

Información Importante

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

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

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

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Informe final CENFER S.A.

Informe final practicas CENFER S.A.

María Luisa Sampayo Gaitán

Informe como requisito para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Directora

Wanda Ximena Ortiz Núñez

Tutor prácticas empresariales

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Facultad de Negocios Internacionales

Negocios Internacionales

2014

Contenido	pag.
Introducción	11
1. Justificación	12
2. Objetivos	13
3. Perfil de la empresa	14
4. Portafolio de productos y servicios	16
5. Cargo y funciones	33
6. Aportes	43
6.1 Aportes del estudiante a la empresa	43
6.2 Aportes de la empresa al estudiante	45
7. Conclusiones	46
8. Referencias bibliográficas	47

Lista de tablas

Cuadro 1. Fotografías y medidas del mostrador para alquileres. Cuadro realizado por el estudiante con información tomada del departamento de congresos y convenciones de CENFER S.A.	20
Cuadro 2. Fotografías y medidas de las vitrinas para alquileres. Cuadro realizado por el estudiante con información tomada del departamento de congresos y convenciones de CENFER S.A.	20
Cuadro 3. Fotografías y medidas de sillas y mesas para alquileres. Cuadro realizado por el estudiante con información tomada del departamento de congresos y convenciones de CENFER S.A.	21
Cuadro 4. Fotografías y medidas de los accesorios para alquileres. Cuadro realizado por el estudiante con información tomada del departamento de congresos y convenciones de CENFER S.A.	25

Lista de figuras

- Figura 1. Organigrama de CENFER S.A. Imagen tomada del departamento de contabilidad y administración de la empresa. **14**
- Figura 2. Cartel publicitario del evento Expo Asoinducals 2014-1. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **16**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 3. Cartel publicitario del Congreso nacional de actualización tributaria 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **17**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 4. Cartel publicitario del evento expo pesados 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **17**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 5. Cartel publicitario del evento expo oficina 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **18**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 6. Cartel publicitario del primer encuentro de logística y gestión de activos 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **18**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 7. Cartel publicitario del evento Agroferia 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **19**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 8. Cartel publicitario del cuartoencuentro regionalreconciliación Colombia eje cafetero 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **19**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 9. Cartel publicitario del evento Caraudio 2014. Imagen tomada de la página oficial de CENFER S.A. **20**
<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>
- Figura 10. Cartel publicitario del evento Mujer Expo 2014. Imagen tomada de la **21**

página	oficial	de	CENFER	S.A.	
					http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014
Figura 11.	Cartel publicitario del evento Expo Asoinducals 2014-2.	Imagen			21
tomada	de la página	oficial	de	CENFER S.A.	
					http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014
Figura 12.	Cartel publicitario del evento Motor Show.	Imagen tomada de la página			22
oficial		de	CENFER	S.A.	
					http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014
Figura 13.	Cartel publicitario del evento Feria Ganadera 2014.	Imagen tomada de			22
la	página	oficial	de	CENFER S.A.	
					http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014
Figura 14.	Cartel publicitario del evento Feria del Hogar 2014.	Imagen tomada de			23
la	página	oficial	de	CENFER S.A.	
					http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014
Figura 15.	Fotografía aérea del centro de eventos y exposiciones en el año 1995.				37
Fotografía	tomada de la página	oficial	de	CENFER S.A.	
					http://www.cenfer.com/secciones.php?seccion=MQ==&subseccion=NA==
Figura 16.	Imagen del calendario de eventos del centro de eventos y convenciones				38
para el año 2014.	Imagen tomada del departamento de mercadeo y publicidad de				
	CENFER S.A. 2014				
Figura 17.	Cartel publicitario del evento Expo Oficina 2014.	Imagen tomada de la			40
página	oficial del evento.	http://www.expo-oficina.com.co/			
Figura 18.	Fotografía tomada en el patio de honor del centro de eventos y				41
exposiciones durante el evento Expo Oficina.	Fotografía tomada de la página				
	oficial del evento.	http://www.expo-oficina.com.co/			
Figura 19.	Fotografía tomada en el centro de eventos y exposiciones durante el				41
evento Expo Oficina a un stand.	Fotografía tomada de la página oficial del evento.				
	http://www.expo-oficina.com.co/				
Figura 20.	Logo del evento Feria Ganadera 2014.	Imagen tomada de la página			42
oficial		de	CENFER	S.A.	

Informe final CENFER S.A.

<http://www.cenfer.com/eventos.php?seccion=Mg==&ano=2014>

Glosario

Asoinducals: entidad autónoma de derecho privado sin ánimo de lucro, abierta a la comunidad vinculada al sector del calzado y similares, que se dedica a la producción y comercialización de calzado o de sus materias primas, empleando tecnologías apropiadas, orientada a la organización y gestión empresarial en el proceso de producción, comercialización, capacitación, investigación y a todas aquellas actividades que tengan por objeto promover y estimular beneficios en pro de los asociados, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de los industriales de uno de los renglones más importantes de la economía colombiana.

Cliente interno: Se le denomina cliente interno a los trabajadores de CENFER S.A. que laboran horas extras durante los eventos y por tal motivo la empresa subsidia refrigerios, comida y transporte.

Coordinador de proyecto: coordina el proceso de construcción, desarrollo y realización del proyecto de un evento, se encarga de todo en cuanto a la organización del mismo y lo lleva acabo.

F2: Unidad dedicada al desarrollo de ferias y formatos especializados en CENFER S.A.

Guías: Trabajadores temporales que durante los eventos tienen como objetivo entregar los stands en caso de haber muestras comerciales y recibirlos en el mismo estado después del evento, atender las preguntas, inquietudes y necesidades de los expositores que involucren a CENFER S.A. y guiar a los visitantes entre los pabellones.

Plano: Representación gráfica y a escala de las zonas que van a ser destinadas al desarrollo del evento donde se muestra la posición de los stands con el fin de facilitar a los trabajadores la localización de los mismos para dar pronta de respuesta en caso de ser solicitados.

Post-evento: Periodo de tiempo que generalmente comprende una semana en la cual se analizan los resultados de un evento a nivel económico y de satisfacción del cliente. Finaliza con una reunión donde se informa a los empleados de CENFER S.A. los resultados concluyentes y las recomendaciones.

Pre-evento: Periodo de tiempo que generalmente comprende una semana en la cual las unidades que participaran en el evento preparan los últimos detalles, como personal temporal, documentos a entregar, planos del evento con las últimas actualizaciones y la reunión de información general a todos los empleados de la empresa antes de la inauguración del mismo.

Sugar: sistema on-line de almacenamiento de información utilizado por CENFER S.A. para llevar control de las bases de datos de clientes a los cuales se les ha vendido stands en las diferentes ferias o se les puede vender.

Unidad: Forma de denominar a los diferentes departamentos al interior de la empresa, cada unidad tiene a su cargo diferentes conjuntos de eventos dependiendo de su especialidad.

Resumen

Durante el proceso de formación el estudiante además de adquirir los conocimientos propios de la ciencia elegida, define y determina el perfil profesional con el que se siente más identificado según sus capacidades y habilidades teniendo como apoyo el énfasis visto en la carrera. Al terminar las materias se dan opciones de grado, entre las cuales está la opción de realizar la práctica laboral o pasantía, esta consiste en trabajar en una empresa en la cual pueda desarrollar labores que se adaptan al perfil profesional del estudiante de Negocios Internacionales, durante seis meses el pasante vive lo que es para muchos su primera experiencia laboral en un ambiente que le permitirá aplicar los conocimientos propios de la carrera.

En nuestra región hay diferentes empresas que se adaptan a nuestro perfil, y que sin duda requieren de practicantes que inyecten sangre nueva, empresas innovadoras y de mente abierta que están conscientes de que los mercados cada vez más diversificados requieren empresas actualizadas y dispuestas al cambio.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente mi elección fue realizar la práctica en la empresa bumanguesa llamada CENFER S.A., la cual se dedica a la realización de ferias, congresos y convenciones, y que con su larga trayectoria y un trabajo impecable ha llegado a ser uno de los centros de eventos más importante del oriente colombiano.

Introducción

El siguiente informe tiene como objetivo dar a conocer las actividades desarrolladas durante la práctica laboral en CENFER S.A., las cuales han contribuido a complementar mediante la experiencia el perfil profesional de un negociador internacional, haciendo de mí un graduando integro en conocimientos, valores y experiencia.

En las siguientes páginas se dará a conocer en detalle el perfil de la empresa, la misión, la visión y su organigrama, cuales son los eventos que para este año conforman su calendario y los servicios que brindan al expositor durante su estadía en cada feria, congreso o convención con el fin de contextualizar las funciones que fueron puestas a mi cargo antes, durante y después de cada evento.

Encontrará relatado desde mi punto de vista la experiencia durante el proceso de la pasantía, segmentada por los eventos en los cuales tuve participación, donde describo a fondo las labores desempeñadas y los objetivos de cada una de mis funciones, la importancia de cada proceso y de cada departamento al interior de la empresa para lograr ofrecer al público eventos de calidad.

Finalmente se culmina con las conclusiones que me dejan esta inolvidable experiencia y las recomendaciones que hago en base a lo que observé y viví al interior de la empresa.

1. Justificación

Durante el proceso de formación, desde la educación básica hasta la profesional el estudiante se prepara para asumir los retos que la vida laboral impone en el día a día. Al terminar el ciclo como estudiante universitario considero que la mejor opción de grado es la práctica laboral, ya que es la oportunidad de demostrar lo aprendido en el salón de clase mediante la aplicación en la vida cotidiana de las competencias adquiridas, el conocimiento y la practicidad con la que ya un profesional debe manejar todo tipo de circunstancias que se presenten en una empresa.

Una práctica laboral fundamentada en el aprovechamiento de las habilidades del estudiante y la potencialización de su conocimiento en pro del cumplimiento de las funciones encargadas y el desarrollo de proyectos que benefician a la empresa arrojará al final del proceso resultados positivos para ambas partes ya que se genera una relación recíproca donde se entrega conocimiento a cambio de una de las cosas más valiosas que tiene un profesional, su experiencia.

2. Objetivos

Objetivo general

Desarrollar, actualizar y complementar las habilidades adquiridas durante el proceso de formación profesional en el ámbito empresarial.

Objetivos específicos

- Desempeñar las funciones asignadas por la empresa de manera óptima.
- Generar ideas para mejorar u optimizar procesos en la empresa.
- Adquirir experiencia en el ámbito laboral por medio del ejercicio.

3. Perfil de la empresa

Centro de Eventos, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga.

Dirección	Kilómetro 6 vía Girón
Teléfono	(7) 6 82 2222
Correo electrónico	claudiate.delgado@cenfer.com
Jefe inmediato	Martha Inés Carreño

Misión: Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convecciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

Visión: Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos más representativos del oriente colombiano y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superaran siempre sus expectativas. Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

Organigrama de la empresa:

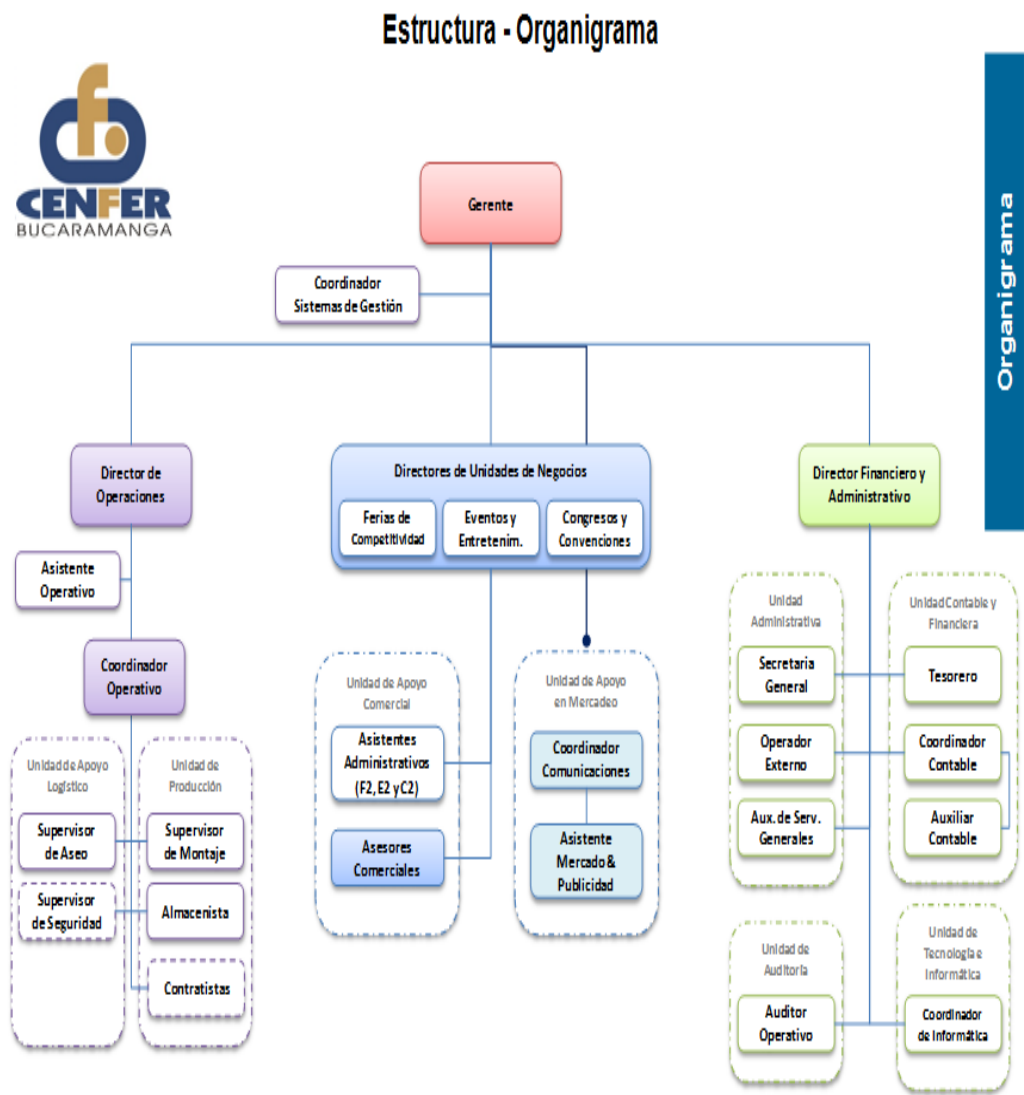


Figura 1. Organigrama de la empresa CENFER S.A.

4. Portafolio de productos y servicios

Organizar, promover y facilitar la realización de eventos, ferias y convenciones dirigidos a impulsar y desarrollar los diferentes sectores de la región, en permanente construcción colectiva que procure un modelo de convivencia y desarrollo.

4.1 Eventos organizados por CENFER en el 2014

- ASOINDUCALS



Figura 2. Cartel publicitario del evento Asoinducals 2014-1

Fecha: 29, 30 y 31 de Enero.

Descripción: La Asociación de Industriales del Calzado y Similares ASOINDUCAL'S, realiza el evento más importante para la industria del calzado y cuero EXPOASOINDUCAL'S, la feria especializada del sector que busca aumentar la competitividad de las empresas regionales, nacionales e internacionales, productoras y comercializadoras.

- **Segundo congreso de actualización tributaria 2014**



Figura 3. Cartel publicitario del Congreso nacional de actualización tributaria.

Fecha: 6 y 7 de Febrero

Descripción: Es el evento nacional de tributaria más importante del 2014 y se realiza en CENFER Bucaramanga, Este año haremos énfasis en el Impacto de la Aplicación de las NIIF en la Tributación, en los cambios para medios magnéticos y en la aplicación de la pasada reforma tributaria en los impuestos actuales.

- **Expo Pesados**



Figura 4. Cartel publicitario de Expo Pesados2014

Fecha: 27, 28 de Febrero y 1, 2 de Marzo

Descripción: Expo pesados 2014, es un evento dirigido a aquellas personas que buscan renovar e incluso adquirir una nueva flota de vehículos, con las mejores ofertas del mercadeo, en este evento que se llevara a cabo del 27 de febrero al 2 de marzo del 2014, se puede comprar, conocer y ver un nuevo nicho comercial para aquellas personas que hasta ahora piensan crear su empresa con los vehículos de transporte y carga.

- **EXPO OFICINA**



Figura 5. Cartel publicitario de Expo Oficina 2014

Fecha: 27, 28 y 29 de Marzo

Descripción: Encuentro de empresarios y compradores que ofrece la muestra comercial de productos y servicios para oficinas y locales comerciales, más completa del Oriente Colombiano. Tiene como propósito el brindar soluciones integrales a los visitantes con el objeto de facilitar su operación diaria y mantenimiento.

- **Encuentro de Logística y Gestión de Activos**



Figura 6. Cartel publicitario de Primer encuentro de logística 2014

Fecha: 27, 28 y 29 de Marzo

Descripción: Es el evento académico y comercial en Logística y Gestión de Activos más importante del oriente colombiano, que durante 3 días reunirá los empresarios y

directivos de las principales compañías del país relacionadas con la efectividad en estas dos importantes áreas.

- **Agroferia**



Figura 7. Logo del evento Agroferia 2014

Fecha: 3, 4, 5 y 6 de Abril

Descripción: Es el evento 100% especializado en el sector agropecuario y agroindustrial más relevante del oriente colombiano, que tiene como objetivo la integración de los eslabones de cadena productiva en el sector agropecuario, generando el espacio ideal para lograr desarrollar contactos efectivos, cierre de negocios, actualizaciones en tecnología y nuevas tendencias, y la formación de alianzas estratégicas, teniendo como pilares el intercambio tecnológico y la innovación.

- **Cuarto Encuentro Regional Reconciliación Colombia Eje Cafetero – Oriente**



Figura 8. Logo del encuentro regional de reconciliación 2014

Fecha: 23 de Abril

Descripción: Las regiones del Eje Cafetero y Oriente tendrán la oportunidad de hablar entre sí en el Cuarto Gran Encuentro Regional de Reconciliación Colombia, una iniciativa que nace por la necesidad de enviar un mensaje a la sociedad colombiana sobre la importancia de iniciar un proceso de reflexión y acción hacia la recuperación y reconstrucción de la confianza, el empoderamiento de los grupos sociales, el verdadero valor estratégico de los territorios, el restablecimiento de los derechos, el resurgimiento de las tradiciones y la creación de oportunidades a quienes han querido cambiar, entre otros.

- **Caraudio**



Figura 9. Logo del evento Caraudio 2014

Fecha: 31 de Mayo, 1 y 2 de Junio.

Descripción: Es un evento sin igual en donde más de 13.000 visitantes podrán apreciar las diferentes actividades que sobre el particular se desarrollan en el evento como: Campeonato de Sonido Sobre Ruedas, Artistas en vivo, Prueba de Slalom, SPL open show, IDBL Potencia a puertas cerradas, IASCA tuning show, chicas car audio, 2do salón de motos, freestyle y motoshow.

- **Mujer Expo**



Figura 10. Logo del evento Mujer Expo 2014

Fecha: 5, 6, 7, 8, 9 de Junio

Descripción: Es el evento comercial y de entretenimiento, especializado en la oferta de productos y/servicios para las mujeres en todos sus roles. Este magno evento que llega a su tercera versión, cuenta con un acelerado crecimiento y posicionamiento en la región del oriente colombiano.

- **Expoasoinducals**



Figura 11. Cartel publicitario de Asoinducals 2014-2.

Fecha: 16, 17 y 18 de Julio

Descripción: La Asociación de Industriales del Calzado y Similares ASOINDUCALS, realiza el evento más importante para la industria del calzado y cuero EXPOASOINDUCALS, la feria especializada del sector que busca aumentar la

competitividad de las empresas regionales, nacionales e internacionales, productoras y comercializadoras, se llevara a cabo del 16 al 18 de julio.

- **Motor Show**



Figura 12. Logo del evento Motor Show

Fecha: 14, 15, 16, 17 y 18 de Julio

Descripción: La más grande vitrina de la industria automotriz del Oriente Colombiano, donde tienen presencia las mejores marcas y modelos de vehículos nacionales e importados, productos y servicios relacionados con el sector, además de poder realizar compras o recibir información de todo tipo.

- **Feria Ganadera**



Figura 13. Logo de la feria ganadera 2014

Fecha: semana comprendida entre el 30 de Agosto y el 07 de Septiembre

Descripción: Un evento que congrega al sector en torno a las Exposiciones de Ganado Cebú y otras razas como simmental, charolaise; además del juzgamiento equino, caprino, la exposición de especies menores y el Concurso Canino. Exhibición de maquinaria, avances y tecnologías aplicadas a los procesos pecuarios, insumos y equipos del sector

agropecuaria, industrias y tecnologías complementarias. Muestra comercial y artesanal. Igualmente se complementa con las actividades de conciertos.

- **Feria del Hogar**



Figura 14. Logo de la feria del hogar.

Fecha: 9, 10, 11, 12 y 13 de Octubre

Descripción: Es un evento esperado por todas las familias cuyo objetivo es ofrecer en un solo lugar una gran variedad de productos para el hogar. Durante años, este evento se ha convertido en la vitrina comercial más esperada por las empresas participantes y familias del Oriente Colombiano; por la variedad y calidad en productos, descuentos y la especial programación de actividades que le dan un valor agregado y la posicionan como el mejor escenario comercial para el hogar con más de 160 expositores.

4.2 Catálogo de alquileres de elementos adicionales de CENFER para los eventos

Cuadro 1

Cuadro de la fotografía y medidas del mostrador para alquileres.

Mostradores	
	Repisa con rack(1m x 0.25m) REF. A4150007
	Repisa con rack(2m x 0.25m) REF. A4150008
	Repisa sin rack (1m x 0.25m) REF. A4150016
	Repisa sin rack(2m x 0.25m) REF. A4150015

Cuadro 2

Cuadro de fotografías y medidas de vitrinas para alquileres.

Vitrinas	
	Estantería fija (1.83m x 1m) REF. A4050002

	Estantería graduable (1.90m x 1.02m) REF. A4050001
	Vitrina (1.07m x 1.30m) REF. A4150018

Cuadro 3

Cuadro de fotografías y referencias de sillas y mesas para alquileres.

Sillas y mesas	
	Poltrona redonda negra REF. A4120005
	Puff negro/blanco REF. A4120009

	Puff negro/blanco REF. A4120009
	Sofá blanco/ beige sin brazo (2 personas) REF. A4120010
	Sofá cuero blanco/negro con brazos (2 personas) REF. A4120004
	Sofá pana lineal REF. A4120011
	Silla neumática tipo bar REF. A4120012
	Silla acrílica blanca/roja tipo verano REF. A4120006

	Silla acrílica negra tipo mariposa REF. A4120001
	Silla tapizada negra tipo mariposa REF. A4120002
	Silla rimax blanca REF. A4120003
	Mesa de trabajo en madera (1m x 0.50m) REF. A4080004
	Mesa redonda en madera (70cm diámetro x 70cm alto) REF. A4080002

	Mesa alta tipo bar superficie wengue-aluminio o gaveta con llave REF. A4080005
	Mesa en cristal (90cm diámetro) REF. A4080007
	Mesa en aluminio superficie blanca (70cm diámetro x 75cm alto) REF. A4080006
	Mesa blanca con repisa interior REF. A4080008
	Mesón con superficie en madera (1.80m x 0.60m) REF. A4090003

	Mesa cuadrada con superficie en madera 60cm x 60cm) REF. A4080001
---	--

Cuadro 4

Cuadro de las fotografías y las referencias de los accesorios para alquileres.

Accesorios	
	Mantel de colores pequeños REF. A4070003
	Mantel blanco para mesón REF. A4070001
	Cubo de madera blanco 50x50x50cm REF. A4030001 Cubo de madera blanco 40x40x75cm REF. A4030002 Cubo de madera blanco 40x40x100cm REF. A4030003

 A photograph showing two pieces of furniture. On the left is a small, square table with a dark, textured top and four thin, dark legs. On the right is a rectangular, dark-colored mat or rug with a textured surface.	Modulo sobre-tarima REF. A4050004
 A photograph of a digital display unit. It has a large screen showing a cartoon character's face. Below the screen is a base with a tank-like structure, likely for water or sand, and a small, dark, curved object at the bottom.	Base con tanque para agua o arena, marcos abatibles para cada cara con lamina para protección de las impresiones. El valor no incluye pieza grafica. 70x100 cm Área visible de impresión
 A photograph of a vertical digital display unit. It has a screen showing a cartoon character's face. The unit is mounted on a base and has a small, dark, curved object at the bottom.	Base en aluminio, mecanismo de alimentación eléctrica con punto de luz fijo. El valor no incluye pieza grafica. 80x200 cm Área visible de impresión
 A photograph of a metal frame holding several colorful brochures or flyers. The frame is made of thin metal rods and has a small, dark, curved object at the bottom.	Porta catalogo en acrílico, bases y piezas de sostenimiento metálicas. Cuenta con 6 paneles para colocar folletos u otro elemento promocional.

	Porta Pendón interior Estructura metálica, tope en plástico y pasta. El valor no incluye pieza grafica. 61x200 cm Altura ajustable
	Carpas 3x3 REF. A4020001
	Jardinera alta 0.8m x 1.20m x0.25 wengue REF. A4150022
	Jardineras bambues blanca/negra 0.25m x 0.50m x 0.50m REF. A4150027

	Dispensador de agua (incluye botellón y 3 paquetes de vasos 7 oz) REF. A4070011
	Botellón de agua REF. 3013

Servicios especiales:

- Diseño y producción de stand.
- Personal de protocolo y modelos.
- Servicios de alimentos y bebidas.

5. Cargo y funciones

5.1 Cargo: Practicante de la Unidad Ferias y Formatos especializados (F2).

5.2 Funciones asignadas:

- Coordinar la solución de las necesidades que surjan en los eventos correspondientes a la unidad.

Durante cada evento, como en toda logística surgen problemas, inconvenientes y necesidades que tienen los expositores, las cuales se deben solucionar en el menor tiempo posible, con la ayuda de las guías en cada feria nacional e internacional pudimos encontrar rápidamente una salida que beneficiara tanto al expositor como a la empresa.

En los eventos en los que pude participar durante mi pasantía en CENFER, más específicamente los correspondientes a la unidad e ferias y formatos especializados realizar esta función era sinónimo de ser la encargada de manifestar ante el departamento competente las necesidades y situaciones que surgían en los pabellones, con los expositores o con los visitantes.

Gracias a que la logística planeada con tanta delicadeza y dedicación al interior de la empresa es bastante precisa los problemas que llegaban a mi eran situaciones fácilmente solucionables en las que los expositores pedían cambio de mobiliario, ayuda con los documentos faltantes de los contratos, necesarios para que se les pueda entregar el paz y salvo de salida, información sobre los horarios de montaje y desmontaje y las actividades durante su estadía.

- Realizar informes y pre informes de los resultados de cada evento de la unidad.

Al terminar los eventos se debe compartir la información de los resultados al personal de la empresa, quien realiza los informes debe ser una persona que estuvo en el desarrollo del evento, se apoya para esta función en las encuestas de satisfacción que se le realizan a los expositores y el número de asistentes arrojados por las registradoras.

Exponer ante los compañeros de trabajo es importante ya que demuestra la habilidad que tiene el equipo para realizar las labores y da credibilidad al trabajo de cada uno, para después de cada evento del que estuviera a cargo de la unidad debía hacer un informe con sus respectivas diapositivas para que mi jefe inmediata (Martha Ines Carreño) lo presentara y compartiera con todos los resultados ya fueran positivos y negativos de cada evento, el área de mercadeo tabulaba las encuestas que se le hacen a los expositores con el fin de encontrar en ellos críticas constructivas para mejorar en los siguientes eventos, de ahí se sacan las conclusiones que se deben compartir para que no solo la unidad encargada sino todos los demás departamentos de la empresa puedan aplicar a los trabajos futuros.

En la realización de esta función me destaqué por la habilidad de síntesis y redacción, realizando informes y presentaciones que tuvieran la información necesaria y correspondiente para cada ítem.

- Coordinar al personal temporal contratado para los eventos correspondientes a la unidad.

Dependiendo de la magnitud de la feria y de la cantidad de asistentes que se esperan se establece un número determinado de ayudantes para cada dependencia, a este personal se le debe dar instrucciones, mostrar el recinto donde se desarrollará el evento y establecer funciones específicas.

Durante el primer evento en el que participé en CENFER conocí cómo se maneja esta función, las guías que son el personal que está en los pabellones en contacto directo con los expositores son la línea de comunicación directa entre lo que ellos necesitan y la administración, así que cada problema, queja o petición que hicieran los clientes debían comunicármela para poder resolver en el menor tiempo posible cualquier situación.

Coordinar no solo significa recibir sus deberes, sino también organizar la alimentación de este personal si se quedaba más tarde de las ocho de la noche (8:00 p.m.), estar pendiente de que realicen la labor de la mejor manera y hasta llamarles respetuosamente la atención en caso de que algo no esté funcionando como se debe, tal

como sucedió durante varios eventos en los cuales solían realizar el trabajo en parejas y reunirse a hablar, actos que la gerencia de la empresa tiene prohibidos debido a quejas de los expositores.

Al final de cada evento en los que tuve la oportunidad de participar y ejercer esta función pude entender que el manejo de personal es complicado, puesto que significa liderar. Aprendí mucho sobre cómo tratar a las personas y cómo manejar situaciones delicadas y en qué momento deben ser entregadas a una instancia superior.

- Colaborar con los trámites de legalización y papeleos de los contratos que se manejan en la unidad.

Cada expositor tiene un contrato de venta del stand para el evento correspondiente, adjunto al contrato deben ir documentos como el RUT de la empresa, la fotocopia de la cedula del representante legal y la certificación de la cámara de comercio.

Como muchas cosas de la vida cotidiana no se aprende algo hasta no llevarlo a la práctica, justamente eso me sucedió con esta función, la cual llevé a cabo 2 meses antes de terminar la práctica. Para que un evento pueda darse CENFER vende los espacios de los stands, se encarga de la comercialización y el cobro de los mismos, el precio se fija según el evento en el que la empresa arrendadora quiera participar.

Tuve la oportunidad de realizar la comercialización de un stand para la feria ganadera que se llevó a cabo este año, concreté la venta a la Universidad Santo Tomas, para esto hice una visita acompañada de mi jefe inmediata a la decanatura de la facultad de administración de empresas agropecuarias donde hablamos con el decano sobre el stand y me encargué personalmente del diligenciamiento del contrato, de hacer la solicitud de los documentos pertinentes, y estuve al pendiente de la firma del Padre rector para cerrar el negocio.

Al tener que vivir esta experiencia aprendí la forma de hacer contactos de CENFER S.A. y la importancia de tener los documentos al día, de la responsabilidad y el orden que se deben adquirir al manejar este tipo de funciones.

- Acompañar y colaborar de manera activa en los eventos de otras unidades como fomento al trabajo en equipo y sentido de pertenencia.

Para cada evento, sobre todo los internacionales la empresa con el fin de contar con todo su personal en caso de que algo se pueda presentar es obligatoria la asistencia los sábados en la mañana.

El fomento del trabajo en equipo y la mutua colaboración es una forma muy eficaz de mantener la comunicación asertiva entre los empleados de una empresa. CENFER logra que esto se dé debido a que un evento necesita la colaboración de todos los departamentos, desde el de mercadeo al hacer la publicidad y la comunicación del evento, el de contabilidad que se encarga de contratar el personal de apoyo, el administrativo que gestiona los permisos que se requieran hasta las unidades que tienen a su cargo las diferentes especialidades según el tipo de evento.

La feria que más requiere esta colaboración es la feria ganadera, ya que son dos fines de semana de trabajo que incluye horas extras, desafortunadamente por el tiempo no alcancé a asistir en esta feria, sin embargo pude colaborar en otras como la Agroferia, en la cual me encargué del cliente interno colaborando con la alimentación y la hidratación del personal de CENFER que debía quedarse horas extras en equipo con la cafetería.

- Apoyar activamente los eventos con componentes internacionales que se realicen en CENFER durante el tiempo de la práctica.

Como profesional en Negocios Internacionales es mi deber y una función específica durante la práctica ayudar aportando los conocimientos que adquirí durante el tiempo de formación en temas como el mercadeo, la logística y la atención al cliente.

Esta empresa por ser uno de los centros de feria más reconocidos del oriente colombiano procura incluir el componente internacional en todos sus eventos. El evento que fue más representativo para mí y en el que más pude aportar conocimientos concernientes a mi carrera fue en El Primer Encuentro de Logística y Gestión de Activos, donde trabajé de la mano con la coordinadora también egresada de negocios internacionales

de la Universidad Santo Tomas: Mónica Domínguez, durante este proceso aprendí muchísimo de la organización de un evento, este tenía un énfasis académico más que comercial ya que durante los días del encuentro se hicieron conferencias la jornada de la mañana y de la tarde. Para lograr que los conferencistas internacionales llegaran a tiempo para cada compromiso era necesario hablar con ellos y organizar de la mejor forma los vuelos y as estadias en el hotel oficial que en esa ocasión fue el Hotel Internacional San Juan de Girón.

Otro de mis deberes fue el de hablar con los conferencistas sobre la situación actual del país en cuanto a logística, carreteras y actualidad económica para que tuvieran una visión certera de los temas más acertados para tratar a los empresarios santandereanos, tales como los retos y la importancia de la logística internacional y como potencializar los activos de la empresa.

Es de suma importancia poder implementar los temas propios d la carrera en la vida cotidiana y ayudar con mi conocimiento a la empresa en la cual labore.

CENFER S.A. es el resultado de una iniciativa privada originada en el interés de los empresarios y gremios económicos de la región de contar con una herramienta eficaz para promover el desarrollo de la región y las exportaciones en un mercado abierto y de economía globalizada; aprovechando la tradición ferial de la ciudad que se evidenciaba en eventos de gran tradición como la Feria de Bucaramanga, Expo hogar y la Feria Artesanal, entre otros.



Figura 15. Fotografía aérea del centro de eventos y exposiciones en 1995

Es así como a principios de los 90 se iniciaron la gestiones para obtener los recursos necesarios que hicieran posible la construcción del recinto, siguiendo los parámetros y estándares internacionales en lugares de este tipo.

A partir de entonces la sociedad se dio a la tarea de obtener los recursos necesarios para dar inicio a la obra en Mayo de 1994, bajo la dirección de Urbanas S.A. y con el diseño arquitectónico de Rafael Maldonado Tapias, y en Abril 27 de 1995 se abrió el recinto con el I Salón del Automóvil y Autopartes.

Su calendario ferial se diseñó con base en los más importantes sectores económicos de la región, especialmente aquellos con potencial exportador, al igual que teniendo en cuenta la tradición ferial existente en la ciudad.

Sectores como el cuero y calzado, las confecciones, el mueble y la madera, alimentos y bebidas, comercio, artesanías, entre otros, tienen su más importante expresión en las distintas ferias programadas, que año a año atraen un mayor número de visitantes y compradores del país y del exterior.



Figura 16. Imagen del calendario de eventos en el centro de eventos para el año 2014.

Desde entonces es una empresa dedicada a la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, durante el año manejan eventos propios y alquileres externos, lo que mantiene una demanda constante de personal que dependiendo de su área

de desempeño pueda aportar con trabajo e ideas lo mejor de sí con el fin de lograr el buen desarrollo de todos los compromisos adquiridos.

Mi ingreso a esta entidad fue el 20 de Enero de 2014, donde empecé a desempeñarme cargo como practicante de la unidad Ferias y Formatos especializados a cargo de Martha Inés Carreño (asistente de la unidad) dada la ausencia de director, me enseñaron cosas básicas de la oficina en los primeros días, la manera de archivar, la forma de realizar las cuentas de cobro, el proceso pre – evento, donde se debe organizar los documentos que se le darán a la guías (personal de apoyo logístico durante los días de evento), y el estudio de los planos que servirán de ayuda en la ubicación de los stands dentro y fuera de los pabellones. Pasaron los primeros días, y llego el primer reto de mi practica laboral, empezaba EXPOASOINDUCALS, una feria especializada organizada por la Asociación de Industriales del Calzado y Similares, donde se encuentran empresas nacionales e internacionales exponiendo su calzado a todo tipo de clientes, este evento tuvo lugar los días 29, 30 y 31 de Enero, sin embargo para el personal de CENFER S.A. no son solo estos días, ya que los dos días anteriores y el día posterior se realiza un proceso llamado montaje y desmontaje respectivamente, donde los expositores llegan a armar los stands para que estén listos para la inauguración del evento, desde el 27 de Enero llegaron 5 guías a apoyar a los expositores, ellas están encargadas de entregar los stands a cada expositor, verificar que estén libres de daños, atender las inquietudes y problemas que puedan surgir durante los días de trabajo y así mismo al final del evento recibir el stand libre de daños y entregar el paz y salvo de salida, mi labor en este sentido fue coordinar a las cinco guías, siendo el puente entre los pabellones y las oficinas, ayudando a solucionar los problemas y verificando que el trabajo se cumpla a cabalidad, para lo cual debía mantenerme tanto en las oficinas como en los pabellones. El evento al pasar de los días se desarrolló impecable, el desmontaje se realizó el sábado 31 de enero y domingo primero de febrero en horas de la mañana.

Finalizado el evento EXPOASOINDUCALS la unidad se preparaba para dos eventos simultáneos que se realizaron del 27 al 29 de marzo.

EXPO OFICINA que consiste en un Encuentro de empresarios y compradores que ofrece la muestra comercial de productos y servicios para oficinas y locales comerciales, más completa del Oriente Colombiano. Tiene como propósito el brindar soluciones integrales a los visitantes con el objeto de facilitar su operación diaria y mantenimiento.



Figura 17. Cartel publicitario del evento Expo Oficina 2014

PRIMER ENCUENTRO DE LOGISTICA Y GESTION DE ACTIVOS que es el evento académico y comercial en Logística y Gestión de Activos más importante del oriente colombiano, que durante 3 días reunirá los empresarios y directivos de las principales compañías del país relacionadas con la efectividad en estas dos importantes áreas.

Para los cuales fui asignada como ayudante de las coordinadoras de cada evento, por lo cual desempeñé durante ese tiempo diferentes tareas, como la organización de las bases de datos, la impresión de la presentación de los eventos para ser entregados a los clientes, entre otras.

Dos semanas antes del día de inauguración se realizó una reunión en la cámara de comercio donde se le daba una introducción a los expositores al mundo de las exposiciones empresariales, con el fin de que estuvieran mejor preparados para el evento, donde con ayuda de todo el equipo de trabajo enviamos las invitaciones, y recibimos a los gerentes de las empresas en el lugar de encuentro, de donde salieron muy agradecidos de la preocupación de CENFER porque todo fuera un éxito y sobretodo de que se les involucrara en este tipo de reuniones que aportaban no solo para este evento sino también para los que

tuvieran en el futuro. Durante este periodo una de las labores más destacadas fue la comunicación con los conferencistas que asistieron al encuentro de logística, ya que debía coordinar con ellos fuera por teléfono o por correo electrónico las fechas en las cuales darían sus conferencias, los temas específicos para cada conferencia, todos acerca de la logística internacional y los retos en la logística nacional, como hacer una adecuada gestión de los activos y la importancia de la logística en una empresa, además de esto coordinar los itinerarios y las horas de cada vuelo para lo que además utilicé SKYPE un programa on line que facilita las video llamadas y así tener una comunicación más acertada.

Llegó el día del evento y gracias a la labor realizada por todo el equipo de CENFER estábamos listos para iniciar, hubo una excelente respuesta del público, la coordinación de las guías, el cliente interno (lo cual consiste en organizar la alimentación y el transporte del personal que se queda en la empresa después de las horas de trabajo en el desarrollo del evento), y las demás tareas delegadas fueron hechas a cabalidad.



Figura 18. Fotografía de los stands del patio de honor del centro de eventos y exposiciones durante Expo Oficina 2014.



Figura 19. Fotografía de un stand durante Expo Oficina 2014.

Los días posteriores al evento mis tareas fueron:llenar órdenes de compra, un documento que se realiza por factura recibida como un proceso interno para entregar a contabilidad, estructurar las bases de datos de los clientes para poderlas entregar al área de mercadeo y subirlas a una base de datos on line que tiene la empresa llamada SUGAR, la cual facilita la búsqueda de clientes para siguientes eventos, devolver a almacén los utensilios pedidos para el desarrollo del evento, como tablas, camisetas y los formatos no

utilizados, hacer relación de las comidas y bebidas compradas para los funcionarios de la empresa que se quedaron después del horario habitual trabajando en los eventos y escanear las encuestas realizadas a losexpositores del evento para incluirlas en los informes de satisfacción del cliente.

Pasado el post – evento del Primer Encuentro de Logística y Gestión de Activos, comencé a colaborar en el próximo evento de la unidad llamado AGOFERIA, evento 100% especializado en el sector agropecuario y agroindustrial que tiene como objetivo la integración de los eslabones de cadena productiva en el sector agropecuario, generando el espacio ideal para lograr desarrollar contactos efectivos, cierre de negocios, actualizaciones en tecnología y nuevas tendencias, y la formación de alianzas estratégicas, teniendo como pilares el intercambio tecnológico y la innovación, depurando bases de datos para luego encargarme de llamar a clientes potenciales para hablarles sobre la feria y la posibilidad de asistir como expositores y enviarles correos con la propuesta comercial de la misma, durante el desarrollo del evento hice lo mismo que en los otros eventos, encargarme de la alimentación de los funcionarios de la empresa, una labor más conocida como cliente interno.

Al terminar la feria se hicieron las tareas correspondientes al post – evento y se comienza a trabajar en el evento más grande de CENFER S.A., LA FERIA GANADERA.



Figura 20. Logo de la feria ganadera 2014

6. Aportes

6.1 Aportes del estudiante a la empresa:

Durante la pasantía en CENFER S.A. tuve la oportunidad de moverme entre diferentes eventos que lograron que pudiera dar un aporte significativo en cada tarea asignada, y entendiera a fondo la forma de trabajo.

Esta empresa como muchas otras se enfoca en vender, cada evento es realizado con el objetivo de generar progreso en la región, de apalancar y de poner un grano de arena en la diversificación de los mercados y la expansión de las muchas empresas santandereanas con potencial nacional y/o internacional, por lo que se necesita dar vida a formatos de eventos llamativos, novedosos y sobretodo de interés para los segmentos a los cuales se dirigen las ventas de los expositores, sin embargo, antes de que los invitados puedan comprar CENFER S.A. necesita vender los espacios que se crean a empresas que cumplan con lo necesario para ir al evento, montar el stand y ofrecer sus productos o servicios a los visitantes, es por esto que es de gran importancia mantener las bases de datos actualizadas, con información veraz y de empresas de todos los tamaños ya que cada formato brinda oportunidades diferentes para empresas diferentes.

Entendido el funcionamiento de la empresa, enfoqué la primera parte de mi pasantía en la unificación de las bases de datos que se utilizaban en diferentes archivos de Excel para el evento de Expo Oficina y Primer Encuentro de Logística y Gestión de Activos con el fin de encontrar con más agilidad clientes potenciales. Esta base de datos por contener un porcentaje considerable de clientes efectivos fue incluida en el Sugar: sistema on line de manejo de datos que utiliza la empresa.

Un proceso parecido se realizó con la base de datos de la Feria Ganadera, pero el objetivo no se centraba en unificar, sino en actualizar las bases que ya se encontraban en el Sugar y eliminar las empresas que por diferentes motivos ya no participan en los eventos o son inexistentes, se logró extraer un gran número de datos errados, así como la actualización de los números de contacto, personas de contacto, correos electrónicos y direcciones de

muchas empresas que habían cambiado, con este trabajo se logró recuperar la comunicación con clientes que si están interesados en participar en los espacios que ofrece la empresa a lo largo del año.

Otro de los aportes que tuve la oportunidad de hacer a la empresa fue durante los días de eventos, una de las labores que me encomendaban era la de administrar el cliente interno, en otras palabras la administración y entrega de las comidas, refrigerios y bebidas de los empleados de la empresa que trabajan horas extra.

Al final del evento para pagar las facturas a los proveedores es necesario entregar una relación de los empleados que se quedaron y las comidas que se dieron respectivamente, esto anteriormente en la unidad se realizaba por medio de unos fichos que se entregaban a los beneficiarios y se recibían de vuelta, yo propuse el manejo del cliente interno por medio de unas tablas que permiten tener claro durante todo el evento que personal se queda por días, que comida se da, los precios y el total. Con el fin de no esperar al final para empezar la cuenta, sino tener preparadas las facturas y las relaciones para agilizar los pagos a los proveedores.

6.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del estudiante

“Cada día es un nuevo aprendizaje”, una frase muy conocida, sin embargo, yo entendí su significado durante mi pasantía, el aporte diario de nuevas experiencias en diferentes ámbitos de mi vida personal y profesional me dieron una visión diferente del mundo laboral.

Al interior de una empresa un trabajador hace escuela en su oficio al aprender cómo se realizan los procesos administrativos, como se llevan a cabo las actividades para lograr los objetivos propuestos en las unidades, las diferentes formas de hacer que las cosas funcionen desde el director hasta la asistente, pero a su vez, no solo se educa en el ámbito laboral, sino que también se llega a conocer como se manejan las relaciones al interior de la empresa y como se proyectan con los clientes, lo que me parece de suma importancia ya que ahí radica la habilidad de los profesionales de trabajar en equipo, de dar y recibir de buen agrado nuevas ideas, de aceptar los errores y comportarse de manera íntegra.

CENFER S.A. aportó a mi formación profesional la madurez para asumir nuevos retos y la responsabilidad para llevarlos a término, la seguridad necesaria para no desconfiar de lo que se y de mis capacidades y una experiencia inolvidable que siempre me recordará el cariño con el que escogí ser profesional en Negocios Internacionales.

7. Conclusiones

Durante el tiempo en que se desarrolló la pasantía las actividades propuestas fueron cumplidas a cabalidad demostrando la capacidad del estudiante y probó que los conocimientos adquiridos en los 5 años de preparación universitaria fueron propicios en la formación como profesional.

Se cumplieron todas las expectativas por parte del estudiante al encontrar en CENFER S.A. una empresa de puertas abiertas en la cual se pueden llevar a cabo diferentes actividades que se relacionan con la carrera, más específicamente con el mercadeo, lo que ratificó el énfasis elegido, y por parte de la empresa al encontrar en la universidad Santo Tomas estudiantes habilidosos que aportan cambios significativos al proceso de la empresa y con los que espera seguir contando en los semestres venideros.

Referencias

Página oficial de CENFER S.A. (2014). Perfil y organigrama de la empresa.
Recuperado el día 17 de febrero de 2014.
<http://cenfer.com/secciones.php?seccion=MQ==&subseccion=MQ==>