HONOR 8 MTRS X 2,5 MTRS	1	3.500.000	3.500.000	4.000.000					
13	SEÑALIZACIÓN PORTERIA 1 Medidas: 18mts x 1,60mts	1	2.500.000	2.500.000	3.000.000					
14	PATROCINIO CAMISETAS 15 PERSONAS	1	1.500.000	1.500.000	2.000.000					
15	SHOW NIÑOS	1	1.500.000	1.500.000	2.000.000					
16	SHOW TARIMA	1	1.500.000	1.500.000	2.000.000					
17	MUESTREO VOLANTEO	6	3.600.000	600.000	1.100.000					
18	VIDEOS PANTALLAS PATIO DE HONOR	6	4.200.000	700.000	1.200.000					
19	INGRESOS FIJOS TOTALES		216.500.000							
21	INGRESOS VARIABLES									
22	VALLA INGRESO PABELLON 6 MTRS X 1,50	1	1.500.000	1.500.000	2.000.000					
23	VALLA BIENVENIDOS 10 M X 1,5 M	1	2.000.000	2.000.000	2.500.000					
24	LONA PATIO HONOR VIP 8,80 MTRS X 2,65 MTRS	1	1.900.000	1.900.000	2.400.000					
25	CABINA FOTOGRAFICA	9	14.400.000	1.600.000	2.000.000					
26	LONAS LATERALES OJOS DE BUEY	4	7.200.000	1.800.000	2.300.000					
27	DUMMIE	1	500.000	500.000	1.000.000					
28	CAPACITACIONES	5	400.000	900.000						
29			0							
30	INGRESOS VARIABLES TOTALES		27.900.000							
31	INGRESOS VENTAS NACIONALES		0							
32	TOTAL INGRESOS		243.400.000							
33	COSTOS & GASTOS									
34			2021							

+ ≡ PRESUPUESTO 2021 ▾ PROPUESTA #2 ▾ CHEKLIST ▾ LOGISTICA ▾

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

Figura 15. Presupuesto de gastos para el día nacional del tendero 2021

PRESUPUESTO TENDERO 2021 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

50% € % .0_ .00 123 Calibri 12 B I S A

O 19º DIA NACIONAL DEL TENDERO FENALCO		INGRESOS	GASTO	UTILIDAD
		\$ 190.000.000	\$ 70.000.000	\$ 120.000.000
INGRESOS		15%		
INGRESOS VENTAS NACIONALES		0		
COSTOS & GASTOS				
2021				
1	CENFER, SONIDO, MOBILIARIO Y SERVICIO DE APOYO	1 \$	39.627.000	
15	IMPRESOS CAMISITAS	15 \$	330.000	
50	ALMUEZOS Y REFRIGERIOS - EMPLEADOS, POLICIA, VIFEN	50 \$	700.000	
5	TRANSPORTE MUSICOS	5 \$	609.500	
15	TRANSPORTE PERSONAL FENALCO - SENA	15 \$	150.000	
1	ANIMACION GUSTAVO ROJAS "RUCHI" & CARAVANAS	1 \$	8.050.000	
1	SHOW INFANTIL	1 \$	520.000	
1	TARJETAS 20ml und	1 \$	1.100.000	
2	IMPRESION BACKINGS	2 \$	960.000	
1	RADIO (RCA OLIMPICA)	1 \$	14.950.000	
1	PAUT FACEBOOK	1 \$	575.000	
1	PAUTA OUBO	1 \$	5.750.000	
1	IMPRESISTOS - PAPELERIA Y MONTAJE	1 \$	410.550	
1	DISTRIBUCION BOLETERIA 7ml und	1 \$	4.104.350	
1	BINGO	1 \$	1.150.000	
1	MOTO	1 \$	3.409.000	
1	DESAYUNOS	1 \$	431.250	
TOTAL GASTOS FIJOS			\$ 82.826.650	
GASTOS VARIABLES				
1	WALLA INGRESO PABLLON 5 MTRS X 1,50	1 \$	310.000	
1	WALLA BIENVENIDOS 10 X 1,5 M	1 \$	450.000	
1	SEÑALIZACION PORTERIA 1 Medidas: 18mts x 1,60mts	1 \$	790.000	
1	LONA PATIO HONOR VIP 8,80 MTRS X 2,65 MTRS	1 \$	990.000	
1	CABINA FOTOGRAFICA	1 \$	750.000	
4	LONAS LATERALES OJOS DE BUEY	4 \$	2.760.000	
GASTOS VARIABLES TOTALES			6.050.000	
GASTOS NACIONALES				

+ PRESUPUESTO 2021 PROPUESTA #2 CHECKLIST LOGISTICA

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

4.8 Comercialización de eventos Fenalco 2021

Fenalco Santander en apoyo específico del área comercial realiza eventos de carácter masivos con el fin de generar apoyos a las empresas y su reactivación económica, con este fin, la practicante logró abarcar dos eventos que fueron la Asamblea General de Afiliados y el Día Nacional del Tendero, dos eventos con fines bastante diferentes.

La Asamblea General de Afiliados, buscaba en primera medida dar un informe de gestión de Fenalco a sus afiliados, con el fin de dejar claros los aportes y servicios de la Federación a los

empresarios y su gestión económica, a su vez, en el año 2021 se realizaba la elección de la junta directiva, la cual rige y regula las decisiones que la Federación puede tomar. El evento congrega cerca de 300 afiliados quienes analizan los informes presentados y en caso de que se encontraran a paz y salvo con Fenalco, tendrían también voz y voto en la elección de junta y podrían realizar libre postulación también. Durante la realización de este evento que en el año 2021 se realizó de manera híbrida, esto es presencial y virtual, se manejaron diferentes patrocinios que bien servían de beneficio publicitario a las empresas que decidieran adquirirlos. Por esta razón era necesario que la practicante desarrollara habilidades en ventas y se dedicara a comercializar patrocinios.

Figura 16. Propuesta comercial Fenalco Santander ASAGE 2021

<p>Sala de Espera</p> <p>Espera mientras las personas se conectan y mira cuáles son los patrocinadores participantes</p> <p>Inversión Afiliado: \$200.000 Inversión No Afiliado: \$450.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logo digital sala de espera Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales 	<p>Patrocinio Tarjeta de Invitación</p> <p>Inversión Afiliado: \$300.000 Inversión No Afiliado: \$500.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logo digital en tarjeta de invitación Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales
<p>Banners Publicitarios Laterales</p> <p>Inversión Afiliado: \$700.000 Inversión No Afiliado: \$1.500.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logo en la pantalla durante la transmisión de la asamblea transmitido con voz en vivo Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales <p>Logo Patrocinadores</p>	<p>Cortinilla Publicitaria</p> <p>Inversión Afiliado: \$700.000 Inversión No Afiliado: 1.000.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cortinilla tipo video máximo 6 segundos para pausar en el cambio de un moderador a otro (si es necesario) Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales
<p>Spot Publicitario</p> <p>Inversión Afiliado: \$1.000.000 Inversión No Afiliado: \$ 1.300.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Difusión de video en redes sociales (Tiempo máx 1 min. de inicio transmisión) Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales 	<p>Patrocinio Años de Afiliado</p> <p>Inversión Afiliado: \$1.000.000 Inversión No Afiliado: \$1.300.000</p> <p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logo en pantalla durante la transmisión de los reconocimientos. Mención como patrocinador Logo como patrocinador en redes sociales Difusión de video en redes sociales
<p>Patrocinio Años de Afiliado</p> <p>20 años</p>	<p>Stand Comercial Presencial</p>

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

La practicante desarrolló excelentes habilidades de negociación que le permitieron alcanzar buenas ventas en el marco de este evento, tal y como se muestra en la Ilustración 17.

Figura 17. Ventas Realizadas Practicante ASAGE 2021

	A	B	C	D	E	F	G
1		EMPRESA	PATROCINIO	TOTAL	FACT-DOC	RESPONSABLE	NOMBRE CONTACTO
2	1	TRIENERGY S A	PAQUETE PREMIUM - SALA ESPERA-TARJETA INVITACION-BANNER	\$950.000	FE10482	NAOMY	CARLOS GUILLERMO GIMENEZ
3	2	VASQUEZ DIAZ & ASOCIADOS S A S	SALA DE ESPERA	\$200.000	FE10013	NAOMY	ADRIANA VASQUEZ
4	3	SUPERTANQUES	PAQUETE PREMIUM - SALA ESPERA-TARJETA INVITACION-BANNER	\$950.000	FE10478	NAOMY	MONICA JAIMES
9	8	ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S A	PAQUETE PREMIUM - SALA ESPERA-TARJETA INVITACION-BANNER	\$950.000	FE10494	NAOMY	LIGIA CHINCHILLA
12	11	ALIANZA DIAGNOSTICA S A	CORTINILLA, BANNER PUBLICITARIO, RECONOCIMIENTO AFILIADOS	\$2.250.000	CANJE	NAOMY	MAYRA OSORIO
16	14	CONGREGACION MARIANA	LOGO SALA DE ESPERA	\$200.000	FE10514	NAOMY	CLAUDIA DIAZ BALLESTEROS
20	19	LABORATORIOS NUTRIENDO SAS	LOGO SALA DE ESPERA	\$200.000	FE10520	NAOMY	JANETH RUEDA
22							
23							
24			TOTAL	\$17.450.000			

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

Esta gestión de ventas por parte del Departamento Comercial superó las expectativas que se tenían del evento, lo que indica que fue un rotundo éxito.

Para el caso del Día Nacional del Tendero, evento centrado especialmente en la diversión y el goce de los tenderos durante todo un día lleno de actividades y shows especiales, es la oportunidad perfecta para las empresas que buscan llegar a este tipo de clientes, ya que se cuenta con la asistencia de más de 6.000 personas dedicadas al comercio en barrios y más de 9.000 contando a su familia y acompañantes. Creando de esta forma un escenario único de reunión y encuentro de familias, donde las empresas tienen la oportunidad de llegar directamente a ellos, mostrar sus productos, brindar descuentos especiales y demás.

También se brindaron oportunidades de patrocinios, en vista de que el evento se realizaría de manera presencial estos permitían mayor relacionamiento y alcance para la empresa. Estos patrocinios incluían stands de diversos tamaños dependiendo la necesidad de la empresa, patrocinios fijos como pancartas y vallas de bienvenida, backins, shows musicales, shows infantiles, pantallas LED, entre otros.

Figura 18. Propuesta comercial día nacional del tendero 2021

CARAVANAS EXCLUSIVAS

Semanas previas al evento FENALCO organiza las caravanas en Bucaramanga y su área metropolitana.

Incluye:

- Animador
- Perifoneo

PLANIMETRÍA

NO DISPONIBLE

STAND (2 x 2m) STAND NARANJA

Stand 4m2 (2x2m)

- 1 Mesa
- 2 Sillas
- 1 Logo en la tarjeta de invitación
- 1 toma de luz
- 1 Dummy
- Caravanas
- Radio y TV (Divulgación)
- Notas Fregatas
- Entrega personalizada de la invitación a 15.000 tenderos

Afiliado: \$1.500.000
No Afiliado: \$2.000.000

STAND (3 x 2m) STAND AZUL

Stand 6m2 (3x2m)

- 1 Mesa
- 2 Sillas
- 1 Logo en la tarjeta de invitación
- 1 toma de luz
- 1 Dummy
- Caravanas
- Radio y TV (Divulgación)
- Notas Fregatas
- Entrega personalizada de la invitación a 15.000 tenderos

Afiliado: \$2.500.000
No Afiliado: \$3.000.000

STAND PREMIUM (4x2m) EL PAQUETE CONTIENE

Stand 8m2 (4x2m)

- 1 Mesa
- 2 Sillas
- 1 Logo en la tarjeta de invitación
- 1 toma de luz
- 1 Dummy
- Caravanas
- Radio y TV (Divulgación)
- Notas Fregatas
- Entrega personalizada de la invitación a 15.000 tenderos

Afiliado: \$3.500.000
No Afiliado: \$4.000.000

VENDIDO

CONCESIONARIO EL PAQUETE CONTIENE

Stand de 12m2 (15x11m)

- 1 Mesa
- 2 Sillas
- 1 Logo en la tarjeta de invitación
- 1 toma de luz
- 1 Dummy
- Caravanas
- Radio y TV (Divulgación)
- Notas Fregatas
- Entrega personalizada de la invitación a 15.000 tenderos

Afiliado: \$3.300.000
No Afiliado: \$3.800.000

BINGO

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

De esta propuesta comercial la practicante pudo concretar diversas opciones de ventas que le permitieron sumar a la meta general de cada ejecutiva comercial, sabiendo así que en este proyecto

se generarían múltiples beneficios empresariales y de aporte al comercio en tiendas con el lema “Yo compro a mi tendero”.

Figura 19. Ventas realizadas día nacional del tendero 2021

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		EMPRESA	PATROCINIO	VENTAS	RESPONSABLE	# FACTURA	CONTRATO	LOGO	NOMBRE CONTACTO
2	1	AUTECO MOBILITY	ENTRADA PRINCIPAL	\$3.300.000	VIVIANA	FE11767		OK	LISETH GONZALEZ
3	2	FRIO Y CALOR	STAND PREMIUM #1	\$3.500.000	NAOMY	FE11197		OK	ALVARO SANMIGUEL
4	3	ALCA	PREMIUM #2	\$3.500.000	NAOMY	FE 12256		ok	FERNANDO ZABALA
5	4	JARDINES LA COLINA	STAND 41	\$1.500.000	JULIANA	FE11670		OK	ALEJANDRO CHINCHIA
7	6	Colon cleanser SAS	STAND 23_30	\$5.000.000	VIVIANA	FE11745		OK	Paula Sánchez
8	7	Alpina Cima	VALLA INGRESO PABELLON Y STAND 29	\$4.000.000	VIVIANA	FE11747		OK	Alexis Ramos
9	8	FINECOOP cooperativa de ahorro y crédito	STAND 42	\$1.500.000	VIVIANA	FE 11731		OK	Diana Pinto
11	9	Meico S.A	STAND AZUL 38 31	\$5.000.000	VIVIANA	SEPTIEMBRE		OK	OSCAR VELASQUEZ
12	10	TU AYUDA FINANCIERA	CABINA FOTOGRAFICA	\$1.600.000	VIVIANA	FE12257	PTE	OK	ELIZABETH HERNANDEZ
13	11	FAMISANAR	STAND 2X2 22-11	\$4.000.000	LAURA	OCTUBRE	PTE	OK	KAREN RAMIREZ
14	12	PAGOS REDEBAN	PAQUETE VOLANTEO	\$1.100.000	NAOMY	SEPTIEMBRE		OK	MARGARITA MUÑOZ
16	13	ESPUMAS SANTANDER	PANTALLAS LED	\$700.000	NAOMY	FE11724		OK	MARIA DE LOS ANGELES GUAR
18	14	Winner Group- casinos Broadway	VOLANTE	\$600.000	VIVIANA	SEPTIEMBRE	PTE	OK	NUMAEL SANCHEZ
19	15	ARROZ ANDINO - MOLINOS VESGA SAS	STAND 06	\$1.500.000	NAOMY	FE11758		OK	DAYANA SANABRIA
21	17	Ron viejo de Caldas y Aguardiente Cristal	STAND 01	\$2.500.000	VIVIANA	FE11770		OK	Juan Nicolás Mejía

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

Figura 20. Meta y alcances de ventas 2021

The screenshot shows a Google Sheets spreadsheet with the following data:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
12	VENTAS SEMANA DEL 19 AL 24 JULIO	VENTAS SEMANA DEL 26 AL 31 JULIO	VENTAS SEMANA DEL 2 AL 7 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 9 AL 14 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 17 AL 21 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 23 AL 28 AGOSTO	VENTAS SEMANA DEL 30 AGOS AL 4 SEP	VENTAS SEMANA DEL 6 AL 11 SEPTIEMBRE	VENTAS SEMANA DEL 13 AL 18 SEPTIEMBRE	TOTAL
13	\$11.800.000	\$12.000.000	\$11.700.000	\$700.000	\$4.600.000	\$13.000.000	\$20.250.000	\$7.600.000		\$81.650.000
14	51%	52%	51%	3%	20%	57%	88%	33%	0%	
16			META EJECUTIVA	\$65.000.000						
18		VIVIANA QUIROGA	NAOMY FERREIRA	JULIANA GALVAN	LAURA VERGEL					
19	VENTAS	\$44.146.800	\$5.700.000	\$1.500.000	\$10.000.000					
20	RESERVAS		\$6.600.000	\$1.500.000	\$8.500.000					
21		68%	19%	5%	28%					

Navigation bar: 2021, META SEMANAL, 2020, 2019, 2017, 2018, \$\$\$\$, DIFICILES , CARAVAN

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

Todo lo evidenciado permitió alcanzar grandes objetivos en el desarrollo del evento, siendo este un rotundo éxito en su desarrollo en Cenfer el día 25 de septiembre. Los tenderos asistieron y disfrutaron al máximo de lo que cada marca patrocinadora tenía para ellos, de forma que también se cumple con la finalidad de las empresas de dejar huella en sus clientes más fieles y darles a conocer nuevos productos, o fidelizar los ya existentes.

5. Marco conceptual y normativo

5.1 Marco conceptual

5.1.1 Federación Nacional de Comerciantes

FENALCO, es la 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.)

5.1.2 Fenalco Santander

Es el gremio encargado de trabajar en busca del bien de la nación y el desarrollo del comercio, buscado a través de la justicia social, la lucha por el afianzamiento de instituciones democráticas, promoviendo la solidaridad gremial, la eficiencia y la modernización de los empresarios especialmente en el departamento de Santander.

5.1.3 Política gestión empresarial

FENALCO Santander comprometido con todos sus afiliados y sus trabajadores se encuentra luchando día a día por representar efectivamente los intereses de todos los comerciantes en la región, buscando que se genere un impulso de integración sectorial, un desarrollo competitivo y que se cuente con orientación jurídica, para así promover la seguridad y salud de sus trabajadores a través de la implementación de un sistema integrado de gestión y la asignación de los recursos necesarios para determinar los riesgos y oportunidades que se relacionen con el logro y cumplimiento de objetivos que vayan en línea con la sostenibilidad de la Federación y su mejora continua de gestión, esto soportado en la sana competencia, la participación el apoyo y el sentido de pertenencia de los funcionarios, actuando en el cumplimiento de la legislación vigente y sus requisitos aplicables. (Rep. Dirección SGC, 2019)

5.2 Marco normativo

- Reglamento de la práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás.
- Política interna FENALCO Santander.
- Estatutos FENALCO Santander.
- Manual de calidad FENALCO Santander.
- Sistema de gestión de la calidad NTC-ISO9001 – NTC-ISO9000

6. Aportes

6.1 Aportes del estudiante a la empresa

Por medio de los seis (6) meses laborados como practicante del departamento comercial, se dio la oportunidad de poner en práctica muchas teorías aprendidas a lo largo de la carrera, las cuales también permitieron al estudiante alcanzar cumplimientos semanales de objetivos propuestos por el jefe comercial, quien a su vez iba delegando cada vez más y más responsabilidades al estudiante permitiendo de esta manera alcanzar un mayor logro y huella dentro de la empresa.

El proceso de fidelización que se realizó fue un espacio lleno de emotivos encuentros en los cuales se pudo escuchar y atender necesidades muy presentes en las empresas, especialmente durante la coyuntura generada por el COVID-19. Analizar cómo se estaban viendo afectados los sectores y buscar formas en las cuales se pudiera generar beneficio a la empresa y por ende al comercio del departamento, siguiendo todos los lineamientos de FENALCO, se pudo dar buenos resultados, que se vieron generados en la disminución de solicitudes de retiro mes tras mes, y

viendo como los empresarios empezaban a interesarse más en la gestión de FENALCO y a su vez participaban más activamente en cada charla o curso impartido en pro de seguirse preparando para enfrentar y sobrellevar los tiempos de crisis, todo esto fue una enorme satisfacción y un gran logro desde la práctica del estudiante a la empresa.

También se logró cumplir objetivos en captación de nuevos clientes, los cuales fueron beneficiosos para FENALCO en sus dos metas mensuales, que son ingreso de afiliados y metas económicas para sostenimiento. La captación de empresas fue un reto interesante de asumir y que se cumplió de la mejor forma, hubo grandes ingresos económicos para Fenalco y por extensión gran aporte del estudiante a la misma.

El manejo de personal a través del Proyecto de Emprendedoras Bavaria contrajo gran responsabilidad, pero también grandes experiencias al estudiante, se aprendió un nuevo manejo de procesos, se capacitó gente, se crearon nuevos lazos, y se trajeron grandes cumplimientos desde la seccional Santander para con estas tenderas en situaciones difíciles. En general fue grande el aporte brindado a la empresa, especialmente en épocas con poco presupuesto para personal se logró sacar adelante cada meta propuesta para dejar en alto el nombre del equipo comercial y de FENALCO Santander.

6.2 Aportes de la empresa al estudiante

La práctica realizada en FENALCO Santander permitió al estudiante explorar y desarrollar áreas personales y empresariales en el campo laboral, el relacionamiento social con los empresarios de la región, la participación en eventos realizados por la empresa, atender clientes y solucionar todos sus inconvenientes, estar atentos a prestar siempre un mejor servicio fueron

cualidades adquiridas en FENALCO. También se explotaron habilidades de ventas, de negociación y de proposición de nuevas ideas.

Sin duda alguna, se dio la oportunidad al estudiante de abrir sus horizontes de conocimiento, de tener una perspectiva global de los sectores económicos y el mundo empresarial, lo que deja rasgos profesionales únicos para enfrentar y dominar un campo laboral abierto.

7. Conclusiones

El realizar una práctica en la Federación Nacional de Comerciantes para el estudiante generó un espacio de aprendizaje diario en el cual se permitió afianzar conocimientos y ampliar habilidades técnicas que fueron adquiridas durante el estudio de la carrera, poniéndolas en práctica y siendo totalmente autónoma en la toma de decisiones para así asumir retos, responsabilidades y prepararse para un nuevo nivel ya profesional.

Las responsabilidades adquiridas en cada meta asignada eran sin duda un reto enorme al cual se debía hacer frente para superar barreras que se tuvieran desde sus conocimientos. Fue necesaria la adquisición de nuevas destrezas en comunicación, relación personal, negociación y persuasión que ampliaron cada vez más el rol del practicante dentro de la empresa y permitiendo tener la sensación de estar en un trabajo completamente real en un ambiente comercial completo.

Esta experiencia generó grandes resultados en el estudiante, nuevas oportunidades de desarrollo profesional y personal, conocer los procesos y procedimientos empresariales, entender a los empresarios del departamento, diferenciar las empresas por sectores económicos y así mismo

conocer muchas cosas sobre cada uno de ellos. Sin duda alguna una experiencia sin igual, llena de oportunidades nuevas cada día y llena de alegrías por aprender y salir a la vida profesional.

8. Recomendaciones

Por medio de la experiencia adquirida y uniendo conocimientos adquiridos en la academia, se plasman a continuación unas recomendaciones que se pueden tener en cuenta para mejorar los procesos y los servicios dentro de Fenalco Santander:

- Todas las áreas manejar los mismos conocimientos generales de FENALCO, muchas veces los afiliados querían información respecto algún servicio y se cortaba la comunicación con ellos porque los demás departamentos no tenían conocimiento de estos, siendo aún de las primeras bases de la empresa.
- Actualización constante del CRM, es bien sabido que muchas veces los cargos dentro de una empresa van rotando de persona, y esto lleva a equivocaciones con la comunicación puesto que se maneja información desactualizada o muchas veces incorrecta.
- Mayor acercamiento a los empresarios afiliados, si bien se realizaban fidelizaciones es necesario hacer charlas generales donde los afiliados puedan retomar conocimiento de por qué se afiliaron, cuáles son esos servicios que están necesitando y cómo pueden solicitarlos.
- Manejar personal enfocado directamente en el servicio post venta y contacto directo con el afiliado para cuando este requiera de algún apoyo.
- Manejar y crear un mapa de procesos y control de tiempos de respuesta y ejecución de solicitudes a los afiliados.

Referencias

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

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

FENALCO Santander (2020). *70 años con los comerciantes de Santander y Colombia*. Obtenido de <https://www.fenalcosantander.com.co/secciones/quienes-somos/historia.php>

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

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

FENALCO Santander (2021). Portafolio de beneficios Fenalco Santander 2021. Obtenido de <file:///C:/Users/fenalco/Downloads/PORTAFOLIO%20DE%20BENEFICIOS%20FENALCO%20SANTANDER%202021.pdf>

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