

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

Práctica Empresarial
CENFER

Jessika Paola Roa Saavedra

Director:
Wanda Ximena Ortiz Núñez

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias Humanas
Facultad de Negocios Internacionales
Bucaramanga
2015

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado, culminado con mucho esfuerzo pero también con mucho amor a Dios por sobre todas las cosas, especialmente a mi madre quien es la mejor persona en mi vida, que me acompañó y apoyo en todo, sin flaquear, para que nunca me faltara nada.

A la memoria de mis abuelos Rafael Saavedra Suarez y Carmen Alicia Báez de Saavedra quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional, nunca los olvidaré.

A José Luis Villamizar por el apoyo incondicional y motivación a lo largo mi carrera.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, a todas y cada una de las personas que de alguna u otra manera, contribuyeron a que lograra esta meta que me propuse en la vida, y que me ha permitido crecer intelectualmente como persona y como ser humano.

Jessika Roa

Contenido

Introducción.....	8
1. Objetivos.....	9
1.1 <i>Objetivo General:</i>	9
1.2 <i>Objetivos específicos:</i>	9
2. Justificación	10
3. Perfil de la empresa	11
3.1 <i>Razón Social.</i>	11
3.2 <i>Ubicación.</i>	11
3.3 <i>Teléfonos.</i>	11
3.4 <i>Página Web y Correo electrónico.</i>	11
3.5 <i>Jefe Inmediato, cargo, correo electrónico.</i>	12
4. Misión.....	13
4.1 <i>Visión</i>	13
5. Organigrama	14
6. Portafolio de servicios	17
6.1 <i>Áreas de Exhibición Pabellón Múltiple:</i>	17
6.2 <i>Pabellón de Exposiciones:</i>	17
6.3 <i>Auditorio:</i>	17
6.4 <i>Patio de Honor:</i>	18
6.5 <i>Plaza de Banderas:</i>	18
6.6 <i>Parqueadero:</i>	18

6.7 Servicios Adicionales:	18
7. Ferias y eventos	19
8. Cargo desempeñar	27
9. Aportes	36
10. Conclusiones.....	37
11. Referencias	38
Apéndices	39

Lista de Figuras

Figura 1.	Logo Cenfer	11
Figura 2.	Organigrama.....	14
Figura 3.	Ferias y eventos	19
Figura 4.	Evento nacional de tributaria	19
Figura 5.	Expo pesados.....	20
Figura 6.	Expo oficina	20
Figura 7.	Logística.....	21
Figura 8.	Agroferia	21
Figura 9.	Sonido sobre ruedas	22
Figura 10.	Mujer Expo.....	22
Figura 11.	Asoindustrias Expo Cuero 2014.....	23
Figura 12.	Motor Show 2013.....	23
Figura 13.	64ª Feria ganadera	24
Figura 14.	Expo gestión oriente	24
Figura 15.	Feria hogar 2013.....	25
Figura 16.	Pro movemos – tejidos social.....	25

Lista de Apéndices

Apéndice 1. Evidencias fotográficas 39

Introducción

El presente es para recibir grado de profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga, realice unas prácticas empresariales por un término de seis meses en la empresa CENFER S.A; que se dedica a la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones atrae flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conectan a Bucaramanga y Santander con el mundo y promover su desarrollo, eventos conocidos como la tradicional FERIA GANADERA que resalta las costumbres y la cultura de nuestra región en donde se reúnen las familias Santandereanas a vivir y respirar una experiencia de campo, los niños y los adultos podrán interactuar con animales y conocer de nuestras raíces. MOTORSHOW es una vitrina comercial en donde se pudo observar más de 35 marcas de automóviles con las tasas de interés más bajas del mercado, convirtiéndose en otro escenario de negocios.

Fui asignada a la unidad de Ferias y Formatos Competitivos F2 con el cargo de auxiliar de la señora Martha Inés Carreño ella es la Asistente Comercial y también desarrolla funciones de Ejecutiva Comercial, se encarga de promover y vender stands de las diferentes ferias del año; las tareas asignadas a mi gestión durante este lapso de tiempo fueron: archivo, manejo de clientes(venta de stands) , base de datos(sugar), contratos, apoyo logístico y acompañamiento en eventos en donde aprendí a realizar estudios de mercado a fondo y afiance mis conocimientos en mercadeo, aprendí el desarrollo y manejo de clientes y proponer otro tipo d actividades según las necesidades del equipo de trabajo.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General:

Apoyar la unidad de Ferias y Formatos Competitivos (F2) de Cenfer contribuyendo al cumplimiento de las metas planteadas en el desarrollo de sus eventos, así como en temas relacionados con investigación de mercados, planificación de actividades y operación pre-feria, durante la feria y post-feria garantizando el éxito en su ejecución y resultados.

1.2 Objetivos específicos:

- Aplicar los conocimientos y destrezas adquiridos durante la carrera, en un proceso de retroalimentación entre Universidad y Empresa, en el cual se da la posibilidad de conocer el ambiente interno de esta organización.
- Fomentar el espíritu investigativo desarrollando cualidades como creatividad, innovación, flexibilidad y manejo de situaciones bajo estrés (trabajo bajo presión).
- Adquirir una actitud crítica frente a la sociedad y la realidad para fortalecer competencias e interactuar con otros profesionales.

2. Justificación

La Práctica Empresarial tiene como fin o propósito, complementar los conocimientos académicos adquiridos durante la carrera, mediante la aplicación de estos en una dinámica laboral que permitan a las empresas contar con personal idóneo en proceso de incursión y que permita a los estudiantes vivenciar el entorno real, es importante que las universidades generen estos espacios pues de la teoría a la práctica existe una enorme brecha que permite aprender todos los días, la práctica es el comienzo de una vida laboral exitosa y es evidente que los resultados dependen de uno.

3. Perfil de la empresa

Esta información fue tomada directamente de la página y base de datos de CENFER.

3.1 Razón Social.

CENFER S.A.

Figura 1. Logo Cenfer



Centro de ferias, exposiciones y convenciones de Bucaramanga

Nit: 800.151.720-4

3.2 Ubicación.

Kilómetro 6 Vía Bucaramanga-Girón

3.3 Teléfonos

(7) 682 22 22

3.4 Página Web y Correo electrónico.

Página web: www.cenfer.com.co

Practicante: p2f2@cenfer.com

3.5 Jefe Inmediato, cargo, correo electrónico.

Luisa Fernanda Castellanos

Cargo: Directora ferias y formatos para la competitividad – F2

Correo Electrónico: feriasyformatos@cenfer.com

4. 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.

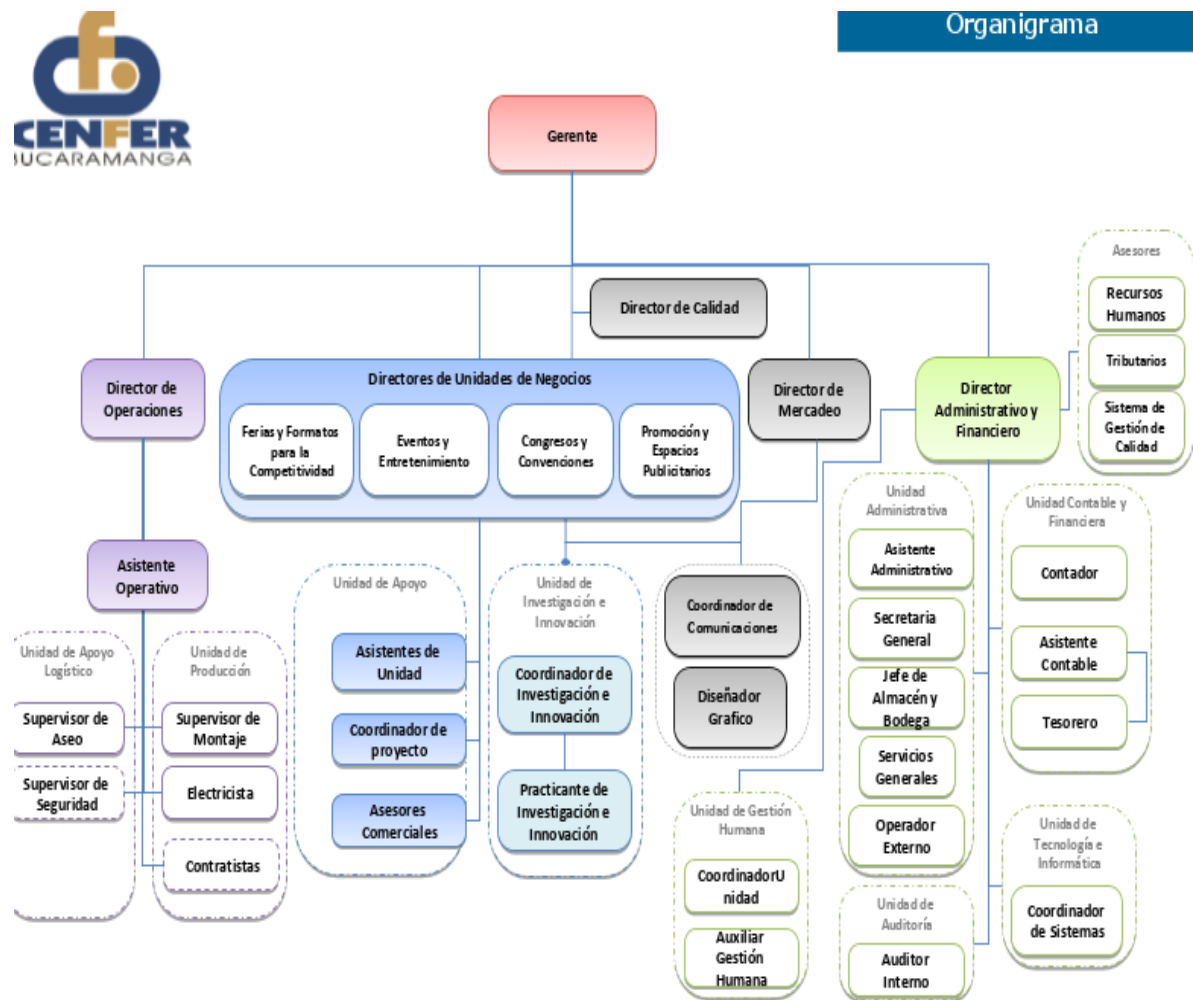
4.1 Visión

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2015, 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

5. Organigrama

Figura 2. Organigrama



Esta información fue tomada de la base de datos de CENFER.

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

CENFER S.A. se encuentra actualmente compuesta por tres unidades de negocio: Eventos y Entretenimiento (E2), Ferias y Formatos (F2) y congresos y Convenciones (C2). Adicionalmente cuenta con unidades de apoyo Operativa, y Administrativa y Financiera.

Ferias y Formatos (F2)

Es el departamento que lidera las ferias y eventos especializados, no abiertos a todo público, y en busca de cerrar negocios grandes y de perfil internacional.

Busca expositores con capacidad de producción y competentes para poder responder a pedidos con mayores grados de exigencia

Eventos y Entretenimiento (E2)

Es el departamento que se encarga de la realización de ferias comerciales convertidas en eventos inolvidables y espectáculos tácticos con distintos esquemas de captura de valor, abiertas a todo público

Congresos y Convenciones (C2)

La Unidad de Congresos y Convenciones se encarga de la realización de eventos de terceros, es decir CENFER le sirve como plataforma para la ejecución de sus negocios y demás actividades que deseen realizar.

Es un promotor de Santander y como tal aprovecha las relaciones con empresas del sector (hoteles, restaurante, turismo) para promocionar a CENFER como operador de congresos.

Unidad Operativa

Asesora y Planifica la operación (montaje, desarrollo, y desmonte) de los eventos realizados por las Unidades Estratégicas de Negocio de CENFER, asegurando una ejecución impecable, a través del uso adecuado de las aéreas e infraestructura disponible para ello.

Unidad Administrativa y Financiera.

Planea, dirige, coordina, ejecuta y controla las actividades relacionadas con la gestión del talento humano, la administración financiera y contable, el desarrollo tecnológico e informático y el diseño, desarrollo y mejoramiento de los sistemas de información que apoyan a la toma de decisiones de los organismos directivos de CENFER S.A

6. Portafolio de servicios

CENFER S.A. es una empresa que ofrece sus instalaciones como espacio propicio para llevar a cabo cualquier tipo de evento, según la necesidad del cliente. Así mismo, brinda al interesado la opción de poner en manos de nuestro personal, toda la organización logística que requiera para concluir de manera exitosa y con el más alto grado de satisfacción, ese evento que se nos ha confiado en dirigir.

6.1 Áreas de Exhibición Pabellón Múltiple:

Cuenta con área total de 2.483m², dotación aire acondicionado central, piso de tráfico pesado y baterías sanitarias.

- 2.500 personas con sillas y mesas.
- 3.500 personas con sillas.
- 5.000 personas de pie.

6.2 Pabellón de Exposiciones:

Situado en el costado occidental al frente del Pabellón Múltiple. Cuenta con un área total de 1.724 m², aire acondicionado central, piso de tráfico pesado y baterías sanitarias.

- 1.800 personas con sillas y mesas.
- 2.100 personas con sillas.
- 3.000 personas de pie.

6.3 Auditorio:

Situado en el segundo piso del Pabellón Múltiple, al costado sur de la nave central, tiene un área útil de 524 m². Cuenta con aire acondicionado central, tapete de tráfico pesado,

panelería en paño que modula el área en distintos salones, baterías sanitarias, silletería, atril y sonido central.

Áreas desde 100 hasta 700 personas

6.4 Patio de Honor:

Consta de 2.500 m², situado entre los dos pabellones y baterías sanitarias.

Área cubierta de 800 m².

6.5 Plaza de Banderas:

Cuenta con área de 1.500 m² integrada al patio de honor al aire libre y baterías sanitarias.

6.6 Parqueadero:

Cuenta con un espacio abierto de 4.000 m² adecuado para servicio de parqueadero vigilado operado por la empresa Parquearse S.A.

6.7 Servicios Adicionales:

Alquiler de elementos tales como paneles para stands, mobiliario, sonido e iluminación entre otros para eventos externos (Universidades, colegios, empresas), así mismo estos se ofrecen también con los servicios de internet (inalámbrico o alámbrico) y la plazoleta de comidas, en la torre de adicionales se ofrecen elementos de papelería, mobiliario y demás artículos que necesitan los expositores para la adecuación de los stands.

7. Ferias y eventos

Figura 3. Ferias y eventos



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, se llevara a cabo el próximo 29,30 y 31 de enero 2014

Figura 4. Evento nacional de tributaria



Es el evento nacional de tributaria más importante del 2014 (6 y 7 de febrero) 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.

Figura 5. Expo pesados



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.

Figura 6. Expo oficina



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 (27 al 29 de marzo).

Figura 7. Logística



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 (27 al 29 de marzo).

Figura 8. Agroferia



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 (3 al 6 de abril).

Figura 9. Sonido sobre ruedas



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.(31 de mayo al 2 de junio).

Figura 10. Mujer Expo



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. (Del 5 al 8 de junio)

Figura 11. Asoindustrias Expo Cuero 2014



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.

Figura 12. Motor Show 2013



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.(Del 14 al 18 de agosto).

Figura 13. 64ª Feria ganadera



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

Figura 14. Expo gestión oriente



El Centro de Liderazgo y Gestión, la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Santander Competitivo continúan con el proceso de diálogo generativo iniciado hace un año para promover el desarrollo empresarial, económico y social entre los principales actores de la región. Contaremos con la participación internacional de Malcolm Gladwell en Innovación y Fred Kofman en Ética y Valores empresariales. Bucaramanga, 25 y 26 de Septiembre en CENFER.

Figura 15. Feria hogar 2013



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. (Del 9 al 13 de octubre)

Figura 16. Pro movemos – tejidos social



El jueves 2 de octubre a las 6:00 p.m. se llevará a cabo en el Centro de Eventos y Exposiciones de Bucaramanga, la gran clausura de la primera fase de las escuelas de formación artística de Promovemos Tejido Social, proyecto bandera de la Gobernación de Santander.

En el evento denominado ‘Ensamble Artístico Tejiendo Sueños’ participarán más de cien personas en escena entre niños, docentes e integrantes del ejército social, quienes demostrarán sus habilidades actorales y musicales creando un espacio mágico para el disfrute de los asistentes.

Esta información fue tomada de la página de CENFER

8. Cargo desempeñar

8 .CARGO A DESEMPEÑAR	Practicante de la unidad F2, (unidad de Ferias y Formatos Competitivos especializadas)
------------------------------	--

Funciones:

- Investigación de mercados nuevos formatos feriales para la unidad F2

Como practicante de la unidad F2 realice un estudio de mercadeo, tomando como base algunas empresas ya trabajadas en años anteriores y nuevas para el mercado, cuantificando a nivel regional y nacional cantidad de empresas por cada sector, ejemplo, pecuarias, maquinaria pesada , implementos de dotación, riego , software, plantación, abonos, entre otros, creando una taxonomía de cada sector para guiarnos y sacar un porcentaje de las empresas a las cuales les podemos llegar a ofrecer nuestros productos desarrollando de informes, análisis de ventas y posibles clientes en el ámbito ganadero, pecuario y agropecuario.

Se creó también un informe de todos los eventos pecuarios y agropecuarios a nivel nacional del año 2014, este se hizo con el fin y propósito de no cruzar fechas de ferias y eventos importantes, para así poder tener un buen flujo de visitantes nacionales a nuestros eventos en el ámbito ganadero y pecuario dejando así un calendario de eventos nacionales y regionales importantes del país.

Así como tener conocimiento de todos los eventos realizados por Cenfer durante el año y ampliar el bagaje desde otros sectores.

CENFER, maneja un programa o software llamado SUGAR ahí se registran todas las empresas por sector y evento en donde se encuentra información personal de la empresa y si ha participado en algún evento con CENFER, utilice esta base de datos para ofrecer a varios clientes la feria GANADERA de 2014, registrando así cliente por cliente su inconformidad o mejora para dicha feria.

Se realizó una base de datos completa de todas las cámaras de comercio a nivel nacional y regional con información como: nombre de contacto, correo electrónico, teléfono, ciudad, dirección, esto con el fin de trabajar en conjunto y de la mano para próximos eventos.

- Planeación y dirección de los eventos correspondientes al segundo semestre del año 2014 en la unidad F2 de CENFER S.A

Empezando el segundo semestre del año se inició la práctica con la feria ASOIDUCALS, fecha que correspondía del 16 al 18 de julio, este es un evento que se realiza dos veces al año y lleva una organización por número de stands correspondiente a cada pabellón, para esto se contratan temporalmente unas guías de pabellón, niñas cuya labor es orientar, dirigir y dar salida a expositores, también verificar que todos se encuentren bien y estar pendiente de cualquier necesidad o requerimiento del expositor para ello se les entrega un radio para que se comuniquen entre ellas, información completa de expositores, y formatos de salida (esto para cuando finalice el evento), también deben estar al tanto de la programación de la feria para dar información a visitantes.

Para esta feria tuvimos a cargo con otra practicante el manejo de la alimentación (almuerzos, refrigerios y cenas), para el personal de CENFER, guías de pabellón, policías (seguridad del evento), bomberos (en caso de cualquier emergencia), se repartían unos fichos con el sello de CENFER, el lugar y la hora en donde se realizaba la entrega de estos si bien era en la cafetería o en el auditorio de la empresa.

Siguiendo el calendario de ferias, el próximo evento fue la feria GANADERA, que iba del 30 de agosto al 7 de septiembre, las responsabilidades a mi cargo: el primer día de la feria a la entrada de CENFER, se debía realizar la pre-inscripción de los expositores y entregarles las invitaciones para sus clientes, que estas eran proporcionales a los metros cuadrados de cada stand, para verificar esta información debía tener a la mano los contratos, para revisar y la validar.

Una vez entregada las invitaciones cada expositor pasaba por un registro para así adquirir un brazalete con el cual podía entrar y salir de CENFER los días del evento, también adquirían un bono de parqueadero por valor de \$ 40.000 para un solo vehículo por el tiempo del evento.

Para este evento hay una venta de palcos que se realizó en conjunto con la señora MARTHA INES CARREÑO y fue todo un éxito, pues se vendieron los 20 palcos.

Para cada ganadería se le debía entregar heno para sus animales esta tarea correspondía en llevar un control de registro diario, y pasar un informe de inventario diario por si había la necesidad de pedir más sin quedarnos sin stop, esto se trabajaba de la mano de los estudiantes de las universidades (UCC y UDES), pues ellos estaban encargados de la limpieza y el cuidado de los animales.

Otra de las tareas de los estudiantes de dichas universidades era la premiación y remates de ganaderías para esto se les hizo entrega de unos implementos como cintas y trofeos de premiación, como también la entrada y salida de animales con su respectiva documentación al día validada por el ICA.

Para finalizar con esta feria se realizó el último día del evento un sondeo con tesorería de los deudores para así realizar los paz y salvo de salida correspondiente a cada expositor para poder otorgarles la salida de sus productos y/o maquinarias del recinto.

La feria DEL HOGAR, que correspondía del día 9 al 13 de octubre, en este evento participe en la sistematización y centro de información, esta consistía en crear una base de datos con la información completa de los compradores, ya que por cada \$ 100.000 se les entregaba una boleta para participar en dos o más sorteos diarios de viajes todo incluido con destinos como: Isla margarita y Punta cana, lavadoras, neveras etc.

En el patio de honor estaba ubicado un salón de cata de vinos con una gran variedad para el deleite de los comensales, para ello debía llevarse solo la copa de vino, está la podía encontrar en el centro de información por un valor de \$ 3.000 c/u.

Finalizando el día, se entregaba la caja de la venta de copas de la cata de vinos en tesorería con el inventario del día siguiente, al igual se tenía la responsabilidad del manejo de la urna y boletas para dichos sorteo, consolidar y entregar la base de datos completa para un balance aproximado de cuanto se vendió en esta feria y así poder revisar indicadores.

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

En todos los eventos surgen inconvenientes de última hora brindando soluciones al expositor o visitante lo antes posible con un servicio al cliente oportuno, contamos con un equipo de montaje y mantenimiento, también un electricista para en cualquier eventualidad ellos prestar sus servicios, como fue el caso de la feria ganadera 2014, pues en un stand se rompió la carpa y estaba lloviendo, con personal de montaje solucionamos lo más rápido posible pues estábamos en pleno evento con visitantes, hay que manejar tacto y mucha paciencia pues en esos momentos el cliente no está conforme y no va a responder de la mejor manera.

Hay peticiones de los expositores a última hora como por ejemplo; que le cambien la panelería, las mesas o no le gusto la ubicación del stand, con estas situaciones nos apoyamos con dos equipos de trabajo que son, montaje y el centro de soluciones.

El centro de soluciones está a cargo de LINDA PONTON, en donde podemos encontrar implementos como sofás, mesas, cintas, tijeras y demás implementos utilizados para la adecuación de los stands, que los expositores pueden adquirir en cualquier momento.

- Realizar pre-informes e informes de los resultados de cada evento de la unidad.
Cuando se realizan las ferias hay unas reuniones pre y post evento en donde se identifican los aciertos, oportunidades y momentos de verdad de los clientes que se convierten en frentes a atacar y atender con prontitud para evaluar y dar un diagnóstico de la feria y así proceder con éxito para su versión más cercana, estos informes se realizan unos días antes con el acompañamiento del coordinador del evento se realiza en diapositivas para exponerlo en dichas reuniones.

En estas reuniones también se dan las pautas y toda la información completa del itinerario del evento, lo cual es muy importante que asista todo el personal de CENFER, desde mantenimiento hasta personal administrativo.

Es muy importante tener clara toda la información ya que siendo personal de CENFER cualquier duda o inquietud de algún visitante es nuestra responsabilidad darle una respuesta clara y concisa, también tener en cuenta los puntos de atención, bomberos, cruz roja y policías para cualquier eventualidad durante el evento.

La unidad de mercadeo en todo el transcurso del evento están haciendo encuestas, entrevistando a los visitantes para saber qué grado de conformidad tienes acerca de las instalaciones, el trato del personal, y del evento como tal, también este equipo de trabajo está encargado de actualizar los medios de comunicación de CENFER como lo son página web, Facebook e instagram, subiendo fotos del instante de los visitantes compartiendo un buen momento con sus familias.

Al terminar la feria se realiza la reunión post-evento el equipo de trabajo de mercadeo da los resultados que arroja las encuestas e indicativos para evaluar y tomar correctivos para próximos eventos.

- Coordinar con la Cámara de Comercio y otras entidades la visita de los respectivos compradores y visitantes nacionales e internacionales.

Con la cámara de comercio se preparan citas empresariales como es el caso de AGROFERIA 2015, en donde se realizan misiones comerciales que permitan acercar a la oferta y la demanda a través de una entidad que pueda canalizar la convocatoria y una persona responsable del tema en CENFER.

Esta entidad juega un papel muy importante ya que nos puede permitir el cierre y proceso de muchos negocios, llevando un seguimiento y acompañamiento por personal idóneo y capacitado para dirigir estas reuniones y sean un éxito total.

También se coordinan con varias entidades gubernamentales como: ICA, CORPOICA y SENA, unas charlas de asesorías para los expositores y visitantes interesados en los temas agrícola y pecuario.

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

Para todos los eventos se contrata personal temporal ya sea para el registro de expositores o guías de pabellón, en el caso de nuestra unidad debemos coordinar a los guías de pabellón dándoles instrucciones específicas, también se les hace entrega de una tabla con un listado completo de los expositores, chalecos o camisas dependiendo del evento, lapiceros y un talonario de paz y salvo de entrada y otro de salida, es muy importante dejarles claro que ellos son los primeros en tener contacto directo con los expositores y visitantes, por lo tanto deben hablar con seguridad y propiedad del tema o la información del evento.

Se le debe hacer un constante seguimiento a los guías ya que casi siempre se contratan los mismos para los eventos, estos ya se conocen y suelen sentarse a hablar, descuidando así su puesto de trabajo y dando pie para que los expositores se quejen por falta de colaboración o atención por parte de ellos.

Se realiza un listado con horarios y nombres de los guías para así cuadrarles los turnos para que puedan tomar su almuerzo, refrigerio y cena, pues tienen que turnar para no dejar solo los pabellones.

Al finalizar el evento los guías deben hacer entrega de los implementos entregados con los formatos de paz y salvo totalmente diligenciados.

- Asistir a reuniones y mesas de trabajo, con entidades involucradas en la organización de las ferias de la unidad.

Las reuniones con entidades como UCC y UDES con los comités de estudiantes de agropecuaria encargados del cuidado de los animales y los corrales.

Para estas reuniones se realizan unos paquetes o carpetas con toda la información de la feria, itinerario y planos de CENFER, también una presentación en power point para exponer y presentar de la manera más clara y concisa el evento de tal manera que las dudas sean pocas para optimizar y aprovechar el tiempo.

Algunas de las entidades con las que se van a trabajar en el 2015 son:

-CORPOICA

-ICA

-SENA

-ALCALDIAS

-FENAVI

-ASOHOFRUCOL

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

Cuando se realiza la venta de un stand el expositor debe enviar o hacer llegar a CENFER la siguiente información:

- Cedula del representante legal
- Rut
- Cámara de comercio
- Diligenciada la ficha de inscripción

Teniendo estos documentos se puede realizar el contrato, este se le envía al expositor si se encuentra en la ciudad de Bucaramanga, si se encuentra en otra región se escanea y se le envía por correo electrónico para que sea firmado y enviado a nosotros de nuevo, teniéndolo firmado se escanean todos los documentos anteriormente mencionados incluyendo el contrato y el boletín de responsabilidad fiscal, se realiza una carpeta digital y se sube al google drive.

También esta documentación debe estar en el archivo de la oficina con el debido orden por número de contrato.

- Acompañar y colaborar de manera activa en los eventos de las otras unidades, como fomento del trabajo en equipo, y sentido de pertenencia con la compañía. Trabajar directamente con las universidades y unidades educativas que participan y trabajan en los diferentes eventos, en este caso son estudiantes que dependiendo la rama de estudio, realizan prácticas dentro del recinto.

Así el evento no sea de la unidad, si requieren nuestra colaboración hay que estar disponible en cualquier momento, como lo fue en la feria del hogar, que se trabajó sábado, domingo y festivo de 8.00 am a 10:00 pm, en el centro de información y colaborando con los sorteos.

Así mismo en la feria ganadera que se trabajaba de 8:00 am y la hora de la salida no estaba estimada, dependiendo al evento diario, pues si era requerido nuestro acompañamiento la hora iba de 12:00 am a 1:00am, ya que en esta feria todos días habían conciertos y los guías se quedaban un poco más tarde para dirigir a la gente y

no se fueran para los stands, pues aunque estaban cubiertos algunos expositores dejaban pertenencias ahí.

También fue el caso de unos niños del bienestar familiar que fueron a un evento de los perros increíbles, se les acompañó y se les hizo un recorrido por todas las instalaciones para que vieran los animales, con la precaución de alejarlos de algún peligro, pues habían niños especiales y los corrales de los animales están abiertos al público.

Lo mejor de colaborar con todas las unidades es que tenías la oportunidad de conocer y compartir con todos los compañeros, también conocer más acerca de las actividades de cada unidad y evento.

9. Aportes

Estos fueron los aportes personales y laborales, logrados de la práctica empresarial realizada en CENFER S.A

Laborales:

- El valor y la importancia de trabajar con un gran equipo para lograr un bien común y llegar a la meta planeada.
- Proponer soluciones a situaciones adversas que requieren resolver inconvenientes de último momento.
- Aumentar la capacidad de negociación y fortalecer herramientas de comunicación, asertividad y cierre de negocios.

Personales:

- Proponer soluciones a situaciones adversas que requieren resolver inconvenientes de último momento.
- Dar confiabilidad de las actividades realizadas y reconocimiento por proponer momentos creativos y resultados de las mismas.
- Serenidad en ocasiones con alto grado de estrés, tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión.

10. Conclusiones

Vale la pena resaltar que la práctica profesional es tan importante en el desarrollo y evolución de todas las personas que están dejando la universidad para volverse competitivos en este mundo laboral.

La práctica es tan exitosa y equivalente a la importancia y compromiso que le den los estudiantes, porque es un momento de formación y disciplina que abre la puerta para que seamos reconocidos por calidad, eficacia, eficiencia y gestión, es el comienzo de ser exitosos y evidenciar cualidades y aptitudes que generen distinción y reconocimiento sobre el equipo de trabajo.

La universidad aporta los valores, conocimientos y cimientos, sin embargo, la práctica y la realidad es completamente diferente, pero CENFER ha aportado su escenario como lugar para aprender como parte del proceso y pues yo me quedo con la satisfacción de haber dado lo mejor y tener la posibilidad de una vinculación con la empresa.

Gracias a la oportunidad que me dio una empresa tan prestigiosa como lo es CENFER, tuve la oportunidad de aprender muchas cosas tanto profesional como personal y poder adquirir nuevos conocimientos que aportaron mucho valor a mi carrera NEGOCIOS INTERNACIONALES; tener la posibilidad de participar directamente con clientes reales y practicar mercadeo, ya que mi énfasis profesional es en MERCADEO INTERNACIONAL, realizando análisis y proyecciones a corto y largo plazo, como también estudios de mercado.

11. Referencias

Consultado el día 20 de diciembre de 2014.

www.cenfer.com.co,

Consultado el día 10 de enero de 2015.

www.afida.org

Consultado el día 15 de enero de 2015.

<http://bibliotecabmanga.ustabuca.edu.co/>

Apéndices

Apéndice 1. Evidencias fotográficas



