DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA MESA SECTORIAL DE TURISMO DE FENALCO COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

Daniela Del Pilar Remolina Porras

Michelle Margarita Gamboa Bernal

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA
2020

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA MESA SECTORIAL DE TURISMO DE FENALCO COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

Daniela Del Pilar Remolina Porras

Michelle Margarita Gamboa Bernal

Trabajo de grado para optar por el título de pregrado en Profesional en Turismo

Directora:
Delis Paola González Corzo
Directora ejecutiva de Fenalco Sur de Santander

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA
2020

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios y la Virgen por permitirnos culminar satisfactoriamente esta etapa de nuestra vida, a nuestra familia por el apoyo constante, las palabras de aliento, el esfuerzo y la dedicación que nos brindaron a lo largo de nuestra carrera, a nuestros maestros que nos formaron como personas integras, éticas, con ideales fuertes y con pasión por nuestra profesión, a nuestros compañeros quienes han sido testigos presenciales de cada experiencia, obstaculo y triunfo compartido, gracias a la Universidad Industrial de Santander Sede Socorro por permitirnos obtener hoy el titulo de profesionales. De igual forma agradecemos a Fenalco Sur de Santander por abrirnos las puertas del gremio y permitir el desarrollo de nuestra práctica profesional.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 13
CAPÍTULO I 14
1.OBJETIVOS 14
1.1. OBJETIVO GENERAL 14
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14
2.IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 15
Título 15
Modalidad 15
Responsables 15
Nombre de la empresa 15
CAPÍTULO II 16
3.INFORMACIÓN DE LA EMPRESA 16
3.1.Reseña 16
3.2.Misión 16
3.3.Visión 16
3.4.Política de gestión empresarial 17
3.6. Portafolio de servicios 18
3.7. Clientes actuales de la empresa 20
3.8. Organigrama direccional de la empresa: 23
3. 9 Análisis D.O.F.A 24
4.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 25
CAPÍTULO III 26
5.ÁREA DE TRABAJO DE LAS PRACTICANTES 26
4.1. Funciones laborales 26
4.2 Objetivos laborales 26
4.3. Actividades Realizadas 27
CAPÍTULO IV 41
6.PLAN DE MEJORAMIENTO 41

6.1.Protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19 de fenalco sur de santander 41
INTRODUCCION 41
JUSTIFICACIÓN 43
1.OBJETIVO 44
2.ALCANCE 44
3.RESPONSABILIDAD 44
4. DEFINICIONES 45
5.NORMATIVA 48
6.SUSTANCIAS Y/O AGENTES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN 50
7.ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL 53
8.INSTRUCTIVO DE LAVADO DE MANOS 56
9. DISPOSICIONES GENERALES 58
10.MANIPULACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS (recepción y entrega). 59
11.MANEJO DE RESIDUOS: 60
12.DESARROLLO GENERAL DE LOS PROTOCOLOS 62
12.1 Procedimientos para la entrada de trabajadores y usuarios a hoteles, restaurantes, cafeterías y bares 62
12.2 Protocolo para la permanencia de trabajadores y clientes en hoteles, restaurantes, cafeterías y bares 62
12.3. Procedimientos para las instalaciones y el tratamiento de mobiliario de hoteles, restaurantes, cafeterías y bares 62
12.4. Procedimiento ante sospecha de posible caso de COViD – 19 dentro del establecimiento 62
13. CONCLUSIONES 63
BIBLIOGRAFIA 64

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Clientes actuales de FENALCO Sur de Santander 20
Tabla 2: Caracterización por tamaño de las empresas afiliadas a Fenalco Sur de Santander 21
Tabla 3: Sectores afiliados a Fenalco Sur de Santander 21
Tabla 4: Diagnóstico D.O.F. A. 24

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1: Estructura Organizacional de Fenalco Sur de Santander 23

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A: Procedimientos para la entrada de trabajadores y usuarios a hoteles, restaurantes, cafeterías y bares

Anexo B: Protocolo para la permanencia de trabajadores y clientes en hoteles, restaurantes, cafeterías y bares

Anexo C: Procedimientos para las instalaciones y el tratamiento de mobiliario de hoteles, restaurantes, cafeterías y bares

Anexo D: Procedimiento ante sospecha de posible caso de COViD – 19 dentro del establecimiento

Anexo E formato de registro de entrada a los establecimientos

Anexo F: formato de recepción de insumos

GLOSARIO

APRENDIZAJE: proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

COMERCIANTES: persona que se dedica a negociar comprando y vendiendo mercaderías.

COMPETITIVIDAD: disputarse el dominio de algo, rivalizar para quedarse con aquello que otro u otros también pretenden conseguir. La idea de competitividad alude a la gestión de los recursos para obtener ventajas frente al resto.

CONOCIMIENTO: conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje o a través de la introspección. En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

DESARROLLO: se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto).

DISEÑO: disciplina orientada a la creación y al desarrollo de los productos. Como toda actividad de diseño, se pone en juego la creatividad y la inventiva.

DIAGNÓSTICO: juicio o calificación que se realiza sobre un problema a partir de la observación y el análisis de sus señales.

EFICIENCIA: habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta.

EMERGENCIA: accidente o acontecimiento que se presenta de manera abrupta y que, por lo general, requiere de algún tipo de acción para evitar o minimizar los daños.

ESTRATEGIAS: sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular. El término también se usa para nombrar a la habilidad para aplicar dicho sistema.

EXPERIENCIA: es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

FORTALECER: hacer fuerte o más fuerte a alguien o algo.

GREMIO: corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad. Se trata de organizaciones que suelen estar regidas por estatutos especiales y distintas ordenanzas.

LIDER: persona que actúa como guía o jefe de un grupo.

MEJORAMIENTO: cambio o progreso de una persona o cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

PARTICIPACIÓN: el término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de involucrarse en las decisiones de un negocio o incluso de un país o región.

POSICIONAMIENTO: estrategia comercial que pretende conseguir que un producto ocupe un lugar distintivo, relativo a la competencia, en la mente del consumidor.

PROCESOS: ciclo formado por etapas que se suceden y que provocan un determinado cambio de estado. Los procesos implican el paso de tiempo o, en ocasiones, un avance simbólico.

REPRESENTACIÓN: acción y efecto de representar, sustituir la idea o imagen de alguien o algo.

TENDENCIAS: corriente o preferencia hacia determinados fines.

TURISMO: conjunto de acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

VINCULACIÓN: la vinculación puede asociarse a la relación, la asociación o la unión. Dos personas o cosas están vinculadas cuando comparten algún tipo de nexo y existe algo en común.

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA MESA SECTORIAL DE TURISMO DE FENALCO COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

AUTOR: DANIELA DEL PILAR REMOLINA PORRAS, MICHELLE MARGARITA GAMBOA BERNAL

PALABRAS CLAVE: TURISMO, GREMIO, FORTALECER, ESTRATEGIAS, COMPETITIVIDAD, PARTICIPACIÓN, POSICIONAMIENTO, MEJORAMIENTO.

DESCRIPCIÓN:

El presente trabajo de grado relata las funciones realizadas durante un periodo de cuatro meses por parte de las estudiantes de la Universidad Industrial de Santander Michelle Gamboa Bernal y Daniela Remolina Porras, siendo esta propuesta una de las opciones de grado para obtener el título de Profesional en Turismo. En este documento se describe la estructura gremial y los servicios prestados por parte de Fenalco Sur de Santander como ente líder en el departamento. Por lo cual se tratan temas relacionados con procesos de apoyo empresarial por parte de las estudiantes para con el gremio y los comerciantes a nivel regional. Esto con el fin de fortalecer su posicionamiento dentro del territorio. Durante el proceso de la práctica empresarial, se evidencia la vinculación directa de las estudiantes en diferentes procesos sectoriales y gremiales de las empresas afiliadas, además del aporte de la Federación para su formación profesional. Todo lo anterior se presenta dentro de un marco de resultados, datos y evidencias que permiten evaluar tanto el aprendizaje profesional como la aplicación de los conocimientos adquiridos en la academia y su ejecución dentro del mundo empresarial y gremial. En esta presentación se identifica la importancia que tiene la práctica empresarial dentro del campo universitario, permitiendo la evolución personal y profesional en el área comercial turística. [1]

[1] FENALCO LA FUERZA QUE UNE. Fenalco Santander. San Gil. 05 de agosto de 2020. [05 de agosto de 2020]. Disponible en: https://www.fenalcosantander.com.co/

ABSTRACT

TITLE: DESIGN OF AN IMPROVEMENT PLAN FOR THE STRENGTHENING OF THE FENALCO SECTORAL BOARD OF TOURISM AS A STRATEGY FOR ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT IN THE COMMUNE AND GUANENTÁ REGIONS

AUTHOR: DANIELA DEL PILAR REMOLINA PORRAS, MICHELLE MARGARITA GAMBOA BERNAL

KEY WORDS: TOURISM, GREMIO, STRENGTHENING, STRATEGIES, COMPETITIVENESS, PARTICIPATION, POSITIONING, IMPROVEMENT.

DESCRIPTION:

This degree work relates the functions carried out during a period of four months by the students of the Industrial University of Santander Michelle Gamboa Bernal and Daniela Remolina Porras, this proposal being one of the degree options to obtain the title of Professional in Tourism. This document describes the union structure and the services provided by Fenalco Sur de Santander as the leading entity in the department. Therefore, issues related to business support processes are addressed by students for the union and merchants at the regional level. This in order to strengthen its positioning within the territory. During the business practice process, the direct involvement of the students in different sectoral and union processes of the affiliated companies is evidenced, in addition to the contribution of the Federation for their professional training. All of the above is presented within a framework of results, data and evidence that allow evaluating both professional learning and the application of the knowledge acquired in academia and its execution within the business and union world. This presentation identifies the importance of business practice within the university field, allowing personal and professional evolution in the commercial tourism area.

INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial titulada “ Diseño de un plan de mejoramiento para el fortalecimiento de la mesa sectorial de turismo de Fenalco como estrategia de desarrollo económico y social en las regiones Comunera y Guanentá”, tiene como objetivo general diseñar un plan de mejoramiento que permita el fortalecimiento de la mesa sectorial de turismo de FENALCO como estrategia de desarrollo económico y social en las regiones Comunera y Guanentá para incrementar la competitividad en el mercado empresarial. La inclusión de la academia en los escenarios de discusión de FENALCO es un componente importante para la generación de nuevas estrategias que sirvan de apoyo a los actores sociales y además de crear un vínculo con el gremio, tener la posibilidad de fortalecer la mesa sectorial de turismo teniendo en cuenta los parámetros que regulan las actividades turísticas y las nuevas tendencias que se están dando en el país.

CAPÍTULO I

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un plan de mejoramiento que permita el fortalecimiento de la mesa sectorial de turismo de FENALCO como estrategia de desarrollo económico y social en las regiones Comunera y Guanentá para incrementar la competitividad en el mercado empresarial.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un diagnóstico de la mesa sectorial de turismo de las regiones Comunera y Guanentá permitiendo la identificación de elementos, situaciones o problemas que se presente en el sector.
- Formular el plan de mejoramiento para la mesa sectorial de turismo de las regiones Comunera y Guanentá con el ánimo de aumentar la eficacia y eficiencia en el sector.
- Elaborar el plan de mejoramiento en la mesa sectorial de turismo de las regiones Comunera y Guanentá para fortalecer el desarrollo empresarial de los comerciantes.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Título: Diseño de un plan de mejoramiento para el fortalecimiento de la mesa sectorial de turismo de Fenalco como estrategia de desarrollo económico y social en las regiones Comunera y Guanentá.

Modalidad: Práctica Empresarial

Responsables:

Nombre autor: Daniela Del Pilar Remolina Porras
Email: danielaremolina4@gmail.com
Teléfono: 3213225970

Nombre autor: Michelle Margarita Gamboa Bernal
Email: michellemg1819@gmail.com
Teléfono: 3045889489

Directora ejecutiva de Fenalco: Delis Paola González Corzo
Email: direcciónsurdesantander@fenalco.com.co
Teléfono: 3166194089

Nombre de la empresa: FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes)

CAPÍTULO II

3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

3.1. Reseña

En 1938 nace Fenalco Santander, con el fin de trabajar por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio. Desde entonces la Federación ha buscado la justicia social, la lucha por afianzar las instituciones democráticas, promoviendo la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al Gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país.

3.2. Misión

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.

3.3. Visión

En el año 2017, FENALCO SANTANDER será el gremio más destacado en nuestra región y ejercerá un reconocido liderazgo en temas de desarrollo Regional y crecimiento empresarial. Y estará consolidado como vocero oficial de los comerciantes de Santander ante los diferentes organismos del Estado. Para esa fecha, nuestro número de afiliados habrá crecido en un 40% con respecto a diciembre 31 de 2012, y la mayoría de ellos estarán organizados en activas “Mesas sectoriales” que propendan por los intereses particulares de cada grupo de actividades. La ciudadanía en general y nuestros afiliados, en condiciones

privilegiadas, se beneficiarán de nuestros muy profesionales servicios de capacitación que gozarán de gran prestigio en cuanto a su calidad, la oportunidad y pertinencia de sus temas, la competitividad de sus precios y la comodidad de sus horarios. Nos habremos consolidado como operadores de una de las más robustas y confiables Centrales de Riesgo, en alianza con FENALCO Nacional o con alguna de las seccionales que tengan bien desarrollado este producto, habiendo conquistado, como mínimo, el 25% de ese mercado en nuestra región.

3.4. Política de gestión empresarial

En Fenalco Santander estamos comprometidos con nuestros afiliados, trabajadores y grupos de interés, nos esforzamos día a día por representar a los comerciantes de la región, impulsando su integración sectorial, desarrollo competitivo y orientación jurídica; protegemos la seguridad y salud de nuestros trabajadores, mediante la implementación de un sistema integrado de gestión y la asignación de los recursos necesarios para determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el logro de nuestros objetivos que garantizan la sostenibilidad de la Federación y mejora continua de nuestra gestión, soportados en la competencia, participación, apoyo y sentido de pertenencia de nuestros funcionarios, actuando siempre en cumplimiento de la legislación vigente y requisitos aplicables.

3.5. Objetivos estratégicos de la empresa

● Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de la representación gremial.

● Promover la unión de los comerciantes, la solidaridad y cooperación de los empresarios santandereanos, impulsando su integración a través de mesas de trabajo sectorial.

● Lograr la fidelización de los afiliados actuales y aumentar los afiliados a la Federación mediante una efectiva gestión de mercadeo, asesoría jurídica, formación empresarial y gestión de cobranza.

● Alcanzar la sostenibilidad financiera de la Federación.

● Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos, aplicación de controles, mejora continua de la gestión y cumplimiento de la normatividad nacional vigente y requisitos aplicables.

● Desarrollar las competencias de nuestros trabajadores como base para el logro de los objetivos de la organización y el desarrollo del sentido de pertenencia Fenalquista.

● Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores para contar recursos técnicos, profesionales, administrativos y financieros de óptima calidad.

3.6. Portafolio de servicios

3.6.1 Representación Gremial: Nuestro objetivo es representar los intereses del sector comercio ante entidades públicas y privadas, en diversos temas que puedan afectar individual o colectivamente el óptimo desempeño de su actividad comercial

3.6.2 Asesoría jurídica: Brindamos asesoría gratuita en temas de derecho laboral, comercial tributario, administrativo y otras disciplinas jurídicas.

3.6.3 Factible: Facilitamos acoger la reglamentación de la DIAN que obliga al régimen común a facturar de forma electrónica. Facilitamos el proceso de transición y adaptabilidad al pequeño y grande empresario con una alta facturación diaria, firma digital propia, altos estándares de seguridad y sin costos ocultos ni cargos fijos mensuales.

3.6.4 Fenalcobra: Servicio de cobro de cartera de difícil recaudo, se emiten comunicados de cobro pre jurídico con el fin de conseguir acuerdos de pago sin ningún costo para el afiliado. (El afiliado debe contar con los documentos correspondientes que representen la deuda)

- Casos de éxito:

Ferretería Construmart, Depósito de Materiales El Nogal, Coohilados del Fonce Ltda. Electroventas

3.6.5 Formación Empresarial: Brindar capacitaciones a nuestros afiliados mediante el diseño de programas de formación que apoyen sus necesidades puntuales con los mejores conferencistas y docentes, quienes le brindarán las herramientas necesarias para triunfar en su actividad comercial.

3.6.6 Eventos: Apoyo al fortalecimiento de los sectores comerciales mediante ferias y convenciones planificadas, que permitan acercamientos para nuevas negociaciones

3.6.7 Mailing: Los afiliados a FENALCO SUR DE SANTANDER cuentan con una herramienta fundamental en término de comercialización de sus productos y servicios y se hace a través de Mailing: es el envío de publicidad personalizada a las direcciones e-mail. Permite interactuar con los contactos existentes en base de datos.

3.6.8 Publicidad: Es la forma de comunicación comercial con la que pueden contar los Afiliados a FENALCO SUR DE SANTANDER buscando ofertar los servicios y productos a través de publicidad en la página web www.fenalcosurdesantander.com; Facebook, email y eventos.

3.6.9 Lobby Empresarial: Apoyo al fortalecimiento de los sectores comerciales mediante el contacto con importantes empresarios de la región, con el fin de brindar acercamientos para nuevas negociaciones e inquietudes empresariales.

3.6.10 Otros Servicios: Certificados para afiliados, cartas de presentación, certificado por cumplimiento de pagos, periódico comercial Fenalco Sur de Santander

Algunos logros

- Lideró iniciativa de necesidad de la variante para San Gil.
- Aúna esfuerzos para la puesta en funcionamiento del aeropuerto Los Pozos de San Gil.

- Lidera gestión ante la ESSA para el proyecto de red alterna de energía para San Gil desde estación de Barbosa.
- Realizó seguimiento al proyecto de construcción de rampas de frenado, que hoy cuenta con recursos por parte del Invias.
- Lideró movilización contra ampliación de la cárcel de San Gil.[2]

3.7. Clientes actuales de la empresa

Tabla 1. Clientes actuales de FENALCO Sur de Santander

MUNICIPIO	CANTIDAD DE EMPRESAS
San Gil	**249**
Socorro	**133**
Barichara	**8**
Villanueva	**2**
Pinchote	**4**
Curití	**3**
Oiba	**2**
Bucaramanga	**1**
Mogotes	**1**
Valle de San José	**1**

[2] FENALCO LA FUERZA QUE UNE. Fenalco Santander. San Gil. 05 de agosto de 2020. [05 de agosto de 2020]. Disponible en: https://www.fenalcosantander.com.co/

Tabla 2: Caracterización por tamaño de las empresas afiliadas a Fenalco Sur de Santander.

TAMAÑO DE EMPRESA	CANTIDAD
Mediana	**7**
Pequeña	**111**
Micro	**286**

Tabla 3: Sectores afiliados a Fenalco Sur de Santander

SECTOR	CANTIDAD DE EMPRESAS
RESTAURANTES	**68**
CAFETERÍAS	**6**
PANADERÍAS	**7**
CONSTRUCCIÓN	**48**
GREMIO	**1**
EDUCACIÓN	**10**
CAJA DE COMPENSACIÓN	**1**
COOPERATIVA	**8**
FUNDACIÓN	**10**
HOTELES	**22**
SERVICIO ALIMENTOS DE DISTRIBUCIÓN	**8**
SERVICIO AUTOMOTOR	**9**
SUPERMERCADOS	**5**
ZAPATERÍA	**1**
CINE	**1**

MENSAJERÍA	**4**
SERVICIOS EXEQUIALES	**4**
INGENIERÍA E INSTALACIONES	**6**
SERVICIO REVISORÍA FISCAL	**1**
GASOLINERA	**1**
FLORERÍA	**8**
DULCERÍA	**1**
BELLEZA	**7**
SERVICIO Y CUIDADO ANIMAL	**3**
SERVICIO DE SEGURIDAD	**1**
TRANSPORTE	**4**
INDUSTRIA	**5**
TECNOLOGÍA	**12**
COMUNICACIONES	**10**
MISCELANIAS	**9**
ORGANIZACION DE EVENTOS	**2**
INMOBILIARIAS	**6**
SERVICIO DE AGRICULURA	**9**
COSMETICOS	**6**
FOTOGRAFÍA	**1**
PAPELERÍAS	**13**
ALIMENTOS Y BEBIDAS (BARES)	**17**
MINERO ENERGÉTICO	**1**
SERVICIOS AMBIENTALES	**4**
BOLSA DE EMPLEO	**2**
SALUD	**20**
INDEPENDIENTE	**3**
PRODUCCION DE FIBRAS	**1**
AGRICOLA	**9**
DEPORTE	**3**
ALMACEN	**6**

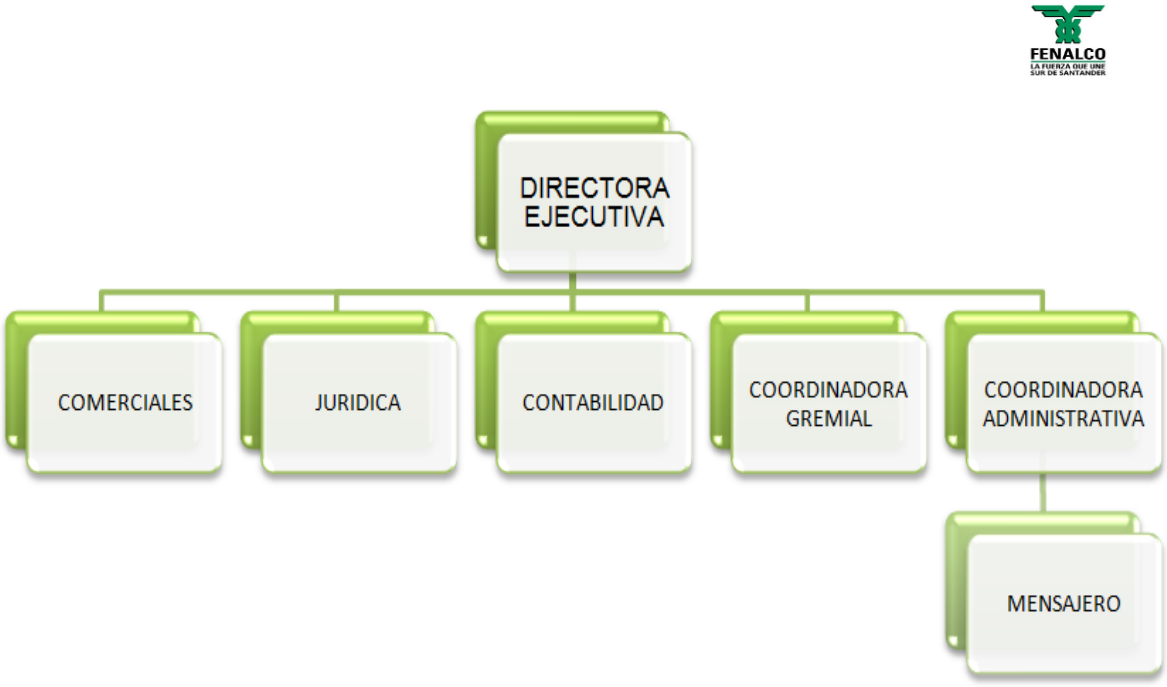
HELADERÍAS	**5**
SERVICIOS PARA EL HOGAR	**9**
CENTROS COMERCLES	**2**
ARTESANIA	**1**
CENTRO RECREACIONAL	**1**
DEPORTES DE AVENTURA	**1**
RECREACIÓN	**1**

Fuente: Fenalco. Mayo 28 de 2020

3.8. Organigrama direccional de la empresa:

A continuación, se evidencia el organigrama de la organización, la práctica fue realizada bajo la dirección del líder gremial específicamente en las áreas señalada

Figura 1: Estructura Organizacional de Fenalco Sur de Santander.



Fuente: Fenalco. Mayo 28 de 2020.

3. 9 Análisis D.O.F.A

La matriz D.O.F.A se puede definir como “la estructura conceptual para el análisis sistemático que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con las fuerzas y debilidades internas de la organización”.

Tabla 4: Diagnóstico D.O.F.A

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
DEBILIDADES (D)	**OPORTUNIDADES (O)**
● Ausencia de planes de contingencia ● Ingresos basados en un alto porcentaje de las cuotas de sostenimiento y eventos. ● Carencia en la estandarización de procesos.	● Gremio más sólido del Sur de Santander. ● Gremio a nivel nacional, lo que lleva que los afiliados tengan acercamiento a instituciones nacionales. ● Fortalecimiento de las mesas sectoriales por las diferentes charlas y capacitaciones virtuales. ● Prestación de servicios que ayudan con la ventaja competitiva en los establecimientos. ● Único gremio a nivel nacional con representación en el Sur de Santander.
FORTALEZAS (F)	**AMENAZAS(A)**
● Equipo de trabajo experto en cada una de las funciones. ● Constante comunicación con los empresarios afiliados. ● Formaciones pensadas en la necesidad de los afiliados. ● Realización de eventos para los distintos sectores de la economía que llevan a la	● Llegada de otro gremio a la región. ● Afectación económica de las empresas afiliadas ● Falta de participación por parte de los empresarios. ● Desafiliación por parte del empresario al no cumplir con algún servicio.

credibilidad de la Federación en la región. ● Reinventar las formas de trabajo evidenciando mayor afluencia de afiliados.	

Fuente: Fenalco. 28 de mayo de 2020

4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Fenalco Sur de Santander es un gremio que trabaja por el bien de la Nación y el desarrollo del comercio, buscando la justicia social, la lucha por afianzar las instituciones democráticas, promoviendo la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos.
Impulsan el desarrollo intelectual, económico y social, de todas las personas vinculadas al gremio siendo un foro de discusión sobre los problemas del país.

Por esta razón, se identifica a raíz de la emergencia sanitaria una problemática general que le impide a los empresarios operar de manera rápida y productiva en la región Comunera y Guanentá. Ante esta situación los empresarios se ven en la obligación de cerrar las empresas a causa de la coyuntura y el distanciamiento social obligatorio que conlleva a suspender actividades sociales, siendo esta también una afectación directa para Fenalco ya que es un gremio que existe por y para el buen desarrollo de las actividades comerciales en Sur de Santander. Su nivel de afectación es sumamente alto pues sus ingresos en su totalidad son del dinero recaudado por cada afiliado al gremio.

Con el objetivo de que Fenalco Sur de Santander continúe prestando sus servicios de manera eficiente y fortaleciendo así el gremio turístico de la provincia Comunera y Guanentá, se plantea una solución a la problemática identificada realizando un plan de mejoramiento que pueda mitigar y controlar el manejo de la pandemia del COVID-19 para el fortalecimiento de la mesa sectorial de Turismo en este tiempo

de transformación a causa de las nuevas medidas adoptadas para la prestación de servicios turísticos a nivel mundial.

CAPÍTULO III

5. ÁREA DE TRABAJO DE LAS PRACTICANTES

5.1. Funciones laborales:

1. Realizar acompañamiento y seguimiento en las mesas sectoriales junto con el director ejecutivo y la líder gremial de Fenalco Sur de Santander.

2. Atender las necesidades o requerimientos de los empresarios afiliados de los diferentes sectores económicos del gremio.

3. Apoyo a capacitaciones, talleres y demás actividades que promuevan el desarrollo empresarial y pensando en estrategias de mejoramiento de la calidad y excelencia en las organizaciones, donde mejore la imagen y productividad de la empresa.

4. Realizar informes de las actividades realizadas.

5. Caracterizar y mantener actualizada la base de datos de los afiliados de Fenalco Sur de Santander.

6. Creación de un banco de logos con las empresas afiliadas a Fenalco Sur de Santander con el objetivo de realizar publicidad, reconocimiento en los eventos y capacitaciones que realice.

5.2 Objetivos laborales:

1. Dar a conocer y recordar los beneficios gremiales a los afiliados.
2. Mantener organizada la información de los afiliados en la base de datos

3. Proponer estrategias de mejora para las capacitaciones virtuales
4. Ser un canal de comunicación efectiva entre el empresario y el líder gremial.
5. Acompañamiento en cuanto a la comunicación telefónica con los empresarios con fines informativos.

5.3. Actividades Realizadas:

Durante el periodo de práctica empresarial en el gremio Fenalco Sur de Santander se realizó un acercamiento a la organización identificando como aspecto principal la necesidad de fortalecer la mesa sectorial de Turismo. Por esta parte se logró apoyar y trabajar en las diferentes estrategias de formación y promoción empresarial como objetivo de trabajar estratégicamente a impulsar las actividades de las empresas del sector Turismo, tales como eventos empresariales y de formación académica que ofrezca Fenalco Sur de Santander para sus afiliados.
Una vez se culminan las actividades en el gremio de Fenalco Sur de Santander, se evidencia un alto grado de satisfacción por parte de los empresarios afiliados que permite así generar fidelización y escuchar demás propuestas para generar soluciones a nuevas necesidades.

A continuación, se muestran las actividades realizadas por las practicantes como perfil administrativo o de mercadeo desempeñadas durante el periodo de práctica empresarial.

UNIDAD DE ESTUDIO: FENALCO SUR DE SANTANDER

Actividad No. 1 -Aplicación de una encuesta sobre el impacto económico en la Semana Santa para el sector Turismo. **Objetivo** -Crear un indicador económico en Fenalco Sur de Santander que permita atender solicitudes y crear estrategias de solución. **Responsables** -directora ejecutiva y equipo de trabajo. **Invitados a participar**

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

16 de abril de 2020.

210 afiliados encuestados.

Enlace de la encuesta aplicada: https://forms.gle/MduD3Hfjv1zRpdvR8

Actividad No. 2
-Videoconferencia “Perspectivas de crecimiento y de cambio” Para las empresas del sector Turismo afiliadas a Fenalco Sur de Santander.
Objetivo
-Obtener crecimiento y desafíos económicos, personales, profesionales y empresariales en el tiempo de transformación.
Responsables
-directora ejecutiva y equipo de trabajo.
Invitados a participar
-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación
Fecha
20 de abril de 2020.

Imagen 1. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020.

Actividad No. 3
-Videoconferencia “Enamórate del problema y no de la solución” Trabajar en el problema permite conocer al detalle lo que es crucial para entender correctamente lo que se requiere para solucionarlo.

Objetivo
-Dar iniciativas a los afiliados de enamorarse de su problema conocerlo trabajarlo para así crear soluciones innovadoras y llegar al éxito progresando en la dirección correcta.
Responsables
-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo
Invitados a participar
-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación
Fecha
-21 de abril de 2020

Imagen 2. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020.

Actividad No. 4
-Videoconferencia “Turismo en los tiempos del Covid”.
Objetivo
Profundizar a detalle los problemas que han surgido ante la crisis y encontrar soluciones de transformación del mercado como una medida de respuesta.
Responsables
-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo
Invitados a participar

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

22 de abril de 2020.

Imagen 3. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020

Actividad No. 5

-Videoconferencia “Cómo ser la primera opción del cliente”.

Objetivo

-Generar estrategias para conquistar a los clientes y puedan recordar a la empresa como primera opción de compra.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Invitados a participar

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres

-Recreación

Fecha

-23 de abril de 2020

Imagen 4. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020

Actividad No. 6

-Videoconferencia “Estrategias emocionales”.

Objetivos

-Adquirir las habilidades emocionales y sociales necesarias para el desarrollo de la propia competencia para gestionar emociones.

Responsables

-directora ejecutiva

-Conferencista

-Equipo de trabajo

Fecha

24 de abril de 2020.

Imagen 5. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020.

Actividad No. 7

-Videoconferencia Sector de alimentos “Presentación de aspectos regulatorios en relación con la emergencia económica y sanitaria, panorama del sector turístico”.

Objetivo

-Manejo del impacto de la emergencia sanitaria en el sector turístico.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Invitados a participar

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

24 de abril de 2020

Imagen 6. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Abril 2020.

Actividad No. 8

-Apoyo en la creación de un directorio comercial.

Objetivo

- Verificación de empresas afiliadas al gremio de Fenalco Sur de Santander por sectores. (Hipervínculo del directorio comercial).

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Fecha

29 de abril 2020.

Enlace al directorio comercial:

file:///C:/Users/Paula/Downloads/Directorio%20General%20Borrador%20(1).pdf

Actividad No. 9
-Apoyo en la aplicación de encuesta de afectación al Turismo por el Covid-19.
Objetivo
- conocer el impacto social y económico de las empresas a causa de la pandemia. Con esta información se podrán planificar acciones para dar soluciones de control a las problemáticas presentadas.
Aplicación
Empresas afiliadas al gremio de Fenalco Sur de Santander.
Responsables
-directora ejecutiva
-Equipo de trabajo
Fecha
29 de abril de 2020.
Enlace de la encuesta aplicada:
http://formularios.fenalco.com.co/node/114?utm_source=ENCUESTA+TURISMO+2020++ABRIL+27&utm_medium=email&utm_campaign=ENCUESTA+TURISMO+2020+-+ABRIL+27

Actividad No. 10
-Promoción e inscripción a los afiliados a participar en más de 9 cursos online gratuitos por parte de Fenalco Sur de Santander en unión con la academia Vatel España para el sector Turismo.
Cursos habilitados

- Las mejores prácticas para recibir a un huésped
- La importancia de Housekeeping en la satisfacción del cliente
- Buenas prácticas en la gestión de conflictos con clientes
- Claves de una experiencia sobresaliente en el Spa
- Clientes de larga estancia y cómo satisfacer sus expectativas
- Servicio de desayunos: Como identificar las necesidades de los clientes
- Momentos clave en restauración para fidelizar clientes.
- Técnicas de upselling y crosselling para incrementar los ingresos de los restaurantes.
- Cómo atraer y fidelizar al cliente.

Objetivo
-Ampliar los conocimientos profesionales y empresariales de los afiliados a Fenalco Sur de Santander.
Responsables
-directora ejecutiva
-Equipo de trabajo
Fecha
5 de mayo de 2020

Imagen 7. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Mayo 2020.

Actividad No. 11

-Promoción de las ofertas turísticas para celebración del día de la madre.

Objetivo

Inscribir a los afiliados con el fin de obtener información de sus productos y posteriormente realizar su respectiva publicidad digital.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Aplicación

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

8 de mayo de 2020

Imagen 8. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Mayo 2020.

Actividad No. 12

Videoconferencia, presentación de la Norma END 127 "Buenas prácticas de higiene para la prestación del servicio de domicilios de alimentos, bebidas y productos farmacéuticos" Publicada por ICONTEC.

Objetivo

Conocer a detalle los requisitos para la aplicación de las Buenas Prácticas de Higiene, en la prestación del servicio domiciliario de alimentos, bebidas y productos farmacéuticos, de diferentes modalidades.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Aplicación

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

11 de mayo de 2020

Actividad No. 13

-Videoconferencia, "Brújula empresarial" desarrollo sostenible.

Objetivo

-Mejorar el valor de la sostenibilidad empresarial.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Aplicación

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación

Fecha

13 de mayo de 2020

Imagen 9. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Mayo 2020.

Actividad No. 14

-Videoconferencia, “Herramientas para reactivar las ventas”.

Objetivo

Generar estrategias para aumentar las ventas en un corto plazo.

Responsables

-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo

Invitados a participar

-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías

-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación
Fecha
-14 de mayo de 2020

Imagen 10. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Mayo 2020.

Actividad No. 15
-Capacitación protocolos de bioseguridad sector turismo.
Objetivo
-Orientar las medidas generales de Bioseguridad en el sector Turismo
Responsables
-directora ejecutiva
-Conferencista
-Equipo de trabajo
Invitados a participar
-Agencias de viaje
-Hoteles
-Restaurantes
-Bares
-Cafeterías
-Panaderías
-Transporte
-Alimentos y víveres
-Recreación
Fecha
28 de mayo de 2020

Imagen 11. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Mayo 2020.

Actividad No. 16

-Bideoconferencia “Limites, beneficios y extenciones días sin IVA”

Objetivo

-Conocer el objeto, requisitos, limites y beneficios sobre las excepciones de Impuesto a las Ventas IVA y reducción al Impuesto Nacional al Consumo

Responsables

-directora ejecutiva

-Conferencista

Imagen 12. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Junio 2020.

Actividad No. 17
-Bideoconferencia “Mesa sectorial restaurantes San Gil”
Responsables
-directora ejecutiva
-Conferencista
Apoya
-Instituto de Cultura y Turismo San Gil

Imagen 13. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Junio 2020.

Actividad No. 18
-Bideoconferencia “ICONTEC y Fenalco trabajando por la bioseguridad del Sur de Santander”
Responsables
-directora ejecutiva
-Conferencista
Apoya
-Instituto de Cultura y Turismo San Gil

Imagen 14. Tomado y adaptado de Fenalco Sur de Santander. Junio 2020.

Fuente: Fenalco 29 de mayo de 202

CAPÍTULO IV

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1. Protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19 de fenalco sur de santander

PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD PARA MITIGAR, CONTROLAR Y REALIZAR MANEJO DE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 DE FENALCO SUR DE SANTANDER

SAN GIL - SANTANDER
JULIO 2020

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Consultor SST	Cargo:	Cargo:

INTRODUCCION

El sector turístico es uno de los principales generadores de empleo y portantes con la economía a nivel nacional, pues los diferentes atractivos de las ciudades y los municipios patrimonio que atraviesan el país, despiertan cada vez más el interés de los visitantes, quienes desean conocer acerca de la historia y el significado de los lugares, los símbolos y los personajes que han sobresalido a lo largo de los años en el país.

Dentro de las principales características con las que cuentan los lugares turísticos, se encuentra la gastronomía, la cual es variada dependiendo de la región en la cual se encuentre. Sin embargo, debido a la contingencia sanitaria actual el sector de la industria alimentaria se ha visto gravemente afectada, debido a la disminución de la demanda de productos, reduciendo sus ventas en un porcentaje significativo. Sin embargo, esta no viene siendo la mayor preocupación para este gremio, ya que muchos dueños, trabajadores e incluso instituciones que incentivan el comercio, han empezado a desarrollar diferentes normas para la reapertura de los establecimientos cuando el periodo de cuarentena finalice, misma normatividad que pretende salvaguardar la salud y la vida tanto de quienes laboran en los diferentes lugares, como de aquellos que desean visitar sus sitios de hospedaje y/o comida favoritos.

Para la implementación de los diferentes protocolos, es necesario determinar desde los cambios en los uniformes de las personas que prestan el servicio al cliente, pasando por el proceso de limpieza de los utensilios que son empleados en la

estancia de las personas, hasta la medición de la distancia que debe existir entre las personas que visitan los diferentes establecimientos.

Para esto, se pretende diseñar un protocolo de bioseguridad que abarque los diferentes subsectores del turismo, tales como hotelería, restaurantes, cafeterías y bares que se encuentran ubicados en las regiones Comunera y Guanentá, mismo que describa los procedimientos que se emplearán tanto para trabajadores como para los clientes que visitan estos lugares.

JUSTIFICACIÓN

Las diferentes empresas del sector hotelero y de la industria alimentaria, al ser establecimientos en los cuales existen momentos propicios para las aglomeraciones, requieren de la programación no solo de horarios específicos para la recepción de personas, en las que se pueda realizar una limpieza y desinfección periódica de muebles y utensilios; sino del control de la cantidad de los mismos, de forma que pueda guardarse un espacio determinado entre los mismos, al igual que entre el personal que allí labora.

Cada uno de este tipo de procedimientos varía de lugar y necesita especificarse de acuerdo con su propósito, ya sea alojamiento a corto o mediano plazo, recepción de clientes durante un tiempo determinado, o a lo largo del día. Por esto, es necesario que se especifiquen las normas de entrada, de permanencia y las maneras en las que se realizara la desinfección de cada lugar ya sea en intermedios de tiempo, o al final de cada jornada laboral.

Es por esto que debe definirse claramente el riesgo principal del cual se pretende proteger a los establecimientos y a su personal, al tiempo que se requiere saber las diferentes definiciones de los conceptos relacionados con todo tipo de proceso que tenga como finalidad conservar el ambiente libre de riesgo, así como asegurar la salud de las personas.

1.OBJETIVO:

Diseñar un protocolo general de bioseguridad que estipule las normas específicas de ingreso, permanencia y desinfección de los sectores de la industria hotelera y del sector alimentario en las empresas de la región Comunera y Guanentá.

2.ALCANCE:

El presente protocolo aplica para los trabajadores de todas las áreas y procesos de empresas pertenecientes a la industria hotelera y alimentaria, (hoteles, restaurantes, cafeterías, bares), expuestos al COVID – 19 pertenecientes a las provincias Comunera y Guanentá en el Sur de Santander.

3.RESPONSABILIDAD:

La responsabilidad sobre la protección tanto de las respectivas instalaciones como del mismo personal que labora en ellos, recae sobre los dueños o gerentes de los mismos. Ellos en primer lugar, deben estipular las normas y procedimientos a seguir, al tiempo que deben vigilar su cumplimiento por parte de los trabajadores.
Seguidamente, las personas que visitan los establecimientos deben cumplir con las reglas estipuladas por la administración para la protección tanto de ellos mismos como de las demás personas que se encuentren dentro del lugar.

4. DEFINICIONES:

Bioseguridad: "de acuerdo al Decreto 1543 de Junio de 1997, la Bioseguridad consiste en "las actividades, intervenciones y procedimientos de seguridad ambiental, ocupacional e individual para garantizar el control del riesgo biológico". También es el conjunto de medidas preventivas, destinadas a controlar los factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos logrando la prevención de impactos nocivos y asegurando que el desarrollo o producto final de los procedimientos no atenten contra la salud y seguridad del personal, visitantes y el medio ambiente"[3].

Contaminación: "es la introducción en un medio cualquiera de un contaminante, es decir, la introducción de cualquier sustancia, organismo o forma de energía con potencial para provocar daños, irreversibles o no, en el medio inicial"[4].

Daño: "es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva de las personas"[5].

Desinfección: "eliminación de microorganismos por medio de la exposición directa a agentes químicos, los cuales alteran su estructura o su metabolismo"[6].

Desinfectante: "agente químico que elimina microorganismos de artículos y superficies. No elimina esporas"[7].

Elementos de protección personal: "es todo dispositivo diseñado para la protección contra los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de forma que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores"[8].

[3], FORERO, Patricia; FORERO, Consuelo; DUQUE, Laura. Manual de Bioseguridad Hemocentro Distrital. Bogotá, Colombia. P 5
[4] Ibíd., P5
[5] Ibíd., P5
[6] Ibíd., P5
[7] Ibíd., P5
[8] Ibíd., P5

Exposición humana: "se define como la inoculación percutánea o el contacto con heridas abiertas, excoriaciones o membranas mucosas; con sangre o líquidos a los cuales se les aplican las normas universales"[9].

Limpieza: "es la remoción (manual y/o mecánica), generalmente realizada con agua y detergente, de la materia orgánica e inorgánica visible. Es el paso obligado antes de llevar a cabo procesos de desinfección"[10].

Material Contaminado: "es aquel que ha estado o es sospechoso de haber estado en contacto con microorganismos u otro tipo de contaminante"[11].

Microorganismos: "son organismos dotados de individualidad, que presentan una organización biológica elemental. Este grupo incluye a virus, bacterias, hongos y protozoos"[12].

Peligro: "todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de vida individual o colectiva de las personas"[13].

Prevención: "conjunto de acciones o medidas adoptadas o previstas para evitar o disminuir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proporcionando una mejor calidad de vida a los miembros de la comunidad"[14].

Procedimiento: "serie de pasos técnicos con un orden definido que llevan a un producto final"[15].

[9] Ibíd., P5
[10] Ibíd., P6
[11] Ibíd., P6
[12] Ibíd., P6
[13] Ibíd., P6
[14] Ibíd., P6
[15] Ibíd., P6

Riesgo: "es la probabilidad de que ocurra un accidente o daño por un determinado peligro"[16].

Riesgo biológico: "Consiste en la presencia de organismos o sustancias derivadas de un organismo, que plantean la probabilidad de adquirir una enfermedad a partir del contacto con material biológico. El factor de riesgo biológico implica toda actividad de los trabajadores durante la cual se pueden poner en contacto con microorganismos, productos y sustancias de origen animal o de origen vegetal, que pueden ocasionar infecciones o enfermedades agudas y/o crónicas"[19].

Aislamiento: "Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación del COVID-19 el aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligatorio por orden de la autoridad sanitaria."[17]

Asepsia: "Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección."[18]

COVID-19: "Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos."[19]

[16] Ibíd., P6
[17] Soluciones INGENIA SAS. PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD PARA MITIGAR, CONTROLAR Y REALIZAR MANEJO DE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 DE INGENIA SOLUCIONES S.A.S. junio 2020. P 4
[18] Ibíd., P 4
[19] Ibíd.., P 4

5.NORMATIVA

- **Resolución 749 de 2020:**

Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas.

> **Artículo 1°. Objeto**. Adoptar el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19 en el sector comercio, particularmente en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como en el alojamiento en hoteles y en actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas y otros servicios de comidas, contenido en el anexo técnico que hace parte integral de la presente resolución.

- **Resolución 666 de 2020:**

Protocolo de bioseguridad Covid-19. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

Artículo 1. Objeto. Adoptar el protocolo general de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública, contenido en el anexo técnico, el cual hace parte integral de esta Resolución. Dicho protocolo está orientado a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad y deberá ser implementado por los destinatarios de este acto administrativo en el ámbito de sus competencias.

- **Decreto 539 de 2020:**

Por el cual se adoptan medidas de Bioseguridad para mitigar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus covid-19, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.

Artículo 1. Protocolos de bioseguridad. Durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, el Ministerio de Salud y Protección Social será la entidad encargada de determinar y expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública, para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

- **Resolución: 385 del 2020:**

Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

- **Decreto 417 de 2020:**

Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

6.SUSTANCIAS Y/O AGENTES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Por definición reglamentaria, siguiendo las recomendaciones establecidas en los decretos 749 y 666 de 2020, se utilizarán las siguientes sustancias como elemento de limpieza en los debidos establecimientos comerciales.

ALCOHOL GLICERINADO	**CATEGORÍA:** BIOSEGURIDAD
	MARCA: ECOQUIM
	CARACTERISTICAS: El Alcohol glicerinado es un excelente producto antibacterial para uso local en manos, libre enjuague, desarrollado especialmente para la sanitación de manos del personal encargado de manipular alimentos en plantas de proceso, restaurantes u hoteles, personal en centros de salud, colegios a nivel doméstico y demás instituciones.
	INSTRUCCIONES DE USO: Aplicar de 3 a 4 pus de spray en las manos, hacer fricción hasta que la sensación de frío termine.

JABON LIQUIDO PARA MANOS	**CATEGORÍA:** BIOSEGURIDAD
	MARCA: PQP **CARACTERISTICAS:** El jabón líquido antibacterial PQP PROFESIONAL es un producto eficaz que proporciona altos niveles de higiene en las manos al usuario. No contiene fragancia, ni deja olor residual en las manos. Es un producto listo para usar, biodegradable y libre de fosfatos.

LIMPIAPISOS LAVANDA PROF 20 Lit. PQP	**CATEGORÍA:** BIOSEGURIDAD
	MARCA: PQP **CARACTERISTICAS:** contiene un desinfectante a base de amonio cuaternario, el cual tiene un amplio espectro de eliminación de microorganismos tales como Bacillus Subtilis, Pseudomonas aeruginosa, Salmonella tiphymurium, Staphylococcus aureus, los que causan malos olores y en contacto con alimentos pueden generar enfermedades gastrointestinales. Diseñado para uso en hoteles, restaurantes, colegios e instituciones en general, que requieran desinfectar y brindar un agradable aroma en las áreas y las superficies.

GEL ANTIBACTERIAL	**CATEGORÍA:** BIOSEGURIDAD
	MARCA: PQP
	CARACTERISTICAS: Gel antibacterial Biodegradable con registro sanitario, lo que garantiza una excelente calidad. Contiene 65% de Alcohol Etílico al 96%. Ayuda a eliminar el 99,9% de las bacterias comunes, sin necesidad de lavarse las manos, contribuye a evitar la propagación del Coronavirus.
	INSTRUCCIONES DE USO: Aplica una pequeña cantidad en las manos y frótalas por unos instantes.

DESINFECTANTE CON BIGUADINA AL 5%	**CATEGORÍA:** BIOSEGURIDAD
	MARCA: PQP
	CARACTERISTICAS: Producto diseñado para uso institucional, industrial, industria alimentaria, hospitales, veterinarias, lecherías, salas de ordeño, criaderos de aves, plantas de sacrificio, plantas procesadoras de alimentos, cervecerías, pasteurizadores en plantas embotelladora de bebidas y alimentos enlatados, plantas de fermentación de yogurt, unidades de aire acondicionado, ambientes, fabricación de queso, limpiadoras de envases de vidrio, agricultura, catering. Se usa principalmente para desinfectar superficies, equipos y ambientes

7.ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Actualmente el uso de elementos de protección personal es el factor determinante para evitar el contagio por coronavirus (COVID-19), debido a que los mismos repelen la infección al contacto con alguna parte del cuerpo por la cual pueda penetrar. Por esto, es necesario caracterizar cada uno de ellos con el fin de exponer su importancia y la prioridad de su uso diario.

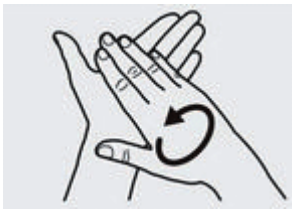
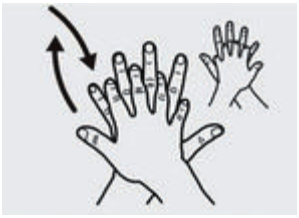
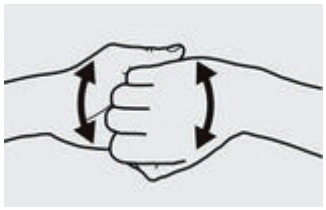
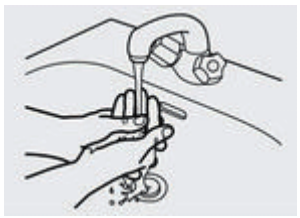
1.	**Tapabocas:** **1.** Lávese las manos antes de colocarse el tapabocas. **2.** El uso de los tapabocas debe seguir las recomendaciones del fabricante. **3.** Ajuste el tapabocas lo más pegado a la cara. **4.** La cara del tapabocas con color (impermeable) debe mantenerse como cara externa. **5.** Debido a su diseño, el filtrado no tiene las mismas características en un sentido y en otro, y su colocación errónea puede ser causante de una menor protección del profesional: la colocación con la parte impermeable (de color) hacia dentro puede dificultar la respiración del profesional y acumulo de humedad en la cara. Por otro lado, dejar la cara absorbente de humedad hacia el exterior favorecerá la contaminación del tapabocas por agentes externos. **6.** Sujete las cintas o coloque los cauchos de forma que quede firmemente. **7.** Moldee la banda metálica alrededor del tabique nasal. **8.** No toque el tapabocas durante su uso. Si debiera hacerlo, lávese las manos antes y después de su manipulación. **9.** El tapabocas se puede usar durante un día de manera continua, siempre y cuando no esté roto, sucio o húmedo, en cualquiera de esas condiciones debe retirarse y eliminarse.

	10. Cuando se retire el tapabocas, hágalo desde las cintas o los cauchos, nunca toque la parte externa de la mascarilla. **11.** Una vez retirada, doble el tapabocas con la cara externa hacia dentro y deposítela en una bolsa de basura negra **12.** No reutilice la mascarilla. **13.** Inmediatamente después del retiro del tapabocas realice lavado de manos con agua y jabón. **14.** El tapabocas se debe mantener en su empaque original si no se va a utilizar o en bolsas selladas, no se recomienda guardarlos sin empaque en el bolso, o bolsillos sin la protección porque se pueden contaminar, romper o dañar. **15.** Los tapabocas no se deben dejar sin protección encima de cualquier superficie (ej. Mesas, repisas, entre otros) por el riesgo de contaminarse.
2.	**Gorros:** **1.** Recoger y atar el cabello si se tiene largo **2.** Colocar la totalidad del cabello dentro del gorro **3.** Verificar el ajuste del gorro para que no se caiga **4.** Realizar higiene de manos **5.** Al retirar el gorro desecharlo y realizar nuevamente limpieza de manos "El cabello facilita la retención y posterior dispersión de microorganismos que flotan en el ambiente, por lo que se considera como fuente de infección y vehículo de transmisión de microorganismos. Serán de tela de algodón o malla desechable"[20]

[20] FORERO, Patricia; FORERO, Consuelo; DUQUE, Laura. Manual de Bioseguridad Hemocentro Distrital. Bogotá, Colombia. P 22

3.	**Guantes:** **Procedimiento para poner guantes:** **1.** Extraer un guante del envase y enfundarlo en una mano, hasta obtener una perfecta adaptación a la mano (ausencia de arrugas) estirando desde el extremo abierto. **2.** Extraer un segundo guante y proceder a su correcta colocación. **3.** En caso de rozadura con superficies metálicas o cristales pudiendo provocar algún tipo de daño, es necesaria la sustitución inmediata del guante dañado. **Procedimiento de sustitución de los guantes usados/contaminados:** **1.** Deslizar el guante izquierdo desde la apertura con la ayuda de la mano derecha hasta recubrir las extremidades de los dedos con la parte trasera del guante. **2.** Sin soltar la parte trasera del guante izquierdo y realizando una bola de este guante en la mano derecha y manteniéndolo en esta mano **3.** Pasamos con la mano izquierda a enrollar el guante de la mano derecha en sí mismo, hasta obtener con los 2 guantes una sola bola que solo está en contacto con la mano por la parte interior del ultimo guante. Es importante lavar las manos antes y después del uso de los guantes, los cuales deben ser de la talla adecuada. Es necesario revisar que no estén rotos o rasgados, ya que arruina su función de bloquear agentes contaminantes.

8.INSTRUCTIVO DE LAVADO DE MANOS

		
1. Remojar las manos con agua	**2.** Colocar una cantidad generosa del jabón en la palma de su mano. La cantidad de jabón debe ser del tamaño de una moneda	**3.** Frotar las palmas de las manos entre sí, por unos segundos
		
4. Frotar por unos segundos el dorso de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, entrelazando los dedos. Repita el proceso frotando el dorso de la mano izquierda con la palma de la mano derecho.	**5.**Frotar por unos segundos las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados	**6.** Frotar por unos segundos el dorso de los dedos de una mano, con la palma de la mano opuesta, agarrando los dedos. Repetir el proceso con la otra mano.
		

7. Frotar por unos segundos el dedo pulgar de una mano con la palma de la mano opuesta. Repetir el proceso con el dedo de la mano opuesta.	**8.** Frotar por unos segundos la punta de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, haciendo movimientos circulares. Repetir el proceso con la mano puesta.	**9.** Enjuagar bien las manos con abundante agua
10. Secar las manos con una toalla desechable		

Nota:

Para la aplicación del gel antibacterial de alcohol glicerinado se utiliza el mismo proceso, exceptuando el enjuague con agua.

En caso de que se observe la formación de grumos, o suciedad en las manos, después de la aplicación del gel es necesario el lavado de manos con agua y jabón.

9. DISPOSICIONES GENERALES

El siguiente protocolo se realiza con el fin de poder establecer normas de entrada y permanencia a los establecimientos previamente estipulados, ya que debido a su objeto social, si no existe un seguimiento y vigilancia del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se corre el riesgo de incurrir en aglomeraciones o de contaminación de las personas por no seguir las normas de distanciamiento social, uso de elementos de protección personal y desinfección constante.

Las disposiciones generales para la reapertura de establecimientos comerciales deben estar señaladas dentro del mismo lugar, explicando tanto a trabajadores como a clientes, las medidas que deben tomarse para el ingreso y permanencia dentro de este.

El alcance de los debidos procedimientos se aplica desde el gerente, administrador y/o supervisor del establecimiento hasta los encargados del servicio de domicilio; existiendo una supervisión del cumplimiento de los procedimientos por parte del personal que labora dentro de los diferentes lugares (hoteles, restaurantes, cafeterías, bares)

Con respecto al tratamiento de los objetos de uso de cada lugar, los establecimientos tienen la libertad de elegir el uso de los elementos normales, u optar por objetos desechables de un solo uso, con el fin de disminuir el riesgo de contagio.

El distanciamiento social debe ser riguroso y debe requerir de vigilancia permanente, los empleados de los diferentes establecimientos necesitan el mínimo contacto entre los mismos. No se permitirá la entrada a más de 50 personas a los diferentes establecimientos, y se crearan turnos rotativos con el fin de mantener el mínimo número de personal dentro de los puestos de trabajo.

No se permitirá ningún tipo de reunión social o celebración dentro de los distintos hoteles, restaurantes, cafeterías, o bares con el fin de evitar las concentraciones de personas y que no se guarde la debida distancia de 2M entre cada una de ellas, y entre los empleados.

https://www.freepik.es/vector-premium/distancia-social-nuevo-concepto-personas-comiendo-mesas-proteccion-prevencion-coronavirus-covid-19_8890836.htm

10.MANIPULACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS (recepción y entrega).

En este protocolo se establece la limpieza y desinfección de los insumos o productos comprados a terceros, también se define los lineamientos cuando son entregados a personal interno de la empresa o enviados por mensajería.

- Asegurar que el proveedor de insumos y productos se ajuste con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Desinfectar los productos a la hora de recibirlos de los proveedores y entregarlos a empleados o al ser reenviados a otras zonas del país.
- Garantizar condiciones de calidad e higiene durante su almacenamiento. En lo posible usar Vinipel.
- Reducir el contacto físico en el movimiento de productos entre personas.
- Si se requiere almacenamiento del producto, forrarlo con vinipel
- Para productos terminados, se recomienda utilizar sellos resistentes a la manipulación o doble bolsa para garantizar que no haya contaminación de estos.
- No reenvasar insumos o productos en envases que puedan confundir al personal de servicio generales o trabajadores.
- Descripción del sitio de almacenamiento de insumos.
- Mantener a disposición las fichas de datos de seguridad de los productos químicos empleados.
- Asegurar la visibilidad del Rotulado de las diluciones preparadas.
- Manejo y disposición de envases de detergentes, jabones, desinfectantes.

11.MANEJO DE RESIDUOS:

- Se destinaran 4 canecas de diferentes colores para la disposición de residuos, con su respectiva clasificación.
- Los elementos de protección personal tales como tapabocas y guantes deberán disponerse en la caneca de color rojo, la cual no solo estará ubicada dentro de los baños sino en lugares estratégicos de los establecimientos.

- Los residuos se recolectarán de forma permanente, destinando un lugar para su almacenamiento mientras se hace la recolección de los mismos por parte de las empresas de servicios públicos. La desinfección de las canecas será de forma permanente, existan o no residuos dentro de ellas.
- Los elementos de protección personal deben ser usados en todo momento por parte de los trabajadores, en especial cuando se realice recolección de residuos y limpieza de las canecas. Los empleados deberán realizar procesos de desinfección de manos al final estas actividades.

https://www.google.com/search?q=colors+residuos&tbm=isch&ved=2ahUKEwjcyP-z_4npAhU1QTABHR5nBzUQ2-#imgrc=RwyA9Vf4Nayk

12.DESARROLLO GENERAL DE LOS PROTOCOLOS

12.1 Procedimientos para la entrada de trabajadores y usuarios a hoteles, restaurantes, cafeterías y bares. (Ver anexo A)

12.2 Protocolo para la permanencia de trabajadores y clientes en hoteles, restaurantes, cafeterías y bares. (Ver anexo B)

12.3. Procedimientos para las instalaciones y el tratamiento de mobiliario de hoteles, restaurantes, cafeterías y bares. (Ver anexo C)

12.4. Procedimiento ante sospecha de posible caso de COVID – 19 dentro del establecimiento. (Ver anexo D)

13. CONCLUSIONES

La importancia de realizar una práctica empresarial para obtener el título de la carrera de pregrado, brinda la oportunidad de poder experimentar un ejercicio real de lo que compone un entorno laboral, identificar actos, condiciones y situaciones en las cuales tenemos que tomar decisiones rápidas para generar estrategias que aporten y generen beneficio a la organización y a sus colaboradores. Dentro de un espacio como el gremio nacional de comerciantes es importante edificar nuevos conocimientos esenciales para la vida laboral pues a través de estos podemos desarrollar habilidades que nos permitirán desarrollarnos productivamente además de un adecuado aprovechamiento de recursos y un excelente cumplimiento de objetivos culminando satisfactoriamente nuestros propósitos laborales.

BIBLIOGRAFIA

Colombia, Presidencia de la República de. 2020. https://dapre.presidencia.gov.co/. [En línea] 13 de abril de 2020. [Citado el: 12 de julio de 2020.] https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20539%20DEL%2013%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf.

FENALCO LA FUERZA QUE UNE. Fenalco Santander. San Gil. 05 de agosto de 2020. [05 de agosto de 2020]. Disponible en: https://www.fenalcosantander.com.co/

FORERO, Patricia, FORERO, Consuelo y DUQUE, Laura. http://www.saludcapital.gov.co/. [En línea] [Citado el: 13 de julio de 2020.] http://www.saludcapital.gov.co/Biblioteca%20Manuales/Provisi%C3%B3n%20de%20Servicios/MANUAL%20BIOSEGURIDAD%20v10.pdf.

Manizales, Cámara de comercio de. http://www.ccmpc.org.co/. [En línea] [Citado el: 13 de julio de 2020.] http://www.ccmpc.org.co/ccm/contenidos/360/Protocolo%20restaurantes.pdf.

Social, Ministerio de Salud y Protección. 2020. https://safetya.co/. [En línea] 13 de mayo de 2020. [Citado el: 14 de julio de 2020.] https://safetya.co/normatividad/resolucion-749-de-2020/#at52.

SAS, Ingenia Soluciones. 2020. PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD PARA MITIGAR CONTROLAR Y REALIZAR MANEJO DE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 DE INGENIA SOLUCIONES S.A.S. Bucaramanga: s.n., 2020

—. 2020. https://dapre.presidencia.gov.co/. [En línea] 17 de marzo de 2020. [Citado el: 12 de julio de 2020.]

https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf.

—. 2020. https://safetya.co/. [En línea] 2 de junio de 2020. [Citado el: 12 de julio de 2020.] https://safetya.co/normatividad/resolucion-385-de-2020/

—. 2020. safetya.co. [En línea] 3 de junio de 2020. [Citado el: 12 de julio de 2020.] https://safetya.co/normatividad/resolucion-666-de-2020/#a1.

.