



Universidad Cooperativa  
de Colombia

# INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Apoyo en la gestión del afiliado fenalco barrancabermeja

JENNIFER GERALDINE PRADA DAVILA

ASESOR DE PRÁCTICAS YANESKA MENDOZA

MODALIDAD DE GRADO



UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

PROGRAMA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BARRANCABERMEJA

2020

## Contenido

DESCRIPCIÓN Y NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) .....	5
MISION: .....	5
VISION: .....	6
OBJETIVOS: .....	6
HISTORIA .....	6
REQUERIMIENTO DE LA PRÁCTICA .....	8
PLAN DE ACCIÓN .....	9
ACTIVIDADES REALIZADAS .....	11
LOGROS .....	16
LECCIONES APRENDIDAS .....	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	18
Bibliografía .....	20
ANEXOS .....	21

## Resumen

FENALCO es una organización reconocida a nivel nacional, tiene como propósito apoyar las entidades comerciales pequeñas o que apenas están iniciando en el mercado actual en donde no solo se cuenta con el servicio, si no con los factores agregados de brindar posibilidades económicas a sus afiliados, el objetivo de esta Federación facilita las relaciones, ofreciendo agremiaciones para que las empresas formen alianzas que los beneficien, además que de que provee capacitaciones de modo que el conocimiento que se adquiera con el proceso de comercio, no solo que en una experiencia sino que también tenga teoría que lo respalde. Las practicas fueron encaminadas a diferentes actividades establecidas y asignadas por el Director Martin Porras y la Docente Yaneska Mendoza; con el objetivo de mejorar y apoyar la empresa en el área administrativa.

## DESCRIPCIÓN Y NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN

### FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO)



Es una organización colombiana que busca el desarrollo del comercio, a través de la eficiencia y modernización de los empresarios. 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.

Su objetivo principal es representar ante las entidades oficiales y privadas los intereses del sector y luchar porque no tengan adopción de políticas de estado no lesione, ni entorpezca el ejercicio de libertad de empresa y de competencia además dentro de una clara conciencia social. Ofrece a sus afiliados y a otros empresarios una red de eficientes servicios para que sus operaciones sean cada vez más técnicas, seguras y rentables.

Actualmente cuenta con 25 seccionales incluida la sede en Barrancabermeja.

#### MISION:

FENALCO trabaja por el bien de la nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social de todas las personas vinculadas al gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país. (Fenalco, 2020)

## VISION:

El gremio continuará siendo reconocido como el principal vocero del comercio, defensor de la iniciativa privada y de la libertad de empresa. La organización, con una estructura sectorial eficiente, agrupará al mayor número de empresarios posible con el fin de promover su desarrollo y productividad.

Dispondremos de excelentes comunicaciones y una estructura administrativa y financiera regida por principios de eficiencia y mejoramiento continuo. El portafolio de productos y servicios estará fortalecido mediante una coordinación central que velará por el progreso de toda la Federación. (Fenalco, 2020)

## OBJETIVOS:

1. Contribuir al progreso del país mediante su gestión.
2. Defender y representar los intereses de los afiliados como grupo social reconocido.
3. Consolidar y optimizar la relación con las seccionales y capítulos para fortalecer el Gremio.
4. Tener unidades de negocio que suplan las necesidades de los clientes. (FENALCO, 2020)

## HISTORIA

La Federación fue creada en el año 1945 por un grupo de comerciantes durante la presidencia del Doctor Alberto Lleras Camargo. dos hechos trascendentales se suceden en el ámbito histórico mundial: la Gran Depresión de 1929 y la Segunda guerra mundial. Estos acontecimientos generaron grandes crisis que permitieron un rápido desarrollo de la industria

manufacturera y de nuevas fuerzas sociales. Igualmente, se intensificó la facultad de intervención del estado en la economía.

Dentro de estas condiciones, el 14 de mayo de 1945 en el teatro Alameda de Bogotá se convocó a la primera reunión que daría origen a la Federación Nacional de Comerciantes. Se reunieron cerca de cuatrocientas personas que se dedicaban al comercio, lideradas por Lorenzo Botero Jaramillo, ferviente devoto de la causa del comercio, que fue la persona que pagó de su bolsillo el alquiler del teatro. De esa primera reunión se constituyó un Comité provisional de defensa del Comercio Nacional que se dio a la tarea de dotar al naciente gremio de sus estatutos, se elaboró un plan de financiación, se le dio su forma federada, que ha permanecido en el tiempo hasta nuestros días y se le dotó de personería jurídica.

Finalmente, el Gremio envió una comunicación a la Interventoría Nacional de Precios para reclamar legalmente acerca de la Resolución 292 logrando que se excluyeran de la misma las grapas y los clavos de herrar. La gestión adelantada por FENALCO a la postre permitió que la Interventoría Nacional de Precios fuera suprimida, toda vez que el excesivo rigor en la aplicación de las normas jurídicas había motivado el nacimiento de la Federación. Es así como antes y hoy la razón de ser de FENALCO ha sido dar a los comerciantes las herramientas y realizar las gestiones necesarias para que puedan ejercer en un ambiente favorable su profesión, buscando que este ejercicio resulte en un mayor bienestar económico y social para el país. (FENALCO-Bogota, 2013)

## REQUERIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

FENALCO siempre se ha caracterizado por ser una federación que tiene en cuenta en sus políticas de talento o capital humano la participación de practicantes como apoyo en el área administrativa, esto con el objetivo de apoyar y fortalecerá los estudiantes de la Universidad Cooperativa de Colombia en una de sus modalidades de grado como lo son las Prácticas administrativas (social-empresarial) beneficiándose de manera recíproca.

FENALCO recibe apoyo de estudiantes capacitados y preparados en el área administrativa, con actividades o tareas secundarias o básicas y los estudiantes tienen la oportunidad de trabajar o poner en práctica todo lo aprendido en el transcurso de la carrera.

La oportunidad que brinda FENALCO a los estudiantes de desarrollar sus prácticas universitarias se hace con el fin de participar en la sociedad de manera constante y colaborativa optando por escuchar nuevas ideas, traer nuevos conocimientos y estrategias que puedan favorecer la organización; impulsando a los practicantes en nuevos emprendimientos que puedan beneficiar de manera positiva la sociedad.

Este compromiso que tiene FENALCO con la Universidad es ejemplo para otras organizaciones o entidades a participar y apoyar en el aprendizaje de manera práctica de los estudiantes a graduar, ampliando un panorama de oportunidades en el ámbito laboral, de manera que adquieran conocimientos y bases solidad al momento de enfrentarse a un trabajo remunerado.



## PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE EJECUCIÓN
Prestarle servicios a los afiliados ofreciendo los créditos que brinda FENALCO	Tener contacto de manera virtual directamente con los afiliados.	Constante contacto con los afiliados generando una confianza en el ámbito laboral.	20/09/2020 - 15/10/2020 - 15/11/2020
	Realizar encuestas a los afiliados.	Encuestas generadas y tabuladas con su análisis.	30/09/2020- 25/10/2020
	Producir información y análisis a través de las encuestas realizadas.	Informe del análisis de las respuestas en la encuesta.	6/11/2020
	Asistir las dudas o comentarios de los afiliados.	Brindar una excelente atención a los afiliados y	

		resolver sus inquietudes.	
	Análisis buenas prácticas de gremios empresariales aplicables a FENALCO	Informe entregado.	17/11/2020
	Organizar las reuniones virtuales con los afiliados para capacitaciones en beneficio para ellos.	Reuniones con asesorías y la participación de los afiliados.	

## ACTIVIDADES REALIZADAS

Diseño y aplicación de encuestas:

La actual pandemia ha generado un sin número de cambios fuertes en la sociedad, entre tantos la cuarentena y las restricciones al momento de salir, esto trajo consigo la afectación del comercio a todas las empresas de manera directa o indirecta, para FENALCO, esto no es ajeno y el trabajo que se desarrolló tenía ese enfoque, analizar y realizar un estudio para determinar el impacto de la pandemia sobre las empresas afiliadas donde se le preguntara a los diferentes emprendimientos si su empresa continua activa, cuántos trabajadores tenía antes y ahora, entre otras preguntas esto permitirá que FENALCO realice un análisis donde conozca a mayor profundidad cómo se encuentran económicamente sus clientes para posteriormente proceder a ofrecer sus servicios de manera que pueda beneficiar al empresario.

Las encuestas que se realizaron se diseñaron en Google Forms, (Rodriguez & Prada, Jennifer, 2020) para poder compartirlas y que se pudieran responder de manera más didáctica y que recopile la información completa y tabulada.

Algunas de las preguntas que se plantearon en la encuesta fueron:

Nombre de la empresa, Actividad comercial (producto/servicio), ¿ya reactivó su negocio?, ¿con cuántos trabajadores contaba la empresa antes de la pandemia?, ¿Su empresa es beneficiaria del programa de apoyo al empleo formal (PAEF)? Y ¿con cuántos trabajadores cuenta la empresa actualmente?

Las encuestas se enviaron por dos medios, por el correo electrónico FENALCO guiados por la base de datos de los clientes que maneja la organización, se les adjuntó el link, con un texto saludándolos y explicando el motivo de la realización de dicha encuesta; también por medio de la aplicación de WhatsApp se envió la misma información a los diferentes afiliados.

Análisis de los resultados de la encuesta:

Se esperó un tiempo prudente donde los empresarios pudieran responder las encuestas, y alrededor de 15 días se procedió a realizar un análisis e informe con los datos arrojados en la encuesta, indicando que de los 23 comerciantes encuestados, 19 de estos; es decir el 83%, ya pudieron reabrir su negocio, 3 que no han podido y 1 empresario que no ha podido abrir donde la situación trajo como consecuencia la quiebra y liquidez de la empresa, por lo tanto, en base a estos resultados podríamos determinar que la mayoría de empresas han podido reactivar su negocio, aunque muchos de estos no sean con modalidad presenciales, si lo han podido realizar desde la modalidad virtual; De los 23 comerciantes encuestados, sólo el 34,8% están acobijados por el apoyo formal; más del 70% de empresas encuestadas disminuyeron en al menos un colaborador del que tenían antes de la cuarentena por la pandemia, siendo este un factor alarmante de la reducción de los ingresos de las empresas, y, por ende, los puestos de trabajo en la ciudad. Más del 20% de los encuestados mantuvieron el mismo número de colaboradores y solo un 10% incrementó el número que tenía. Este análisis permite la extracción de información por parte de los directivos de la seccional para determinar cuál debe ser el siguiente paso a seguir para llegar al objetivo de alcanzar nuevos afiliados y fidelizar los que están.

Asistencia a los afiliados:

FENALCO tiene como principal tarea estar al pendiente de sus afiliados, y brindarles un excelente servicio para atraerlos constantemente y así poder ofrecer sus diferentes servicios, por ello una de las tareas asignadas fue realizar un seguimiento a los afiliados asistiendo a sus dudas y comentarios y dando una pronta solución a sus inquietudes. Para tener un conocimiento básico sobre los temas que se podrían tratar en el seguimiento o atención de los clientes, era pertinente conocer sobre el Crédito EMERGE, por ello se participó en más de 3 conferencias a nivel nacional, donde Doctores Nancy Nomesque, Wilson Negrete, Rafael España entre otros presentaron cual era el objetivo, la meta y la funcionalidad del crédito o proyecto EMERGE con el fin de enfatizar que el entorno y el mercado ha cambiado de una manera drástica por la actual pandemia.

Otra de las tareas asignadas fue el compartir con los afiliados, las múltiples actividades que FENALCO realizaba, en alianzas con otras organizaciones o universidades en temas como capacitaciones en el área empresarial o administrativa, por los medios de comunicación como correo electrónico de las empresas y empresarios y la aplicación WhatsApp, invitándolos a participar, brindando la información dada por el Director de la seccional.

Dos de esas conferencias fueron organizadas por la Universidad Cooperativa de Colombia, tema "la comunicación organizacional en tiempo de pandemia", y gracias a la invitación y a su relevancia hubo una gran participación por parte de los afiliados.

En otra de las conferencias el enfoque que se dió fueron los pasos para retomar clientes, a pesar que no era una actividad que se debía realizar, si permitía conocer cómo deben ser los pasos o ítems fundamentales para volver a captar la atención del afiliado; y cómo la pandemia impactó en todos los diferentes mercados.

Investigación de buenas prácticas aplicables a FENALCO:

FENALCO a nivel nacional cumple con ciertos parámetros o principios que los rigen, como la excelencia en el servicio que ofrecen, las reuniones mensuales de reportes etc. Sin embargo, no todas las seccionales pueden cumplir a cabalidad con esas buenas prácticas, por ello como valor agregado a las actividades de prácticas, se realizaron diferentes investigaciones para determinar un análisis con respecto a otros gremios empresariales o económicos a nivel nacional; con el objetivo de determinar cuáles de esos gremios cumple con tres buenas prácticas que pudieran ser aplicables a FENALCO y presentárselos a la organización. Algunas de esas buenas prácticas fueron:

- ❖ Programas de sensibilización con los colaboradores y sus familias, el objetivo para que esta práctica se pueda llevar a cabo en FENALCO consta de la participación de los colaboradores y su familia, donde la federación se encargue de realizar diferentes actividades como integraciones o salidas y esté presente la familia de los trabajadores, esto no solo creará un ambiente mejor, si no también motivará al colaborador a dar lo mejor de sí al momento de trabajar motivado por el bienestar de sus hijos o esposa.  
(Andesco, 2020)
- ❖ Ferias de ideas innovadoras de emprendimientos, FENALCO está presente en diferentes actividades culturales o sociales de la ciudad, sin embargo, sería muy buena estrategia realizar o diseñar ferias donde sus afiliados puedan presentar sus pequeños emprendimientos y así darse a conocer mucho mejor, la participación no podría ser de todas las empresas sino seleccionar las que tengan mayores características de innovación y creatividad. (ANDI, 2019)

- ❖ El impacto al medio ambiente ligado a la sostenibilidad de conservación. FENALCO apoya el emprendimiento, sin embargo, un valor agregado a diferencia de muchos otros gremios que brindan un servicio similar podría ser la iniciativa por el cuidado y protección del medio ambiente, una buena práctica que podría ligar con una estrategia de marketing para darse a conocer sobre sus servicios y el impacto positivo que tiene con el planeta. (SAC, 2020)

Esta actividad es más que una comparación entre asociaciones, es un análisis de los diferentes gremios para extraer lo mejor de cada uno y revisar de qué manera FENALCO puede tomar alguna de esas prácticas y mejorarlas en beneficio propio y de sus afiliados.

## LOGROS

Las practicas realizadas en FENALCO marcan de manera particular la perspectiva que tiene un estudiante en la universidad, ya que la mayoría de conocimientos que se adquieren son teóricos, pero al momento de realizar y poner en práctica todo lo aprendido, es ahí cuando se refleja lo verdaderamente aprendido, las prácticas son lo más cercano a las actividades que se realizan en un trabajo correspondiente al área administrativa.

Algunas de las actividades y logros alcanzados o adquiridos gracias a la práctica es la comunicación fluida y efectiva con los afiliados donde se puede establecer una buena relación, por lo tanto, con las diferentes personas, o clientes con los cuales pueda tener contacto directo, y necesiten de una pronta respuesta o solución a sus requerimientos; esto logra mejorar la habilidad para presentar y ofrecer los diferentes servicios o créditos que brinda FENALCO.

## LECCIONES APRENDIDAS

Invertir y organizar bien el tiempo en un cronograma de actividades, las tareas que se debían entregar a tiempo y con los diferentes requerimientos o pautas solicitadas, esto fortalece la responsabilidad y el cumplimiento tanto en la vida laboral como personal. La virtualidad en las organizaciones muchas veces puede ser o un beneficio o una pérdida en diferentes áreas o aspectos, en el caso de las prácticas en FENALCO es una ventaja ya que diferentes actividades se lograron hacer desde casa en modo remoto y otros de manera sincrónica con asesorías y reuniones con participación de los practicantes y del director Martin Porras. Fue muy beneficioso tener bases sólidas sobre la administración entre esas la



asignatura de Electiva 2 donde se trabajó asesorando una empresa y se tenía una idea de cómo sería el proceso

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se puede concluir que FENALCO se encarga de ser un apoyo financiero a estas empresas medianas y pequeñas que buscan surgir en el mercado tan competitivo y la situación actual del país, por ende, el practicante fue un apoyo extra en diferentes actividades que fueron complemento a las funciones en general de la empresa, entre las que podemos destacar la elaboración de encuestas, la cual se hizo con el fin de recopilar cierta información y así poder crear, mejores estrategias en pro del beneficio del empresario.

En tema de actividades de prácticas podemos concluir que fueron realizadas satisfactoriamente, cumpliendo a cabalidad con las exigencias del empresario y en el tiempo establecido, por lo cual se puede entender que el practicante, no sólo realizó sus actividades, sino que además las expectativas fueron superadas, lo que trae como consecuencia un aprendizaje en el ámbito laboral profesional, siendo ésta su primera experiencia laboral.

Se pudo evidenciar que el practicante logró aplicar todos los conocimientos y las bases adquiridas y mejoradas durante el proceso de formación en la Universidad Cooperativa de Colombia tales como la comunicación asertiva con los afiliados y la organización, los análisis de datos obtenidos y el uso correcto de la tecnología.

Como recomendación debemos mencionar la necesidad de un mecanismo que permita un nivel constante de comunicación y dialogo entre el gremio y sus afiliados, ya que no hay un colaborador encargado de mantener esa relación entre partes, sino que estrictamente se tiene contacto cuando surge algún nuevo crédito o para invitar a capacitaciones, y muchas

veces existe la necesidad de comunicación para conocer cómo se encuentra la empresa de los afiliados.

## Bibliografía

*Andesco*. (2020). Obtenido de <https://www.andesco.org.co/>

*ANDI*. (2019). Obtenido de [http://consejogremialbolivar.com/gremios-amp\\_andi-4](http://consejogremialbolivar.com/gremios-amp_andi-4)

*Fenalco*. (2020). Obtenido de <https://www.fenalco.com.co/seccionales>

*FENALCO*. (2020). Obtenido de <https://www.fenalco.com.co/el-gremio/objetivos>

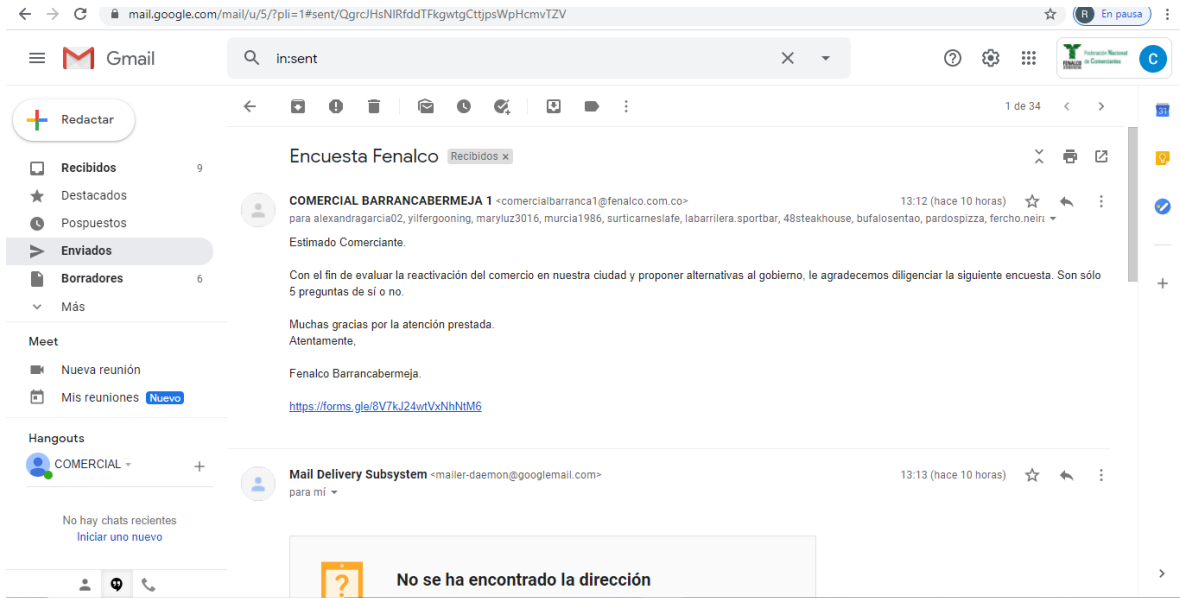
*FENALCO-Bogota*. (19 de 03 de 2013). Obtenido de  
<http://www.fenalcobogota.com.co/index.php/quienes-somo/historia>

Rodriguez, D., & Prada, Jennifer. (2020). Obtenido de <https://forms.gle/8V7kJ24wtVxNhNtM6>

*SAC*. (OCTUBRE de 2020). Obtenido de <https://sac.org.co/>

## ANEXOS

Evidencia Imagen correos enviados con la encuesta a los Afiliados.



Evidencia Imagen de correos enviados con invitación a capacitaciones para los Afiliados.

