

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA
“UNA REGIÓN PARA EL MUNDO”



JOSE ROMULO LÓPEZ GÓMEZ
-2503 1136-

CARLOS FELIPE PRECIADO URBANO
-2506 1004-

TRABAJO DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORES DE
EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA
“UNA REGIÓN PARA EL MUNDO”



JOSE ROMULO LÓPEZ GÓMEZ

-2503 1136-

CARLOS FELIPE PRECIADO URBANO

-2506 1004-

ASESOR DE PASANTÍA

HÉCTOR ALEJANDRO SÁNCHEZ. MBA

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte, compañía y ejemplo durante todos mis años de estudio. A ti te entregué mi carrera, me guiaste de regreso al camino correcto en momentos cuando lo creí todo perdido, me fortaleciste, me renovaste, por esto y mucho más. Gracias.

A mis padres José Romulo López López y María Iris Gómez Larrabondo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por sus sabios consejos e inagotable paciencia, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos Laura Isabel López Gómez, Beatriz López Gómez, Carmelo López Gómez y Luis Gabriel López por apoyarme siempre e impulsarme a salir adelante con sus consejos ejemplo y apoyo incondicional en los buenos y malos momentos de mi carrera.

A mi esposa Monica Alexandra Cabrera y mi Querido hijo Santiago López Cabrera por su gran amor y apoyo incondicional y por ser el motor que me impulsó a salir adelante en momentos de flaqueza en que quise desistir.

A mi tío Alfonso López López por aconsejarme e impulsarme a seguir adelante en aquel momento de debilidad cuando quise abandonar mis estudios.

José Romulo López Gómez

A Dios: Con el corazón rebosante de alegría primeramente quiero honrar con este trabajo, que representa la culminación de más de cinco años de esfuerzo, lágrimas y altibajos, a quien merece toda gloria, mi Dios. Tú Señor lo hiciste todo posible. A ti te entregué mi carrera, me guiaste de regreso al camino correcto en momentos cuando lo creí todo perdido, me fortaleciste, me renovaste, por esto y mucho más, gracias. Gracias por

confortarme

A mis padres: Jaime Antonio y Edith Yaneth por contribuir en cuanto les fue posible para hacer de mí el hombre que soy hoy día, por sus incontables sacrificios y por ayudarme a alcanzar mis metas personales y académicas.

A mis hermanos: Marco Antonio, Paulo Cesar y Jaime Oswaldo por ser parte esencial en mi vida, por compartir conmigo en las buenas y en las malas, por permitirme el honor de ser su amigo y por aportar felicidad a mis días.

A todos mis profesores: Porque con su esmero y orientación han contribuido significativamente en mi formación académica y profesional.

Carlos Felipe Preciado Urbano

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Del Cauca, por su receptividad y apoyo desde el concepto de balance social, factor que nos permite una verdadera formación integral con capacidad para formular propuestas de innovación empresarial.

A nuestros compañeros, quienes nos ayudaron a desarrollar la Amistad y la empatía necesarias para trabajar en equipo y lograr construir juntos una propuesta de reflexión ética, válida para la sociedad empresarial colombiana.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	12
1.1. PROBLEMATIZACIÓN.....	12
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN	13
1.3. OBJETIVOS.....	13
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	14
2.1. MARCO TEÓRICO	14
2.2. MARCO REFERENCIAL.....	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL	21
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.....	23
4. DESARROLLO DEL TRABAJO	25
4.1. ETAPA PRE-FERIA.....	26
4.1.1. PLANIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA Y LAS OPERACIONES.....	26
4.1.2. LA ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA Y LAS OPERACIONES.	39
4.1.3. CONCLUSIONES DEL PROCESO DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES.....	40
4.2. ETAPA DE LA FERIA.....	41
4.2.1. ETAPA DE EJECUCIÓN OCHO (8) DÍAS ANTES DE REALIZAR LA FERIA .	41
4.2.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DE UN (1) DÍA PREVIO A LA FERIA.....	44
4.2.3. ETAPA DE EJECUCIÓN DURANTE CADA DÍA DE LA FERIA	46
4.3. ETAPA POST-FERIA.....	51

4.3.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES.....	51
4.3.2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES.....	51
5. CONCLUSIONES	53
6. RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Comité Organizador de la XI Feria Empresarial	25
Figura 2. Salones de la FCCEA	27
Figura 3. Planos del Primer Piso de la FCCEA	28
Figura 4. Planos del Segundo Piso de FCCEA.....	29
Figura 5. Planos del Tercer Piso de la FCCEA.....	29
Figura 6. Gastronomía, Cultura y Turismo	30
Figura 7. Disposición de los planos en la Oficina de la Feria Empresarial.....	30
Figura 8. Disposición de la logística para la XI Feria Empresarial	31
Figura 9. Características de los stands elaborados para la XI Feria Empresarial.....	32
Figura 10. Préstamo de Industria Licorera del Cauca.....	34
Figura 11. Radio teléfonos de Manos de Oro	35
Figura 12. Ubicación de Pasacalles en la Ciudad de Popayán	36
Figura 13. Pasacalles ubicados en las instalaciones de la Universidad del Cauca.....	37
Figura 14. Montaje de la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca	42
Figura 15. Montaje de Stands de los diferentes expositores	44
Figura 16. Coctel de Inauguración de la XI Feria Empresarial.....	46
Figura 17. Muestra de diferentes expositores durante la Feria Empresarial.....	49

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos generales de la XI Feria Empresarial	21
Tabla 2. Matriz de Evaluación para la Feria Empresarial	52

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Planos del Edificio de la FCCEA de la Universidad del Cauca.....	60
Anexo B. Formato para solicitud de vehículo en la Universidad del Cauca.....	64

INTRODUCCIÓN

La Coordinación de Logística y de Operaciones al interior de la feria, es el área encargada de gestionar las necesidades planteadas en el tiempo, además administrará y distribuirá los insumos necesarios que impliquen la adquisición, movimiento, almacenamiento de inventarios y el control relacionado con la organización.

La logística determina las necesidades, lugares, tiempos y servicios para la operación normal de la feria empresarial.

El presente informe recopila el proceso de planeación de la XI Feria Empresarial desde la Coordinación de Logística y Operaciones, considerando tres etapas fundamentales en la preparación de la Feria:

Etapa Pre-feria: Donde se relacionan los pasos, metodología y resultados obtenidos para la feria.

Etapa de Feria: Que involucra el proceso de montaje, inauguración y resultados durante los días de feria.

Etapa Post- Feria: Donde se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a la planeación y la evaluación de las diferentes actividades.

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones para tener en cuenta en futuros eventos de la feria empresarial de la Universidad del Cauca.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1.1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca: “Una Región para el mundo”, constituye un espacio importante para que la Comunidad Universitaria, en especial los estudiantes del programa de Administración de Empresas realicen un trabajo de desarrollo práctico de todos los estudios relacionados y desarrollados durante su formación académica, además de involucrar aspectos como el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y la posibilidad de establecer contactos empresariales, con el fin de establecer una experiencia que permita el desarrollo integral como futuros profesionales.

Para la presente propuesta surge el inconveniente de establecer el mejor método para realizar una buena gestión en el desarrollo logístico y operacional de la XI Feria Empresarial, con el fin de que la metodología se traduzca en la adecuada distribución de los servicios de la feria, para que tanto clientes como personal de apoyo, satisfagan sus necesidades y cumplan armónicamente las funciones que les corresponda antes, durante y posterior al evento universitario.

Por tanto, la adecuada Gestión de Logística y Operaciones para la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca, no sólo será el apoyo para desarrollar una feria de calidad sino que se convierte en un proceso importante para posicionar a la Universidad del Cauca en eventos empresariales, y enmarcar a la región como gestora de eventos de carácter internacional.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la XI Feria Empresarial se desarrollará en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas y es necesario que la logística y operatividad de la misma genere experiencia en los usuarios para la continuidad de este evento como parte de la proyección social de la Universidad del Cauca.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La dinámica que tiene el desarrollo de la XI Feria Empresarial es diaria y llena de nuevas situaciones por solucionar cada día, la importancia de la gestión en todos sus procesos es indispensable para que la feria corrija la mayoría de problemas que puedan presentar sus clientes y haya un desarrollo integral de los diferentes eventos que se establezcan.

La Gestión de Logística y Operaciones debe darse en un proceso coordinado, donde la comunicación juegue un papel importante que permite la identificación de aspectos positivos y negativos para que la feria empresarial sea la plataforma de proyección que pretende la Universidad del Cauca en su entorno.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las condiciones óptimas para el buen desarrollo de la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca en el ámbito de la logística y la coordinación de operaciones.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ⊕ Establecer la adecuada distribución, ubicación y elaboración de cada uno de los stands de los expositores.
- ⊕ Gestionar el plan de logística y operaciones tanto en procedimientos de planeación como en la ejecución de la feria.
- ⊕ Establecer bases de datos de docentes, empresarios y otros usuarios locales, nacionales e internacionales como invitados reales y potenciales de la Feria.

2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

2.1. MARCO TEÓRICO

Feria Empresarial

Una feria empresarial es un certamen periódico en el que empresas o entidades de una misma actividad comercial exponen sus productos. Las ferias también se conocen como salones quedando reservado el término *feria de muestras* para designar exposiciones generalistas en que se muestran productos de diferentes industrias. Si las primeras están dirigidas al público profesional, las segundas se orientan al visitante profano.

Las ferias convocan a expositores de un mismo sector constituyendo un excelente punto de encuentro entre los fabricantes y sus clientes. En ellas, las compañías presentan sus últimas novedades y realizan demostraciones de producto pues disponen del espacio y el tiempo suficiente para ello. Entre las ventajas que obtiene el expositor de participar en una feria destacan las siguientes:

- ⊕ Realiza un gran número de nuevos contactos profesionales en breve espacio de tiempo.
- ⊕ Tratar con sus clientes en un ambiente distendido apropiado para la promoción de productos y a las relaciones públicas.
- ⊕ Conoce con poco esfuerzo las novedades presentadas por sus competidores al ejercer también una función de visitante.
- ⊕ Introduce y testa nuevos productos o servicios.

Por su parte las ventajas que obtiene el visitante son:

- ⊕ Visita en poco tiempo a un buen número de proveedores (reales o potenciales)
- ⊕ Se hace una idea clara del estado de la técnica en un sector que le concierne profesionalmente.

Es importante destacar, no obstante, que las ferias no están estrictamente destinadas a la venta de producto aunque, en ocasiones, sí se consiguen cerrar contratos en la misma. Su función es más bien la de establecer relaciones con los clientes y realizar nuevos contactos comerciales a los que se visitará con posterioridad.

Con el desarrollo de la economía y la globalización de los mercados, el número de certámenes se ha multiplicado ofreciendo un panorama ferial cada vez más extenso y diversificado. Así, encontramos ferias de sectores tan variados como: electrónica, logística, turismo, maquinaria, construcción, etc. Los ayuntamientos promocionan la celebración de estos certámenes en recintos feriales de su propiedad (o pertenecientes a empresas mixtas) alentados por los ingresos que generan tanto de modo directo (stands y consumos dentro de la feria) como indirecto, ya que atraen a gran número de visitantes que realizan consumos en hostelería, transporte, ocio, etc.

El período ferial se aprovecha además, para la celebración de diversas actividades de interés para el sector tales como foros, conferencias, jornadas técnicas, catas de producto, desfiles, etc.

OPORTUNIDADES DE UNA FERIA.

Las ferias concentran una serie de oportunidades tanto para la región y los organizadores, como también para las empresas participantes. Esto se puede ver de manera visual en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Oportunidades que ofrece una Feria



UTILIDAD DE LAS FERIAS EN EL MARCO DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

La organización de ferias se debe ubicar en la perspectiva del desarrollo económico local, porque articula el espíritu empresarial a un compromiso con el desarrollo local y regional del país.

Como consecuencia de la articulación del interés individual con el colectivo, se entiende a la feria como un instrumento importante y estratégico de promoción comercial, que debe priorizar las líneas productivas que tienen potencialidades para contribuir al desarrollo económico local. Los resultados son el incremento de las ventas, así como la ampliación a nuevos segmentos de mercado y las posibilidades de contar con nuevos clientes.

Las ferias deben mostrar las potencialidades de los recursos, sean éstos naturales u otros, así como las capacidades productivas de los pobladores de la comunidad, de la región o país. La idea central de las ferias es promocionar aquellos sectores productivos, cuyas ventajas comparativas y competitivas, permiten formar un sector empresarial articulado a una propuesta de desarrollo económico local. Hay que posicionar a la localidad o región en los sectores productivos donde se pueda promover un mercado que contribuya a construir o dinamizar una economía local.

Por otro lado, la organización de una feria permite un cambio de actitud en los productores y/o distribuidores, buscando nuevos nichos de mercado, satisfaciendo necesidades y deseos de los potenciales clientes con productos de calidad y excelencia en la atención al cliente.

Tipos de ferias

Las ferias se clasifican, según los siguientes criterios:

- ⊕ Por el tipo de muestra (productos y/o servicios) que exhiben.
- ⊕ Por el tipo de público asistente.
- ⊕ Por su alcance y cobertura.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

a) Según el tipo de muestra que exhiben, pueden ser:

Ferias Sectoriales. Están dirigidas a sectores y/o subsectores específicos, ejemplo: agrícola, comercio, servicios, industria, etc. Presentan diferentes grados de especialización.

Ferias Multisectoriales. Exhiben una amplia gama de productos y/o servicios provenientes de diferentes sectores económicos.

b) Según el tipo de público, las ferias pueden ser:

Ferias Generales. Se caracterizan por concentrar un número de visitantes totalmente heterogéneo, pueden encontrarse desde empresarios(as) hasta consumidores finales. Proviene del ámbito internacional, nacional y regional.

Ferias Especializadas. Estas ferias son visitadas exclusivamente por hombres de negocios pertenecientes al ámbito nacional e internacional de un sector, sub. sector o tema específico. Ejemplo de estas ferias son feria agrícola especializada, Feria de la Construcción, Feria de Ecoturismo, etcétera.

c) Según su alcance y cobertura:

Ferias Regionales. Este tipo de feria consta de expositores procedentes de una misma región, por ejemplo: feria de ecoturismo.

Ferias Nacionales. Los participantes provienen de todas las regiones de un país.

Ferias Internacionales. Son grandes eventos de exposición que se llevan a cabo para facilitar encuentros de negocios de expositores o empresas de distintos países.

Asumir el reto de ir más allá de nuestro perímetro, articulándonos al desarrollo integral de la ciudad y contribuyendo a la construcción de un futuro mejor para todos, a través de la consolidación de la infraestructura que la ciudad necesita para avanzar exitosamente hacia su transformación en una urbe global.

FERIA EMPRESARIAL “una región para el mundo” 2011, es la carta de navegación para el desarrollo de una gran región empresarial, de ferias, eventos y convenciones, que permita fomentar el turismo corporativo como eje de posicionamiento de Popayán, estableciendo las condiciones adecuadas para su desarrollo, para competir con los mejores lugares de Colombia en ferias y eventos de impacto a la comunidad.

QUE ES LA LOGÍSTICA

La logística (del inglés *logistics*) es definido por la RAE como el *conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución*. En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la logística militar hasta el concepto contemporáneo del arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información.

La logística es fundamental para el comercio. Las actividades logísticas conforman un sistema que es el enlace entre la producción y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia.

La logística empresarial, por medio de la administración logística y de la cadena de suministro, cubre la gestión y la planificación de las actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención y distribución.

El profesor Lambert, integra el término logística en otro más general y la define como la parte de la gestión de la cadena de suministro (*Supply Chain Management (SCM)*) que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Según *Council of Supply Chain of Management Professionals, CSCMP* (anteriormente conocido como *Council of Logistics Management, CLM*)

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

«la Logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Suministro que planifica, implementa y controla el flujo -hacia atrás y adelante- y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores».

«Logística es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.»

Es una disciplina encargada de gestionar flujos de materia, energía e información; a un sistema que debe proveer los recursos necesarios para prestar el servicio o llevar el producto: en la cantidad requerida, con la calidad exigida, en el tiempo exigido, a un bajo costo y en beneficio de la comunidad social.

Dentro de las ferias empresariales es importante realizar actividades de esparcimiento que sean un atractivo para los visitantes, se pueden realizar por ejemplo festivales culturales, gastronomía, desfiles de moda, Presentaciones de grupos musicales, etcétera. Uno de los propósitos es llamar más la atención del público objetivo que asiste a una feria, así como de los participantes y darle un toque de amenidad y distracción.

ORIGEN DE LA LOGÍSTICA: ANTECEDENTES Y LOGÍSTICA MILITAR

Prácticamente desde el principio de los tiempos del mundo, los productos que la gente desea o no se producen en el lugar donde se quieren consumir o no están disponibles cuando se desea consumirlos. Por aquel entonces, la comida y otros productos existían en abundancia sólo en determinadas épocas del año. Al principio, la humanidad tuvo que optar por consumir los productos en el lugar donde se encontraban o transportarlos a un lugar determinado y almacenarlos allí para uso posterior. Como no existía un sistema desarrollado de transporte y almacenamiento, el movimiento de

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

los productos se limitaba a lo que una persona podía acarrear, y el almacenamiento de los productos perecederos era posible solamente un período corto. Este sistema de transporte y almacenamiento obligaba a las personas a vivir cerca de los lugares de producción y a consumir una gama bastante pequeña de productos o servicios. Cuando los sistemas logísticos empezaron a mejorar, el consumo y la producción fueron separándose geográficamente. Las distintas zonas se especializaron en lo que podían producir más eficientemente. Así, el exceso de producción se pudo enviar de forma rentable a otras regiones y los productos que no se fabricaban en la zona pudieron importarse.

La logística moderna tiene su origen en el ámbito de la ingeniería militar que se ocupa de la organización del movimiento de las tropas en campaña, su alojamiento, transporte y avituallamiento. El Barón de Jomini, teórico militar que sirvió en el ejército de Napoleón I y del Zar de Rusia a principios del siglo XIX, elevó la logística al rango de las tres ramas principales del *Arte de la Guerra* junto a la estrategia y la táctica, según estableció en 1838 en su obra *Précis de l'Art de la Guerre: Des Principales Combinaisons de la Stratégie, de la Grande Tactique et de la Politique Militaire*. Tras la Segunda, los profesionales que habían gestionado la logística militar se incorporaron al mundo empresarial y las técnicas logísticas evolucionaron rápidamente

OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA LOGÍSTICA

La misión fundamental de la Logística empresarial es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma

La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática...) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Garantizar la calidad de servicio, es decir la conformidad con los requisitos de los clientes, da una ventaja competitiva a la empresa. Hacerlo a coste menor permite mejorar el margen de beneficio de la empresa. Conseguirlo garantizando la seguridad permite a la empresa evitar sanciones pero también comunicar en temas actuales como el respeto del medio ambiente, los productos éticos... Estos tres parámetros permiten explicar el carácter estratégico de la función logística en muchas empresas (la presión del entorno crea la función). Actualmente los Directores de Logística son miembros de los comités de dirección de las empresas y reportan a los accionistas.

Los dominios de responsabilidad de los logísticos son variados: operacionales (ejecución), tácticos (organización de la empresa) y estratégicos (planes estratégicos, prospectiva y responsabilidad y conocimiento).

2.2. MARCO REFERENCIAL

Tabla 1. Aspectos generales de la XI Feria Empresarial

INFORMACIÓN	
Localización	Edificio Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Campus Universitario Sector Pomona. Planta No. 1
Teléfono	8209800- Extensión 2000
Página Web	http://www.feriaempresarialunicauca.com//
E- mail	info@feriaempresarialunicauca.com - feriaempresarialunicauca@gmail.com
CENTRO DE ESTUDIOS Y SERVICIOS -CES-	
Teléfono	8209800 Extensión 3108

Fuente: Coordinación de Eventos XI Feria Empresarial Universidad del Cauca

2.3. MARCO CONCEPTUAL

FERIA: Una feria, es un punto de encuentro entre la oferta (prestadores de servicios y productos) y la demanda (compradores o consumidores) de una aldea, municipio, región, país o inclusive romper las fronteras y acercarse a nuevos posibles demandantes a nivel internacional. Los objetivos de una feria son:

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

- ⊕ Lograr la compra y/o venta de los productos y servicios.
- ⊕ Conocer las características de la competencia, estándares de calidad y evaluar la reacción ante la oferta.
- ⊕ Investigar el potencial de mercado.
- ⊕ Lograr un gran número de contactos en un tiempo breve.
- ⊕ Conocer precios para lograr la inserción en un mercado.
- ⊕ Realizar alianzas estratégicas.

LOGÍSTICA EMPRESARIAL: Es «todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable».

3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

Para el desarrollo de la pasantía: **GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES EN LA XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA “UNA REGIÓN PARA EL MUNDO”** se requiere conocer los procesos realizados en las versiones de las ferias anteriores a esta, además del apoyo que puedan ofrecer los profesores de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas referente a las áreas de logística y operaciones de una feria empresarial en el marco de la comunidad universitaria. El desarrollo de la propuesta incluye recolectar información pertinente a logística y manejo de operaciones, además de la recolección de información de empresarios, docentes, y personas que puedan apoyar la XI Feria Empresarial.

La Metodología de trabajo se realizará tres etapas de acuerdo a su orden en el tiempo como son: la Pre-feria, la feria y la post-feria.

ETAPA PREFERIA: Solicitud de informes de ferias empresariales anteriores, identificación de procesos de logística y operaciones, recolección de información primaria y secundaria de procesos de gestión de logística y gestión de operaciones relacionadas con ferias empresariales.

Esta etapa incluye el estudio adecuado de distribución, ubicación y elaboración de cada uno de los stands de los expositores y Gestionar el plan de logística y operaciones tanto en procedimientos de planeación como en procedimientos de ejecución de la feria.

ETAPA DE FERIA: Involucra el manejo adecuado de la distribución previa, además de mantener activo el flujo de comunicación de cada área de la feria con el fin de ofrecer servicios de calidad y evitar fallos por falta de coordinación.

Aparecen aquí en esta etapa el control de actividades y la solución eficaz de posibles problemas.

ETAPA POSTFERIA: Se relaciona con los resultados obtenidos, la relación de aspectos positivos y negativos, la presentación del informe de las áreas de Gestión de Logística y la Gestión de Operaciones.

TOOLKIT PARA LA PASANTÍA:

Algunas herramientas que serán utilizadas en el desarrollo de la propuesta son:

Check List: La lista de chequeo, implica para la feria el control de las actividades a cargo de la coordinación y su cumplimiento.

Entrevista: Que es una conversación entre una o varias personas, para obtener información relacionada con la feria empresarial, y la gestión logística y de operaciones.

Hoja de Control: sirve para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías, contribuye en el proceso de logística y de operaciones para clasificar la información necesaria para las diferentes etapas de la feria empresarial, así como para la identificación de posibles fallas y encontrar la solución de manera eficiente.

Just In Time: La cual es una herramienta para la entrega efectiva de los productos (bienes y servicios) y permite la toma eficiente de decisiones relacionadas con las estrategias que se quieren implementar y las actividades para desarrollar. “Lo que hoy es táctico mañana puede ser estratégico”.

Logística: es definida como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, para la feria empresarial consiste en encontrar la metodología adecuada para una excelente distribución de los expositores y la organización adecuada de los diferentes eventos para la feria.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO

El desarrollo del trabajo de acuerdo a la metodología propuesta se realizó en tres etapas: Etapa Pre-Feria, Etapa de Feria y Etapa de la Post-Feria.

Además, se tiene en cuenta que antes del funcionamiento del área de logística y de operaciones, se establecieron funciones para cada área que conformaba la Feria Empresarial:

Figura 1. Comité Organizador de la XI Feria Empresarial



Fuente: Elaboración Propia

4.1. ETAPA PRE-FERIA

La etapa de la Pre-Feria involucra a tres procedimientos claves para el buen desarrollo de la Feria:

4.1.1. PLANIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA Y LAS OPERACIONES.

El desarrollo de la planeación se estableció considerando aspectos como: la magnitud de la feria, el impacto que se pretendía, el lugar escogido para desarrollarla (como es el caso de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca) y el cronograma establecido, recordando que la feria en su ejecución inicial se proyectaba para los días 15, 16, 17 y 18 de Noviembre de 2011 pero que por motivos externos a la organización de la feria, como fue el caso de las protestas adelantadas contra el proyecto que reformaba la Ley 30 de 1992 se tomó la decisión de aplazar la realización de la feria para los días 21 al 24 de febrero de 2012 y luego concluir que la mejor fecha para la semana del 24 al 27 de abril de 2012.

De todos modos, la planeación logística y de operaciones a pesar de los cambios logró ajustarse y mejorar sustancialmente, en todos los aspectos: técnicos, de personal operativo y participantes.

Proceso de planificación

El paso fundamental para organizar el recinto de la XI Feria Empresarial fue solicitar a la oficina de planeación de la Universidad del Cauca, los planos del edificio de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas (Ver Anexo 1), con el fin de detallar los lugares potenciales de acceso del personal, ubicación de los empresarios y visitas de los clientes, de tal forma que las dificultades que se pueden presentar al interior de un evento fueran identificadas y clasificadas.

Lógica del recinto: La Feria Empresarial se dividió por pabellones, para destacar los diferentes servicios ofrecidos, y hacer una diferenciación de productos para que los clientes estuvieran más cómodos durante su visita al evento.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Planos: Como se especificó, la oficina de planeación facilitó los planos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca, considerando que la idea inicial para la Logística de la Feria Empresarial era la torre de los salones de clase y en la plazoleta de eventos, considerando una capacidad instalada de seis (6) stand por salón y cuatro (4) salones por piso en tres pisos, es decir, la capacidad instalada total se dio por la siguiente fórmula:

$$[(6 \text{ stand} \times 4 \text{ salones} \times 3 \text{ pisos}) + (13 \text{ stands plazoleta} + 10 \text{ stands en los pasillos})] = 95 \text{ Stands}$$

Figura 2. Salones de la FCCEA



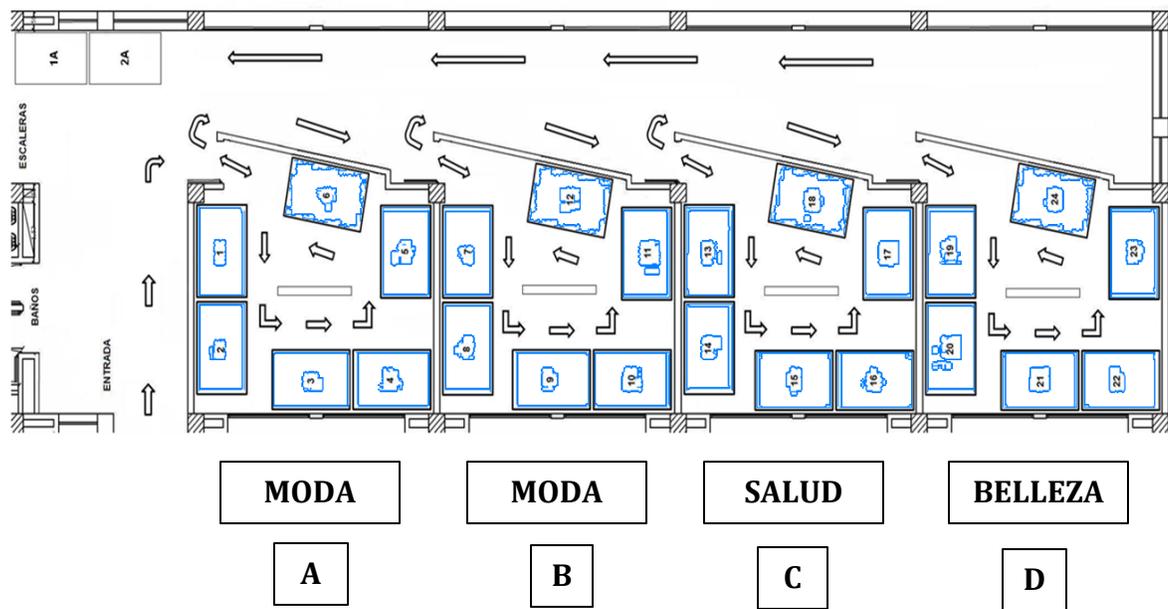
Fuente: Archivo Fotográfico de la Feria Empresarial

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

No obstante, se buscó el asesoramiento en la Alma Máter, siendo el Profesor Jorge Arbey Tobar Dejesús¹ la persona idónea para elaborar un mejor recorrido y quién dispuso la mejor logística para la feria de la siguiente forma:

Primer piso + Segundo piso del edificio de salones, después la salida por el pasillo del Segundo piso del bloque contiguo, siguiendo hacia el edificio de administrativa, y la decanatura, bajando por las escaleras y finalizando en la plazoleta de eventos.

Figura 3. Planos del Primer Piso de la FCCEA

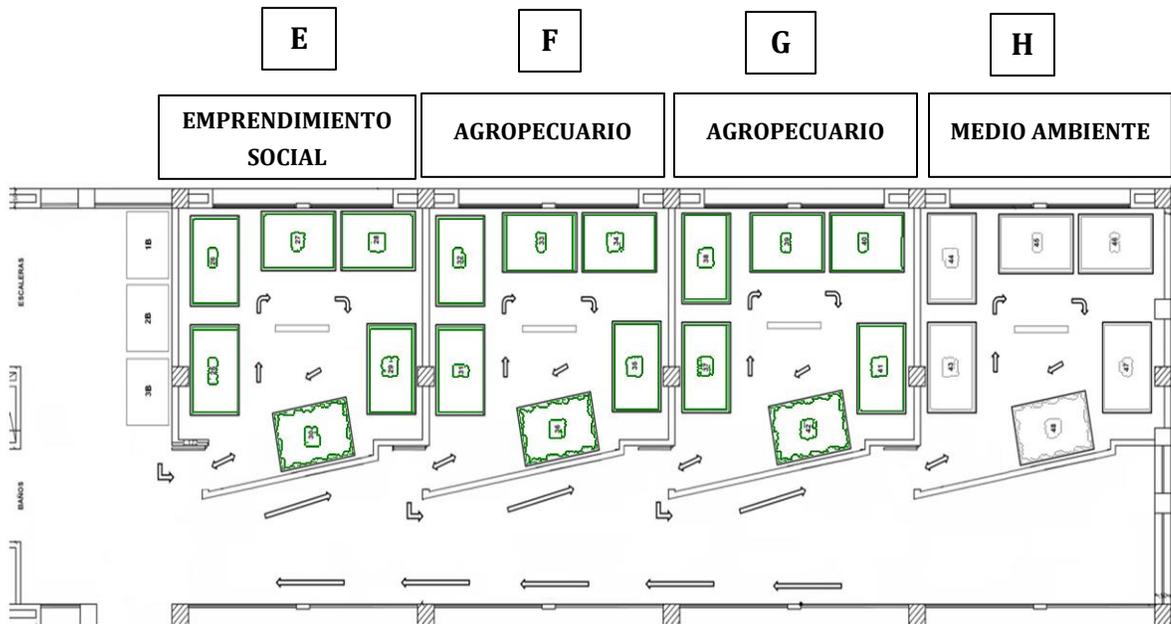


Fuente: Elaboración propia

¹ Jorge Arbey Tobar Dejesús, es ingeniero mecánico y magíster en Administración de la Universidad del Valle, con especialización en Gerencia de la Producción y en Gerencia de Proyectos de la Universidad ICESI y de la Universidad del Cauca. Mayor información: 8209800 Ext. 2001. E-mail: jatobar@unicauca.edu.co

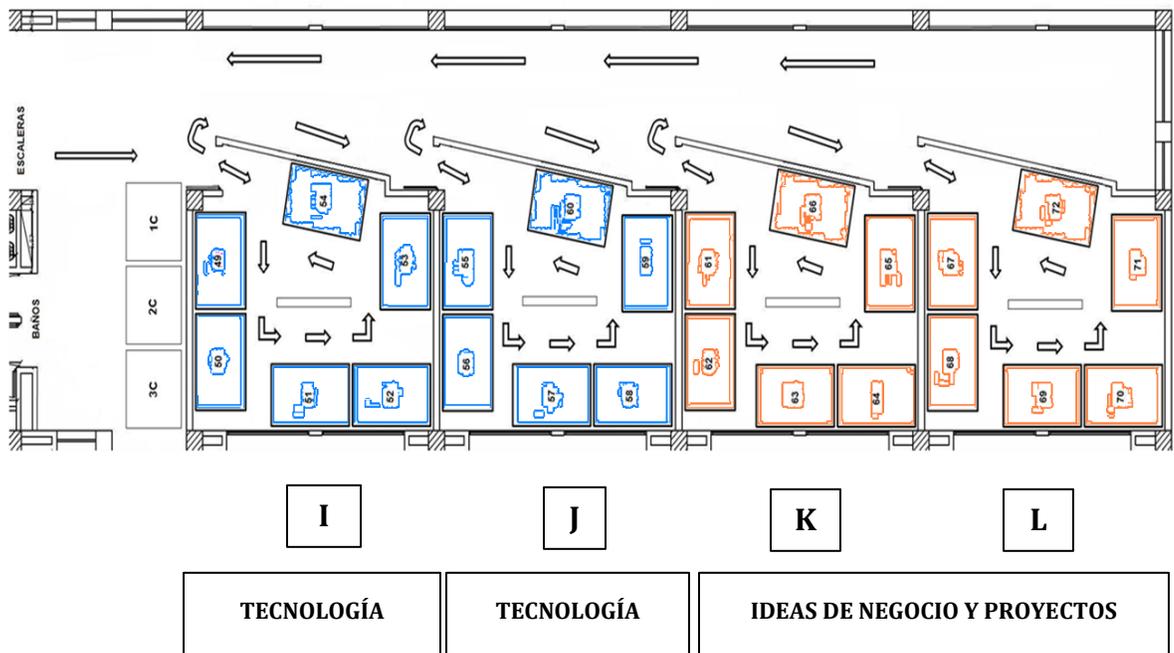
GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Figura 4. Planos del Segundo Piso de FCCEA



Fuente: Elaboración propia

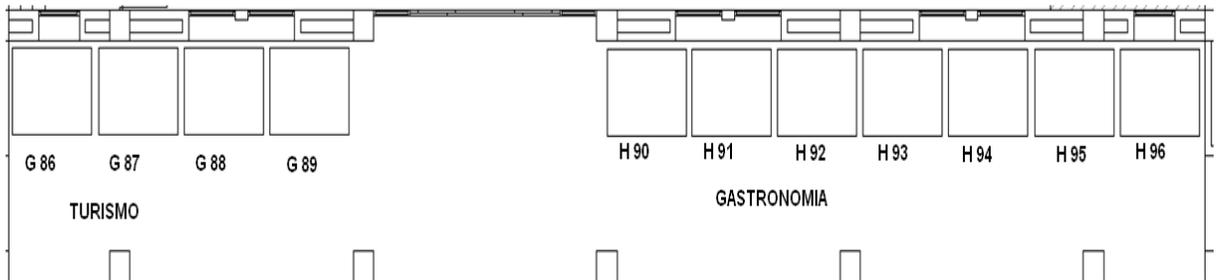
Figura 5. Planos del Tercer Piso de la FCCEA



Fuente: Elaboración propia

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

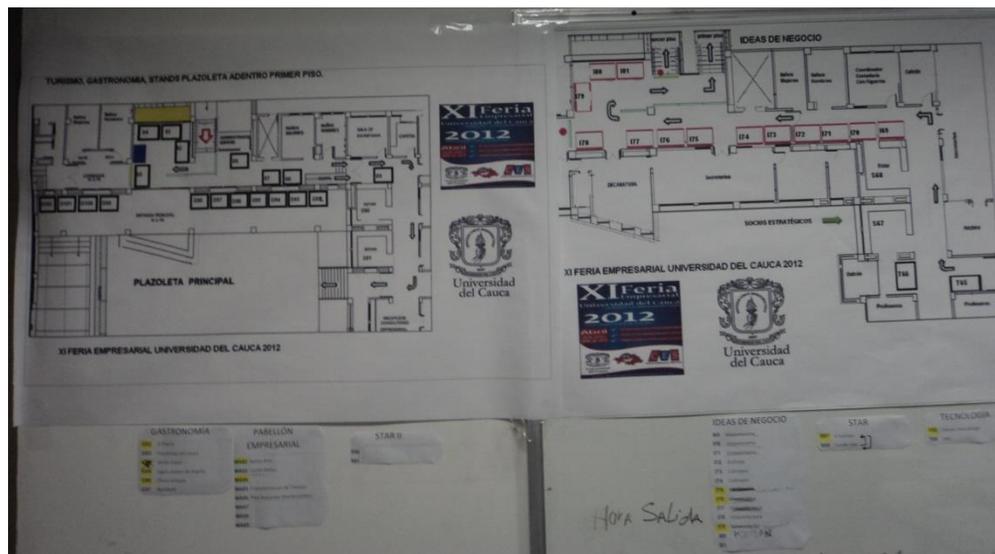
Figura 6. Gastronomía, Cultura y Turismo



Fuente: Elaboración propia

Los planos fueron modificados para la mejor ubicación de los stands, además para realizar la explicación al equipo de logística, los expositores y mejorar el control en la llegada y salida de los empresarios en cada una de las fechas de la feria. Los planos se coordinaron con la nomenclatura de las fichas de inscripción de los empresarios vinculados y se consolidaron los datos actualizados (gerente de logística- jefe de operaciones).

Figura 7. Disposición de los planos en la Oficina de la Feria Empresarial

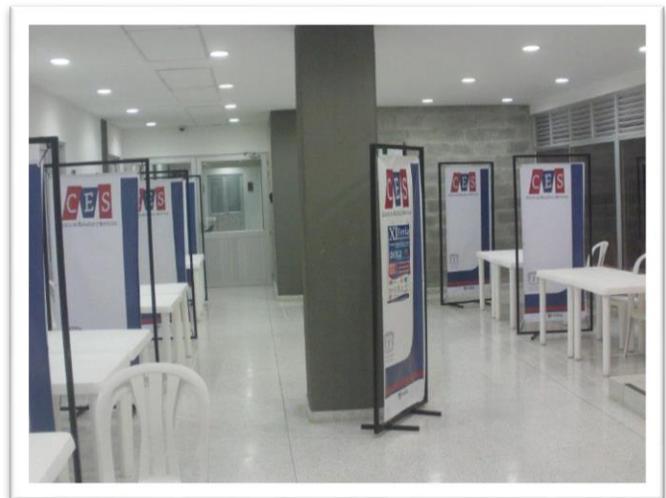
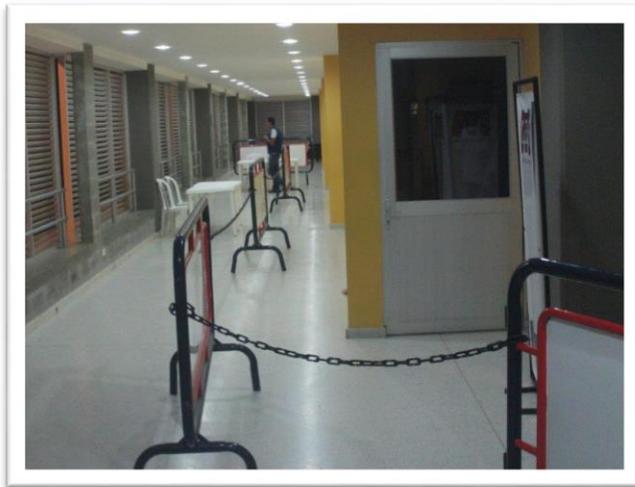


Fuente: Archivo fotográfico de la feria empresarial Unicauca

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Los pabellones se dispusieron como: moda, salud, belleza, emprendimiento social, agroindustria, turismo, tecnología, ideas de negocio, medio ambiente, gastronomía, plazoleta de eventos. Posteriormente se imprimen pendones con el nombre de cada pabellón.

Figura 8. Disposición de la logística para la XI Feria Empresarial



Fuente: Archivo fotográfico de la Feria Empresarial

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Elaboración de Stands: Se establecieron las medidas en cada uno de los salones, con el fin de hacer el cálculo para determinar el número de stands por salón, considerando que la mejor medida para un stand sería de 1.50 mts. X 2.30 mts. Para un total de seis (6) stands por salón.

Cada Stand debía tener en su estructura separadores, siendo estos de 1.80 mts. X 0.80 mts., en hierro para darle una mayor estabilidad, los stands constaban de un pendón en el medio para distinguir el logo de la Universidad del Cauca y del Centro de Estudios y Servicios CES.²

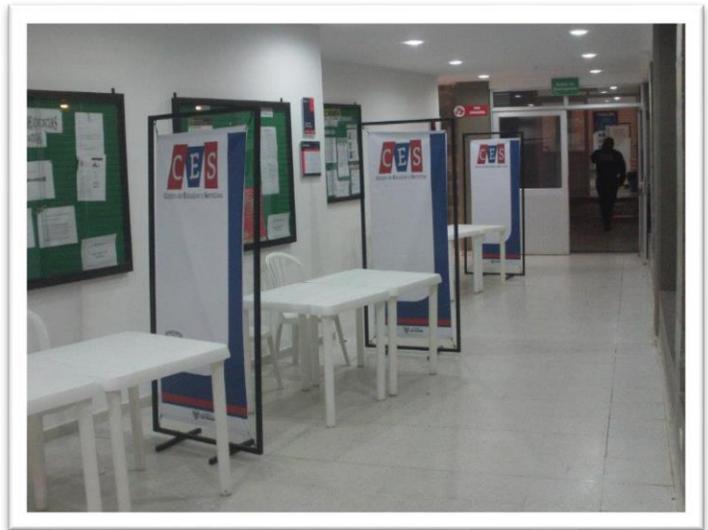
Cada Stand constaba de dos (2) mesas marca Rimax, dos (2) sillas Rimax, Un (1) mantel, uno (1) o dos (2) separadores, una (1) instalación eléctrica con toma corriente de dos salidas, marcación del respectivo espacio del stand, y se realizó la instalación de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica (Wi-Fi).

Figura 9. Características de los stands elaborados para la XI Feria Empresarial



² Los separadores fueron donados por la Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA



Fuente: Archivo fotográfico de la Feria Empresarial

Gestión de Operaciones.

Se estableció un convenio con la Industria Licorera del Cauca³ para el préstamo de una (1) tarima, sonido para los eventos de la feria, cuarenta (40) vallas y tres (3) carpas.

³ La industria Licorera del Cauca -ILC- es una empresa comercial e industrial del Estado que busca el desarrollo y bienestar de los habitantes del departamento del Cauca. La empresa cuenta con el sello de

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Figura 10. Préstamo de Industria Licorera del Cauca



Fuente: Archivo Fotográfico de la Feria Empresarial

Equipos de comunicación: Correspondiente a un proceso importante para la comunicación del equipo de la feria, la gestión para la consecución de equipos se

calidad ISO 9001:2000 que certifica la calidad en los procesos de manufactura de la diversa gama de productos ofrecidos al mercado.

realizó con Manos de Oro⁴: Diez (10) radio teléfonos, 1875 eslabones de pasta para demarcar el recorrido.

Figura 11. Radio teléfonos de Manos de Oro



Fuente: Archivo Fotográfico de la Feria Empresarial

Ubicación de pasacalles: La Alcaldía Municipal de Popayán autorizó la publicación de los pasacalles en lugares estratégicos de la ciudad de Popayán, cuatro (4) pasacalles, los cuales se ubicaron frente al Colegio INEM, frente al Colegio Champagnat, frente al Estadio Ciro López y frente al Centro Comercial Campanario.

⁴ Manos de oro es un programa, adscrito a la Junta Permanente Pro Semana Santa de Popayán. Contribuye al progreso del sector artesanal mediante la capacitación del recurso humano, la investigación, el desarrollo de productos competitivos, impulsando la comercialización de artesanías a través de diferentes ferias y eventos regionales y nacionales.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Figura 12. Ubicación de Pasacalles en la Ciudad de Popayán



Fuente: Archivo Fotográfico de la Feria Empresarial

Otros pasacalles de la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca fueron ubicados al interior del Alma Máter en: el puente peatonal del edificio de la Facultad de Ciencias Exactas, Naturales y de la Educación, la Facultad de Ciencias de la Salud, Claustro de Santo Domingo y dos en la Facultad de Ciencias Contables, económicas y Administrativas, además de un pendón presidencial en esta última.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Figura 13. Pasacalles ubicados en las instalaciones de la Universidad del Cauca



GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA



Fuente: Archivo fotográfico de la Feria Empresarial

Al interior de la Coordinación de Operaciones se elaboraron y entregaron cartas de invitación para brindar tranquilidad a la hora del evento en las siguientes instituciones: Comando de Departamento de Policía Cauca, Defensa Civil Colombiana, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Popayán y Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca.

El apoyo de Alqui-Eventos⁵ para la feria empresarial consistió en una contraprestación, donde el costo total del alquiler de sillas, mesas y manteles, se descontaron \$ 700.000.

Transporte: La movilización de implementos y lo correspondiente al traslado de vallas, tarimas, mesas, sillas, mobiliario y demás, se realizó con el apoyo del área de transporte de la Universidad del Cauca y el préstamo del camión Ford Cargo. (Ver Anexo B)

⁵ Alqui-Eventos: es una empresa de logística integral para eventos sociales, tiene muy en cuenta los requerimientos de sus clientes para crear servicios acorde con sus necesidades. Mayor información en el Web Site: <http://www.alquieventospopayan.com/home.html>

La elaboración de botones se alcanzó con la empresa de diseño Botón Arte, se lograron 500 botones con el logotipo de la feria, apoyando de esta forma la Coordinación de Mercadeo y de Comunicaciones.

Aprovechando la temporada de Semana Santa, se hizo una labor importante en el proceso de promoción de la feria, donde la Coordinación logística y de Operaciones, participó activamente, junto con Manos de Oro y el Centro Comercial Campanario.

La Coordinación de Operaciones, estableció estrategias para trabajar con el personal encargado del desarrollo logístico, obteniendo como resultados:

- ⊕ El trabajo con el diseñador gráfico: la imagen de los pabellones de los pabellones, la señalización de recorrido y salidas de emergencia.
- ⊕ La gestión con el administrador del edificio don Miguel Falla: ubicación de toda la publicidad en el edificio, la adecuación del edificio para el desarrollo de la feria (personal de trabajo de planta del edificio para colaboración en el aseo y seguridad).
- ⊕ Las redes eléctricas: Para las instalaciones eléctricas se tuvo en cuenta para cada stand, un tomacorriente con enchufes de dos salidas y se tomaron como base los tomacorrientes de la Facultad la facultad y unas instalaciones prediseñadas en eventos anteriores. (Se contrató un técnico eléctrico para la instalación de los tomacorrientes de la feria.

4.1.2. LA ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA Y LAS OPERACIONES.

El proceso de organización contó con la participación del Comité designado para la Feria Empresarial, donde todas las áreas participaron activamente en el montaje de los respectivos pabellones, se destaca la participación de las personas de Práctica empresarial del programa de Administración de Empresas.

Las funciones que se designaron fueron:

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

- ⊕ Cargue y descargue de mesas, sillas, separadores, manteles, tarima, vallas, carpas, arme y desarme de pasarela.
- ⊕ Montaje para el armado de los stands, el recorrido de los pabellones, las carpas, la pasarela, la tarima.
- ⊕ Designación del personal en los pabellones, considerando que haya un buen flujo de personas y para que las personas hicieran todo el recorrido, además de entregar información y realizar el control de entrada y salida de visitantes.
- ⊕ Designación de la manejo de los refrigerios para el personal de la Feria Empresarial.
- ⊕ Designación de personas para el manejo de inventarios.
- ⊕ Designación de personas para la seguridad durante el evento.
- ⊕ Designación de personas para el manejo de redes e internet.

4.1.3. CONCLUSIONES DEL PROCESO DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES

La previsión es muy importante para la organización de una feria empresarial, como se define en un concepto acertado de previsión: “La palabra previsión de prever: (ver anticipadamente), implica la idea de anticipación de acontecimientos y situaciones futuras, que la mente humana es capaz de realizar y sin la cual sería imposible hacer planes. Por ello la previsión es base para la planeación. La previsión es un concepto de la planeación que define las condiciones futuras de un proyecto y fija el curso concreto de acción a seguir.”⁶

Es decir, que la previsión de eventos como los que sucedieron a finales del año 2011 y comienzo del 2012 permitió mejorar la logística y operaciones para el aplazamiento

⁶ Teoría de Planeación. Facultad de Ingeniería. Universidad. Universidad Nacional Autónoma de México. Coyoacán, México D.F., México. Publicado el 22 de agosto de 2005. [Publicación en línea]. http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf. Consultado el 18 de septiembre de 2012

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

de la feria, donde la misma improvisación se enmarcaba dentro de la planeación de la Coordinación de Logística y de Operaciones.

Se puede creer que la logística y operaciones corresponden a procesos solamente de instalación, montaje y desmontaje de stands y pabellones, no obstante, la feria empresarial demuestra que al interior de la coordinación de logística y de operaciones, el servicio de atención al cliente es muy importante, porque la entrevista directa con los potenciales expositores permitió que se concretaran acciones para la ubicación de stands en la facultad, además los mismos clientes ayudaron en el desarrollo de ideas que serían claves para el proceso de la feria. De esto, es importante anotar que las diferentes coordinaciones o áreas de la feria además de la disposición de trabajo, necesitan de una oficina para la atención de los clientes.

Todas las coordinaciones de la feria necesitan contar con un buen proceso de comunicación y transmisión de información, de otra forma no se podría desarrollar un buen sistema de operación para la feria empresarial, “considerando que la información complementa la comunicación”.

El trabajo en equipo no sólo para la coordinación de logística y de operaciones sino con todas las coordinaciones, contribuyen en un buen proceso de planeación y establecimiento de cronogramas para la feria empresarial, el apoyo es indispensable para lograr que el evento sea un éxito total.

4.2. ETAPA DE LA FERIA

Relaciona los procesos de ejecución en la Gestión Logística y de Operaciones durante los días de la Feria Empresarial (24 a 28 de abril de 2012):

4.2.1. ETAPA DE EJECUCIÓN OCHO (8) DÍAS ANTES DE REALIZAR LA FERIA

La etapa de ejecución de la feria implica las reuniones diarias para verificar que todo el proceso de planeación de las diferentes coordinaciones avance de acuerdo al

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

cronograma. Además hay que considerar que durante este proceso se designan funciones específicas para la realización del montaje de los pabellones.

Según los conceptos relacionados con la gestión⁷ como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de los objetivos previamente establecidos en tres niveles:

- a. Gestión Estratégica: Puesta en acción del sistema de finalidades y de las estrategias corporativas.
- b. Gestión táctica: Puesta en acción de las estrategias de las distintas unidades de negocio.
- c. Gestión Operativa: Ejecución de programas, funciones y controles.

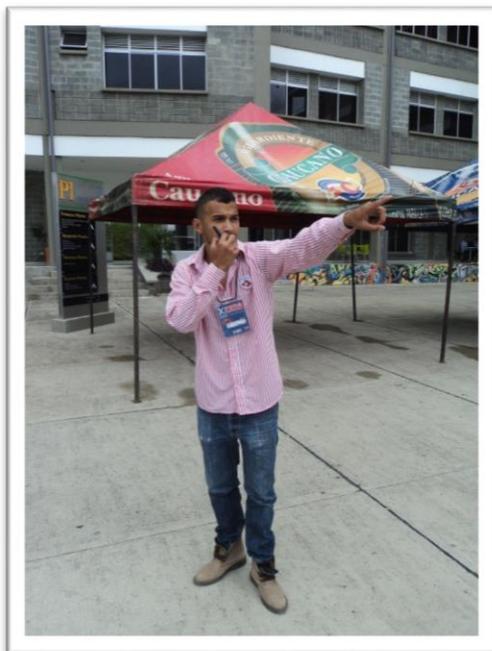
Es decir, que la Gestión de la Coordinación de Logística y de Operaciones consideró importante desarrollar la administración de las operaciones y la logística sin dejar de lado la táctica y acción durante los días de feria.

Figura 14. Montaje de la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca



⁷ Citado de PORTER, Michael E. ¿Qué es la Estrategia? En: Revista Clase Empresarial. No. 45 de marzo de 1997. En: Revista EAN: Modelo de Gestión de Operaciones para PYMES innovadores. Escuela de Administración de Negocios. Institución Universitaria. Bogotá, Colombia.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA





Fuente: Archivo Fotográfico Feria Empresarial

4.2.2. ETAPA DE EJECUCIÓN DE UN (1) DÍA PREVIO A LA FERIA

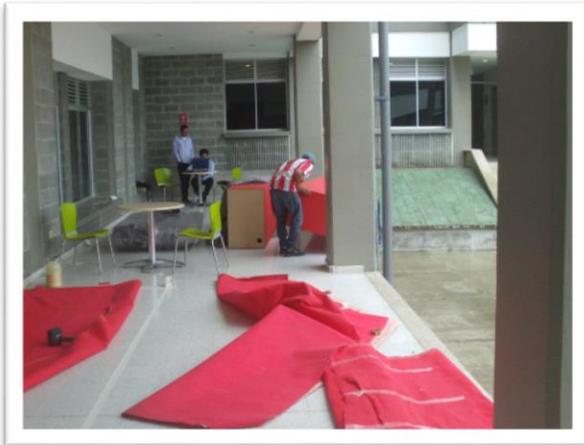
Durante un día previo al inicio de la feria se confirma a los expositores que deben instalar sus respectivos stands con todas las cosas necesarias para su presentación, confirmando el inventario total y las necesidades que de “último momento” sucedan:

Figura 15. Montaje de Stands de los diferentes expositores



Montaje Pili Pala

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA



Montaje CREATIVOS



Montaje PROPAÍS



Montaje CRC

Fuente: Archivo fotográfico de la Feria Empresarial

4.2.3. ETAPA DE EJECUCIÓN DURANTE CADA DÍA DE LA FERIA

La Feria inicia con el coctel de apertura, donde se establece la inauguración de la feria empresarial, este fue uno de los eventos más esperados y por tanto correspondió a un gran acontecimiento, en este se invitan a todas las autoridades regionales, sectoriales y nacionales, al sector empresarial y al sector de prensa, también participaron los encargados de la feria y empresarial, y la comunidad universitaria de la Universidad del Cauca.

El papel de la Coordinación logística y de Operaciones es muy importante, porque esta área define el lugar más adecuado para la inauguración de la feria, es importante considerar que la feria empresarial debía lanzarse en el recinto ferial, para que el impacto fuera mayor.

Se planearon los lugares de ubicación de los asistentes, considerando si son autoridades, empresarios y Comunidad Universitaria.

También se elaboró un programa adecuado, con un evento cultural no muy extenso, visita al recinto ferial y finalmente el coctel que permite la comunicación entre los asistentes.

Figura 16. Coctel de Inauguración de la XI Feria Empresarial



De izquierda a Derecha: Juan Diego Castrillón, Danilo Reinaldo Vivas, Oriana Mendoza, César Alveiro Trujillo y Juan Felipe Vallejo

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA



De izquierda a Derecha: Héctor Alejandro Sánchez, Andrés Collazos y el Teniente Coronel Ricardo Augusto Alarcón.



De izquierda a Derecha: Luis Guillermo Céspedes, Beatriz Castillo, Juan David Delgado y Tatiana Concha.

Fuente: Dairo Ortega. Diario El Liberal. 2012

Monitoreo de las actividades

El proceso de planeación implicaba que durante los días de la feria los diferentes expositores contaran con un sistema adecuado para el control de inventarios y manejo de bodega, estableciendo la diferencia de inventarios de los expositores, ya fueran equipos tecnológicos o artesanales, se entregaron fichas de control para el manejo adecuado y controlado, permitiendo mayor eficacia en los servicios y mejor seguridad para los participantes.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Durante la feria, hubo inconvenientes en el recorrido, porque el armado de algunos stands impedía el flujo normal de personas, debido al tamaño de la exposición, de esta forma, de acuerdo a la planeación previa se dispuso correr un pabellón tradicional para mejorar la logística del evento.

La coordinación de operaciones controlaba posibles cuellos de botella⁸ durante la feria, de esta forma se identificó que el pabellón de tecnología era uno de ellos, sin embargo, el personal de la feria alcanzó a organizar a las personas asistentes, minimizándolo hasta suprimir este cuello de botella.

Se encontró que los Stands sin participación era mejor quitarlos, de esta forma se mejoró el recorrido y la presentación y promoción de la feria empresarial durante cada día de realización.

La comunicación constante con el personal y los expositores, ayudó a la Coordinación logística y de operaciones a resolver problemas de forma rápida y efectiva.

Desafortunadamente, en los aspectos negativos para la logística y operaciones fue la falsificación de boletas para el ingreso a los conciertos, aunque se trataba de eventos completamente gratis, muchos asistentes a la feria se quedaron por fuera causando malestar y una mala imagen de la feria.

Los problemas de liderazgo y autoridad dentro de la feria empresarial causaron inconvenientes que se reflejaban durante la ejecución de actividades planeación, el ambiente para la feria era molesto y por lo tanto, se generaba estrés y presión para cada uno de los organizadores, es necesario establecer pautas para evitar este tipo de inconvenientes.

El cronograma utilizado por la Coordinación de Logística y de Operaciones se cumplió satisfactoriamente.

⁸ Cuello de botella: es un fenómeno en donde el rendimiento o capacidad de un sistema completo es severamente limitado por un único componente. Tomado de: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/cuello%20de%20botella.php>

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Figura 17. Muestra de diferentes expositores durante la Feria Empresarial



GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA



Fuente: Archivo Fotográfico de la Feria Empresarial

4.3. ETAPA POST-FERIA

4.3.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES.

El proceso de clausura de la feria empresarial implica el cierre del recinto ferial y de todas las actividades concebidas para la feria.

El desmontaje de pabellones, stands y otros relacionados con el recinto ferial, no contó con la participación del equipo de la feria, lo cual causó inconvenientes como demoras en la entrega a los proveedores de: radio teléfono, cadenas, manteles, equipos, mobiliario, pendones, mesas, sillas, publicidad de los empresarios y patrocinadores, etc.

De igual forma, el aseo y la entrega del edificio que funcionó como recinto ferial estuvo a cargo de la Coordinación de Logística y de Operaciones.

Un inconveniente importante fue que las mesas, sillas, manteles y cadenas sin encontrar, tuvieron que ser pagadas por la coordinación logística y de operaciones, aumentando el presupuesto establecido después de la feria y convirtiéndose en un saldo negativo para la feria empresarial.

La fortaleza de comunicación entre la Coordinación de Logística y de Operaciones, permitió la comunicación telefónica con los expositores agradeciendo su participación en la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca.

4.3.2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES.

Se había establecido en esta etapa realizar el control de los siguientes resultados:

- a. Número de visitantes a la feria empresarial.
- b. Número de participantes en la feria empresarial.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

- c. Cantidad de Negocios Cerrados y proyectos para financiación.
- d. Total de gastos para la realización de actividades, planificadas y ejecutadas.
- e. Premiación a los participantes.

Sin embargo, no fue posible debido a la división de las áreas de la feria empresarial, después de la terminación de la misma.

Sin embargo, se adjunta el cuadro de control necesario para futuras ferias empresariales, el mismo no es de obligatorio uso, pero da una idea proyectada de la mejor forma de establecer resultados y evaluación de la Feria Empresarial:

Tabla 2. Matriz de Evaluación para la Feria Empresarial

		UNIVERSIDAD DEL CAUCA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
XI FERIA EMPRESARIAL: “UNA REGIÓN PARA EL MUNDO” VERSIÓN LATINOAMERICANA			MATRIZ DE EVALUACIÓN	
COORDINACIÓN		RESPONSABLES		
LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES		JOSÉ ROMULO LÓPEZ GÓMEZ CARLOS FELIPE PRECIADO URBANO		
Actividades	Logros más importantes	Dificultades	Actividades previas no realizadas	Sugerencias y recomendaciones

Fuente: Modificado de Sagastume. 2007.

5. CONCLUSIONES

Desde la Coordinación de Logística y de Operaciones para la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca se concluyó lo siguiente:

El proceso de planeación de una feria empresarial corresponde al trabajo en equipo de todo el comité organizador de la feria, y no solamente a la gerencia o personas aisladas dentro del mismo, se estableció que cuando las decisiones eran aisladas del equipo ferial, las decisiones no fueron las mejores y se incurrieron en errores que afectaban no sólo las operaciones normales de la feria sino a todo el personal. Provocando no sólo en problemas de comunicación, sino que afectaba el normal desarrollo de la iniciación y continuidad de la feria, generando mayores costos y atrasos en los planes elaborados.

Los inconvenientes en el recorrido, como cuellos de botella que se presentaban cuando muchas personas se interesaban solamente en un producto de un stand fueron mejorados durante la feria a través del plan desarrollado previo a la feria, todo el personal colaboró en el mejoramiento de la logística y se minimizaron los errores y “cuellos de botella” presentados durante el evento.

Las fichas de entradas y salida de inventarios contribuyeron con el mejor y mayor control de los elementos feriales y de los expositores. Brindando mayor seguridad, y facilidad para la organización de cada stand instalado en la feria empresarial.

Se encontró que los Stands sin participación era mejor quitarlos, de esta forma se mejoró el recorrido y la presentación y promoción de la feria empresarial durante cada día de realización.

Fue importante la comunicación constante con todo el equipo de trabajo y el personal de la feria, porque esto evitaba el estrés, la presión, la desmotivación y otros factores negativos al interior del personal y con los participantes.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

La falsificación de boletas fue un factor que no estuvo dentro de la previsión para los conciertos. Es importante incluir mecanismos de seguridad para esta clase de acciones en futuras ferias empresariales.

El cronograma utilizado por la Coordinación de Logística y de Operaciones se cumplió satisfactoriamente, a pesar de los aplazamientos, es importante establecer fechas para visitas, para solicitudes y para todas aquellas actividades referentes a la coordinación esto contribuye a establecer holguras y actividades críticas durante la realización del evento.

El proceso de clausura de la feria empresarial implicó el cierre del recinto ferial y de todas las actividades concebidas para la feria, sin embargo hubo inconvenientes con el personal interno de la feria por las siguientes razones:

- ⊕ El desmontaje de pabellones, stands y otros relacionados con el recinto ferial, no contó con la participación del equipo de la feria, lo cual causó inconvenientes como demoras en la entrega a los proveedores de: radio teléfono, cadenas, manteles, equipos, mobiliario, pendones, mesas, sillas, publicidad de los empresarios y patrocinadores, etc.
- ⊕ El aseo y la entrega del edificio que funcionó como recinto ferial estuvo a cargo de la Coordinación de Logística y de Operaciones.
- ⊕ Finalmente, se presentó la desaparición de mesas, sillas, manteles y cadenas, las cuales tuvieron que ser descontadas del presupuesto de la Coordinación Logística y de Operaciones, aumentando los costos establecidos y convirtiéndose en un saldo negativo para la feria empresarial.

La fortaleza de comunicación entre la Coordinación de Logística y de Operaciones, permitió la comunicación telefónica con los expositores agradeciendo su participación en la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca. Esto con el fin de mantener un ámbito de cultura de norma y etiqueta de la Universidad del Cauca y las empresas participantes a los eventos que se realizan en la Institución Universitaria.

6. RECOMENDACIONES

Desde la Coordinación de Logística y de Operaciones para la XI Feria Empresarial de la Universidad del Cauca se realizan las siguientes recomendaciones:

Es necesario que haya reuniones periódicas con el equipo de trabajo de la feria empresarial, especialmente para la toma de decisiones. Debido a que durante la realización de la feria hubo decisiones que se tomaron con base en el estado de ánimo de la gerencia de la feria y no de acuerdo a la planeación de cada una de las áreas, muchas decisiones que se tomaban a la ligera fueron erradas y causaban contratiempos, demoras y altos costos para la gestión en general de la feria empresarial.

Hacer estudios previos sobre los posibles cuellos de botella durante la feria empresarial, lo cual ayudará en la mejor ubicación de los stands o pabellones causantes de estos inconvenientes. Es necesario considerar estrategias para evitar que muchas personas visiten un solo stand durante la feria, porque esto provoca largas filas y demora en el recorrido.

Establecer con los expositores las medidas de los stands de la feria, para no causar inconvenientes con la exposición que cada uno de ellos tenga. Se deben considerar que elementos llevan los expositores para la feria, y planear con cada uno de ello la mejor disposición del stand para la feria empresarial.

Establecer con la coordinación de mercadeo el cronograma de promoción de la feria empresarial para evitar que la misma se acumule, causando inconvenientes por la falta de publicidad o exceso de inventario publicitario en el recinto ferial.

Aprovechar el acceso a internet para promocionar en diferentes sectores: la feria empresarial. Haciendo uso de las redes sociales más comunes para invitar a la comunidad en general a participar de las actividades de la feria empresarial.

Delegar el manejo de la página web de la feria empresarial a una persona con las habilidades, capacidad y tiempo para atender las diferentes solicitudes. Porque

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

muchas empresas que contactaron la feria empresarial a través de correo electrónico e incluso las redes sociales, no recibieron respuesta oportuna a sus inquietudes y son razones que consideraron para no participar en la feria empresarial.

Conseguir recursos previos a la feria que permitan mejorar las actividades como: llamadas, gestiones de transportes para visitar a posibles patrocinadores y expositores.

Establecer una base de datos del equipo de la feria para tener un buen flujo de información, y en general de comunicación. Para que las distintas áreas o coordinaciones de la feria empresarial funciones de forma ágil y eficiente ante cualquier inconveniente.

Utilizar la matriz de control diseñada para mejorar la presentación de resultados del informe de la Feria Empresarial de la Universidad del Cauca. Es una propuesta que se puede mejorar para futuras ferias empresariales pero que establece pautas para mantener la gestión de la misma con un alto estándar de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

GARCÍA SABATER, José Pedro. MAHEUT, Julien. Modelos y Métodos de Investigación de Operaciones. Procedimientos para pensar. Modelado y Resolución de Problemas de Organización Industrial mediante Programación Matemática. Grupo de Investigación ROGLE. Departamento de Organización de Empresas. Curso 2011/ 2012. 07 de Febrero de 2012. 181 páginas.

LABRADOR ARAUJO. Karem. Crecimiento de Mercados Inclusivos: Estrategias Empresariales para la Superación de la Pobreza y la exclusión en Colombia. Programa de Naciones Unidas para el desarrollo PNUD. Alta Consejería Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional. Departamento Nacional de Planeación DNP. Colombia Líder. Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI. Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible CECODES. Fundación Carolina. Fundación AVINA. Organización Ashoka. Colombia. Publicado el 15 de Octubre de 2010. 172 páginas.

MANUAL DE FUNCIONES NITZAN AGRO SYSTEMS S.A. Esparta Business Answers. Publicado el 17 de Octubre de 2007. 23 páginas.

MEDELLÍN CIUDAD CLÚSTER. Organizadores de Ferias. Inversiones y Negocios Europa- América, s.l. Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía. Alcaldía de Medellín: Medellín Obra con Amor. Medellín, Antioquia, Colombia. Publicado el 07 de septiembre de 2011. [Publicación en línea].
http://www.camaramed.org.co:81/mcc/sites/default/files/doc_digital/anexos/2011/Sep/Organizadores_de_Ferias_Internacionales.pdf

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. República de Colombia. Manual de Logística para Eventos de Capacitación. Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales. Documento Elaborado por Marcela Galvis Hernández. Enero de 2004. Colombia. 54 páginas.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

MONTES, Ana. ¡Prepáreme un Informe!. Emprendedores.Es. España. Publicado el 03 de marzo de 2009. 03 páginas.

Précis de l'Art de la Guerre: Des Principales Combinaisons de la Stratégie, de la Grande Tactique et de la Politique Militaire

RODRÍGUEZ, Edinson. Tendencias y Nuevos Consejos en Logística. Universidad Piloto de Colombia. Colombia. 10 páginas.

SAGASTUME, Magdala. Manual para Organizadores de Ferias. Programa de Promoción de la Microempresa, pequeña y mediana empresa en Guatemala. PROMOCAP. Cooperación Técnica Alemana. Serviprensa. Guatemala. Publicado el 25 de abril de 2007. 62 páginas.

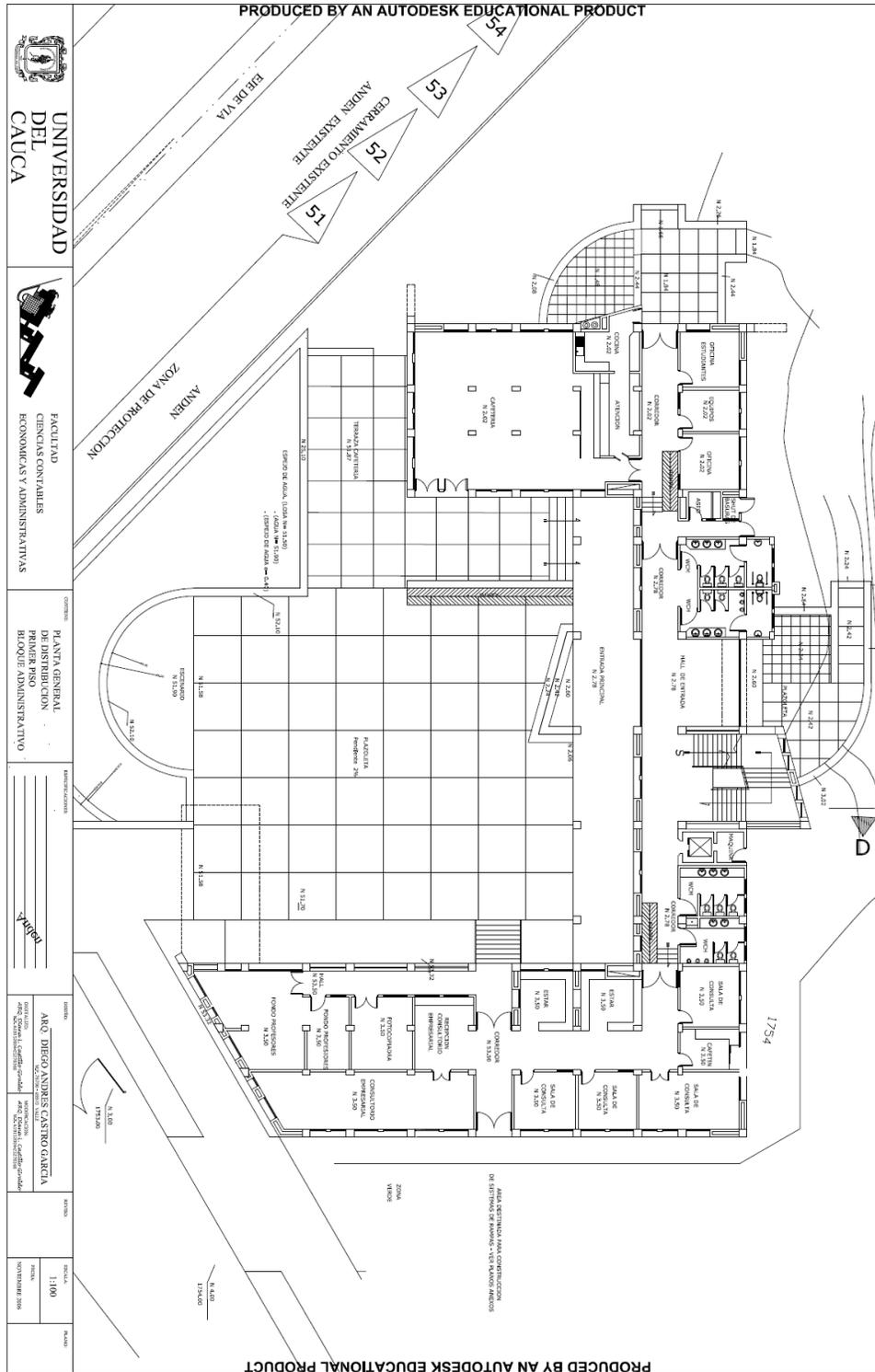
VELÁSQUEZ CONTRERAS, Andrés. Modelo de Gestión de Operaciones para PYMES Innovadoras. Revista EAN. Enero-Abril, Número 47. Escuela de Administración de Negocios. Institución Universitaria. Bogotá, Colombia. (Pp. 66-87) 22 Páginas.

ANEXOS



GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

PRIMER PISO



GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES
XI FERIA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

ANEXO B. FORMATO PARA SOLICITUD DE VEHÍCULO EN LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Radicación _____

Fecha de solicitud: _____

Solicitante: Dependencia Administrativa: Dependencia Académica:

Tipo de Vehículo: Bus: Campero: Aerovan: Camión:

Nombre del Solicitante: _____

Cargo: _____

Dependencia Universitaria: _____

Nombre del Responsable: _____

7. Teléfono fijo _____ Extensión _____ Teléfono celular _____

8. OBJETO Y DETALLE DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR

Lugar de destino: _____

Fecha de Salida: _____ Fecha de regreso: _____

Hora de Salida: _____ Hora de regreso: _____

Lugar de salida o punto de encuentro: _____

Número de personas que utilizarán el servicio: _____ (Anexar relación)

Administrativos Docentes Estudiantes

OBSERVACIONES: _____

Ruta a seguir: _____

Mediante esta autorización la dependencia universitaria solicitante se compromete bajo su responsabilidad a: Darle buen uso al vehículo, sus accesorios, equipos o herramientas, respetar el horario acordado, y a cubrir los gastos por el uso de combustibles, peaje y otros que se generen por el uso del vehículo, como también cubrir cualquier tipo de infracción de tránsito por incurrir en fallas al reglamento de tránsito vigente

Solicitante

Vo. Bo. Solicitante Dependencia Universitaria

Autorizado
Dirección Administrativa y de Servicios