



# Solar Solutions

*Damos energía a tus ideas*





**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL AREA COMERCIAL DEL  
ESTABLECIMIENTO SOLAR SOLUTION DE LA EMPRESA P. ELECTRIC S.A.S**

**AUTOR**

**DANIELA ANDREA MONTOYA ORDOÑEZ**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
AGUACHICA, CESAR  
2025**



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL AREA COMERCIAL DEL  
ESTABLECIMIENTO SOLAR SOLUTION DE LA EMPRESA P. ELECTRIC S.A.S**

**INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES REQUERIDAS EN EL PLAN DE  
ESTUDIOS DEL PROGRAMA DE ECONOMÍA**

**AUTOR**

**DANIELA ANDREA MONTOYA**

**ASESOR**

**DANIEL AMAYA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
AGUACHICA, CESAR**

**2025**



## DEDICATORIA

Dedico este informe a todas las personas que han creído en mí y me han acompañado en este camino de aprendizaje, a todos mis profesores y tutores por la paciencia y orientación en cada proceso, finalmente, a lo más importante mi familia que ha sido mi mayor fuente de apoyo y motivación el cual en cada hoja de este informe lleva marcado el esfuerzo compartido y el cariño recibido.



## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis sinceros agradecimientos a Daniel Amaya quien fue una parte importante en este proceso, brindando su orientación constante y compartir su experiencia en cada uno de los procesos para mi crecimiento personal y profesional. Agradezco igualmente a P. Electric S.A.S por permitirme ser parte de ella y el calor humano con el que fui acogida que hizo que esta experiencia fuera profundamente enriquecedora, a mis compañeros, profesores y familiares por cada voz de aliento y respaldo. A todos, infinitas gracias por toda la confianza y por permitir poner en práctica todos los conocimientos aprendidos en mi carrera.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA .....	2
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA .....	3
1.2 MISIÓN .....	4
1.2.1 Análisis: .....	4
1.3 VISIÓN .....	5
1.3.1 Análisis .....	5
1.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA .....	6
1.4.1 Análisis .....	8
1.4.2 POLÍTICAS SUGERIDAS: .....	9
1.5 VALORES .....	10
1.5.1 Analisis .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.6 ORGANIGRAMA .....	11
1.6.1 Análisis .....	11
1.7 AREA ESPECIFICA DE LA PRACTICA .....	12
1.7.1 DESCRIPCION DE FUNCIONES .....	12
CAPÍTULO 2 .....	12
2. ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL .....	12
2.1. NOMBRE DEL TRABAJO .....	12
2.2. DIAGNOSTICO .....	13
2.2.1. Dofa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3. JUSTIFICACION .....	14
2.4. OBJETIVOS .....	15
2.4.1. Objetivo General .....	15
2.4.2. Objetivos Específicos .....	15
2.5. PLAN DE ACTIVIDADES .....	16
CAPÍTULO 3 .....	16
3. DESARROLLO DE LA PRACTICA .....	16



3.1. Desarrollo del objetivo específico 1 .....	17
3.2. Desarrollo del objetivo específico 2 .....	18
3.3. Desarrollo del objetivo específico 3 .....	19
CONCLUSION .....	20
Conclusión del objetivo específico 1 .....	20
Conclusión del objetivo específico 2 .....	20
conclusión del objetivo específico 3 .....	21
RECOMENDACIONES .....	21
REFERENCIAS .....	22

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 actividad económica .....	3
Tabla 2 Area especifica .....	12
Tabla 3. Matriz DOFA .....	13
Tabla 4. Cronograma .....	16

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 organigrama .....	11
---------------------------------	----



## GLOSARIO

**Estructura organizacional:** constituye al patrón formal mediante el cual una entidad distribuye sus funciones, delimita responsabilidades y establece jerarquías (Equipo editorial, Etecé, 2024).

**Organigrama:** es una representación gráfica de la estructura organizacional, en la que se visualizan los distintos departamentos, responsables y la relaciones funcionarias entre de cada área (De Azkue, 2024).

**Energía solar:** se origina en las reacciones de fusión nuclear que ocurren entre el núcleo y el sol, principalmente entre átomos de hidrogeno que forman helio, esta energía se transmite a la tierra en forma de radiación electromagnética incluyendo luz visible, calor y rayos ultravioletas (BBUVA, 2025).

**Sostenibilidad:** el concepto de sostenibilidad se apoya en la idea de atender las exigencias del presente sin comprometer el bienestar de quienes vendrán después. Para ello, es indispensable mantener el equilibrio entre la protección ambiental, el avance económico y el desarrollo social, sin sacrificar ninguno de estos pilares (BBUVA, 2023).



## INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial presenta un espacio clave dentro del proceso formativo, pues permite articular los conocimientos adquiridos durante la carrera con las dinámicas reales de una organización. En este contexto, el presente informe expone el análisis del área comercial de solar solution, unidad perteneciente a la empresa P. Electric S.A.S., Con el objetivo de identificar sus principales necesidades, reconocer los factores que inciden en su desempeño y proponer estrategias que fortalezcan sus procesos internos.

Solar solution se dedica a la comercialización e instalación de sistemas de energía solar, un sector en expansión impulsado por la búsqueda de soluciones energéticas más eficientes y sostenibles. En síntesis, disponer de procesos comerciales claros, organizados y centrados en el cliente resulta fundamental para asegurar la competitividad y la permanencia de la empresa en el mercado.

El informe inicia con la presentación de los aspectos generales de la organización, continúa con el diagnóstico de sus procesos comerciales y la identificación de fortalezas y áreas de mejora, y culmina con una serie de propuestas orientadas a optimizar la gestión administrativa, la coordinación interna y la atención al cliente. Cada sección se construyó a partir de la observación directa, la revisión documental y el análisis de la dinámica interna del trabajo.



## CAPÍTULO 1

### 1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

P. Electric S.A.S, identificada con NIT: 901786100-1, es una sociedad por acciones simplificada con sede principal en Aguachica – cesar, ubicada en la carrera 19 #0 – 28. En el marco de su estructura empresarial, opera el establecimiento comercial Solar Solution, especializado en el diseño e implementación de soluciones en energía solar fotovoltaica, dirigidas tanto al sector empresarial como al residencial.

La compañía está liderada por el señor Sammir Eduardo Padilla Pérez, quien se desempeña como representante legal y gerente general, su formación académica y trayectoria profesional han sido determinantes en el posicionamiento de P. Electric como un actor sólido en el mercado regional, con una clara proyección nacional. Bajo su dirección, la empresa ha cumplido su portafolio en ingeniería eléctrica y, a través de Solar Solution, ha orientado sus esfuerzos hacia la promoción de energías limpias y sostenibles.

Finalmente, gracias a la sólida gestión administrativa y técnica de su equipo, P. Electric – Solar Solution se ha consolidado como una opción confiable para clientes que buscan optimizar costos energéticos cumpliendo así con estándares ambientales vigentes y lograr capitalizar las ventajas de las energías renovables. La empresa integra talento humano altamente calificado con tecnologías de última generación, lo que le permite asegurar niveles de calidad, eficiencia y seguridad en el desarrollo e implementación de los proyectos.



## 1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Tabla 1 actividad económica

CONCEPTO	DESCRIPCION
<b>Razón Social</b>	P. Electric S.A. S
<b>Establecimiento Comercial</b>	Solar Solution
<b>Representante Legal</b>	Sammir Eduardo Padilla Pérez
<b>Nit</b>	901.786.100 – 1
<b>Forma Jurídica</b>	Sociedad por acciones simplificadas
<b>Ámbito De Operación</b>	Regional con proyección nacional
<b>Actividad Económica Principal</b>	Instalaciones electricas- Código CIU 4321: “incluye instalación de sistemas solares fotovoltaicos”
<b>Actividad Económica Secundaria</b>	Comercialización y mantenimiento de equipos de energía solar
<b>Dirección</b>	Carrera 19 # 0-28, Aguachica - Cesar
<b>Correo</b>	ingenieriape@solarsolutions.com.co
<b>Área De Practica</b>	Administrativo – Solar Solution



## 1.2 MISIÓN

Nos enfocamos en proporcionar acceso a la energía solar fotovoltaica para reducir la dependencia de las energías convencionales y promover un futuro más limpio. Nos comprometemos a ofrecer productos y servicios de alta calidad adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Con un equipo altamente cualificado y apasionado por la innovación, buscamos impulsar la transición energética y la eficiencia eléctrica.

### 1.2.1 Análisis:

La misión explica claramente el objetivo principal del negocio, esta no se aleja del propósito legal de la empresa, sino que lo complementa y lo direcciona hacia un área estratégica como lo son las energías renovables, ya que P. Electric, como empresa principal, tiene un alcance más amplio dentro del sector eléctrico, mientras que Solar Solution funciona como la parte especializada en soluciones solares. Por eso, la misión expresa de manera clara esa especialización.

De esta manera, estoy de acuerdo con la misión porque logra transmitir de forma clara lo que representa la empresa y el aporte al desarrollo energético de la región. Sin embargo, considero que esta se podría mejorar si se menciona de manera más directa la importancia que tiene el cliente como parte central de la empresa, ya que la fidelidad y la satisfacción de los distintos usuarios son claves para que el negocio se pueda mantener en el tiempo. Por eso, aunque esta refleje bien lo que la empresa realiza, sería útil actualizarla para resaltar con más fuerza el compromiso de generar valor no solo en lo ambiental y económico, sino también en el ámbito social, brindando un servicio que se adapte a las necesidades reales de los clientes.



## 1.3 VISIÓN

Liderar la transformación hacia un futuro energético sostenible como líderes en energía solar, contribuyendo a un modelo más limpio y renovable. Colaboramos con clientes y comunidades para impulsar un cambio positivo, superando expectativas de calidad y cultivando relaciones basadas en confianza y transparencia. Nos proyectamos hacia un crecimiento exponencial con dedicación a la calidad e innovación constante.

### 1.3.1 Análisis

Me encuentro de acuerdo con la visión porque transmite de forma clara y proyectiva el camino que Solar Solution desea seguir, ya que esta plantea un enfoque estratégico hacia la sostenibilidad energética y la innovación en el sector de energías solares. No obstante, creo que la visión podría fortalecerse si lograra incluir una referencia más directa al ámbito temporal y geográfico en que la empresa busca consolidar su liderazgo como, por ejemplo, ser líder a nivel regional o nacional hacia el año 2030, lo cual permitiría que sea más concreto, medible y alcanzable.



## 1.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS.

P ELECTRIC S.A.S establece la presente política para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar y calidad de vida de todos los trabajadores directos e indirectos, que les permita un adecuado desempeño y competitividad dentro de la empresa, así como el fomento de estilos de vida saludables.

Es responsabilidad y compromiso empresarial brindar y mantener espacios de trabajo óptimos, que permitan alcanzar los más altos estándares en seguridad y productividad; demostrando que el consumo de tabaco, alcohol, y sustancias psicoactivas por parte de sus colaboradores tienen efectos adversos en la capacidad de desempeño y que afectan considerablemente su salud y la de su entorno laboral.

Para el cumplimiento de esta política, se han establecido los siguientes criterios:

- ✓ Se prohíbe fumar en el desarrollo de labores dentro de las instalaciones, centros de operación o durante la manipulación de equipos, maquinarias y vehículos.
- ✓ Se prohíbe el uso, posesión y comercialización de tabaco, bebidas embriagantes, sustancias ilícitas y medicamentos no formulados que puedan crear dependencia, dentro de las instalaciones de la empresa o en cualquier centro de trabajo donde se presten servicios e incitar a que otros lo hagan.
- ✓ Está estrictamente prohibido presentarse a trabajar bajo el efecto de bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas.
- ✓ La empresa se reserva el derecho a realizar pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas a través de terceros, cuando existan razones para sospechar de abuso y/o consumo de este tipo de sustancias; o en el caso que un trabajador o contratista que intervenga en la operación estén involucrados en un accidente y deba descartarse una relación con uso o abuso de estas.
- ✓ El incumplimiento de la esta política tendrá como consecuencia para el trabajador la aplicación del régimen disciplinario y sancionatorio determinado en el reglamento interno de trabajo de la empresa y lo establecido por la ley.



P ELECTRIC S.A.S cuenta con los recurso humano y financiero necesario para dar cumplimiento a esta Política; se espera por parte de sus trabajadores y terceros el compromiso, participando en las actividades de sensibilización propuestas.

- **POLÍTICAS DE PREVENCIÓN CONTRA EL ACOSO LABORAL**

P ELECTRIC S.A.S, comprometida en generar un ambiente de trabajo sano, seguro, armónico y adecuado para todos sus trabajadores y contratistas; promueve estrategias que minimizan el acoso laboral y busque contar con la participación de los trabajadores desde su responsabilidad y compromiso según la normatividad vigente.

Para el cumplimiento de la Política se fijan los siguientes aspectos:

- ✓ Todos los trabajadores (as) tienen derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, limitación o alteración.
- ✓ Por su parte la empresa se compromete a prevenir y minimizar las conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos (as) los(as) trabajadores (as) para ser tratados con dignidad en el trabajo. Todos ellos deberán colaborar conjuntamente en la instauración del plan de prevención contra el acoso laboral en el lugar de trabajo.
- ✓ Se compromete a establecer actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.
- ✓ La empresa trabajara en contra el acoso laboral desde un punto de vista preventivo, de manera que se integre la prevención de estas conductas en el sistema de gestión que desarrolla al interior de la empresa.
- ✓ Cualquier persona que se comprometa en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a investigación de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, procedimientos y sus respectivas medidas disciplinarias.



- POLÍTICA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO – SST

P ELECTRIC S.A.S se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, contratistas y visitantes, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; y
- ✓ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales (Decreto 1072 de 2015).

#### 1.4.1 Análisis

Las políticas descritas se encuentran bien organizadas y se ajustan a las normas vigentes en Colombia, lo que refleja el compromiso de la institución con la salud, el bienestar y la buena convivencia en el trabajo. Además, muestran una actitud preventiva y reguladora que ayuda a consolidar la cultura organizacional. A pesar de ello, se nota que estas políticas se enfocan sobre todo en el ámbito interno y en la seguridad laboral, dejando por fuera aspectos estratégicos relacionados con la actividad principal de la empresa, como la presentación de servicios eléctricos y la instalación de paneles solares. Por lo tanto, sería útil complementar las políticas existentes con otras que apunten directamente a mejorar la calidad, fomentar la innovación, cuidar el medio ambiente y aumentar la satisfacción de los usuarios.



## 1.4.2 POLÍTICAS SUGERIDAS:

- Política de calidad: garantizar que cada uno de los productos y servicios cumplan rigurosamente con estándares técnicos nacionales, priorizando la eficiencia operativa, la seguridad integral y la plena satisfacción de los clientes.
- Política ambiental: promover una gestión responsable de los recursos naturales e incentivar el uso de las energías limpias y minimizar el impacto ambiental en todas las operaciones de la empresa.
- Política de innovación: fomentar de manera integral el avance tecnológico mediante la integración de soluciones energéticas y soluciones de energía solar, capaces de responder con eficiencia y competitividad a las dinámicas del mercado.
- Política de atención al cliente: brindar una experiencia de servicio gratificante, accesible, eficiente y transparente, fortaleciendo relaciones basadas en el respeto, confianza y honestidad.
- Política de seguridad y salud laboral: salvaguardar la integridad física y emocional del equipo humano a través de medidas preventivas que ayuden a la consolidación de entornos laborales seguros y saludables.
- Política de formación y desarrollo del talento humano: fortalecer las competencias de cada miembro del equipo permitiendo potencializar las habilidades técnicas, mediante la integración de conocimientos nuevos en el sector energético y soluciones de energía solar.



## 1.5 VALORES

La empresa P. Electric, junto con su establecimiento comercial Solar Solution, no dispone actualmente de un documento estructurado que defina sus valores corporativos. Esta falta dificulta la consolidación de una cultura organizacional coherente, afectando la toma de decisiones y las interacciones con los distintos grupos de interés.

En respuesta a esta necesidad, y en relación con los lineamientos estratégicos de la empresa, se proponen los siguientes valores como base orientadora para la gestión institucional.

**Respeto:** crear un ambiente donde se valore el talento humano, los clientes y se proteja el entorno natural

**Trabajo en equipo:** unir conocimientos, esfuerzos e ideas en los diferentes perfiles de la empresa para lograr proyectos completos y bien ejecutados.

**Transparencia:** brindar información clara y precisa en cada etapa, generando seguridad y credibilidad en los procesos realizados en cada proyecto.

**Confianza:** establecer relaciones reales y firmes con los clientes, cumpliendo lo prometido y ofreciendo respaldo técnico constante.

**Innovación:** aplicar nuevas tecnologías y métodos que mejoren los resultados para poder posicionar a la empresa como una de las mejores a nivel departamental y nacional.

**Sostenibilidad:** actuar con responsabilidad ambiental, promoviendo el uso adecuado de energías limpias y cuidando los recursos.

**Calidad en el servicio:** ofrecer instalaciones seguras, eficientes, duraderas que se puedan adaptar a cada una de las necesidades de cada cliente.

### 1.5.1 Análisis

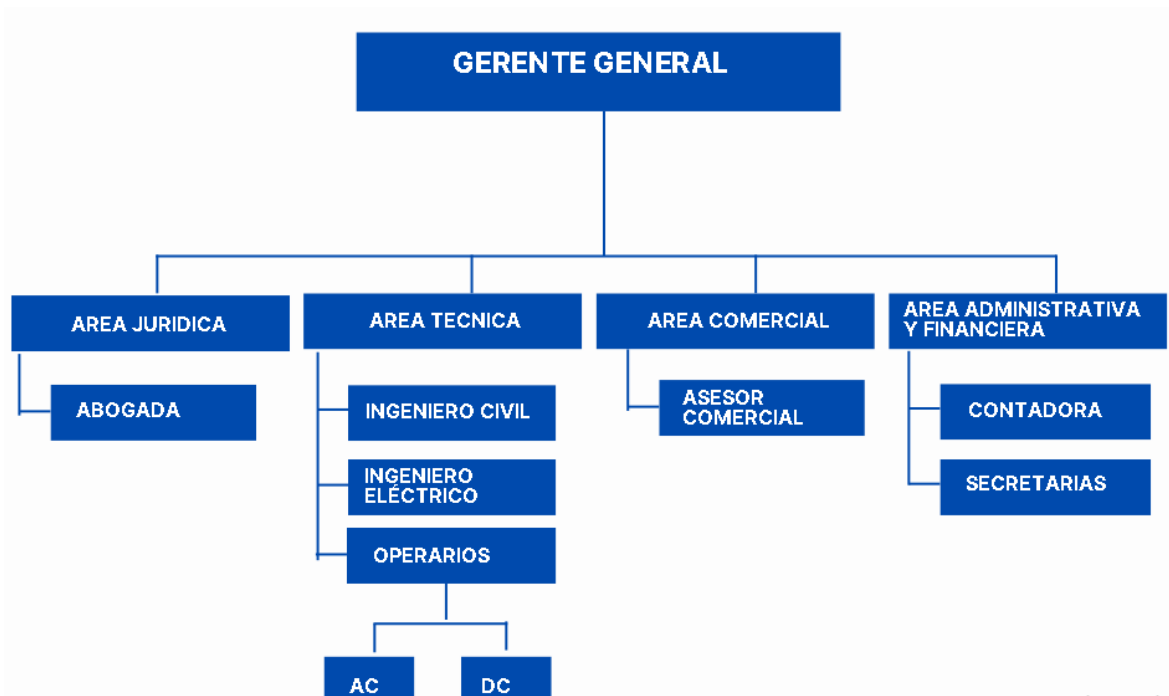
Los valores propuestos son adecuados y se relacionan directamente con la actividad de P. Electric y su establecimiento comercial Solar Solution. Por otro lado, incluyen principios humanos como el respeto, la confianza, el trabajo en equipo y la transparencia; por otro lado, incorporan aspectos clave del sector como la innovación, el compromiso ambiental y la calidad en el servicio. Gracias a esta combinación, se logra un equilibrio que impulsa tanto la cultura interna como la competitividad en el mercado energético.



## 1.6 ORGANIGRAMA

Actualmente, tanto P. Electric S.A.S como su establecimiento comercial Solar Solution operan sin un organigrama formal que refleje de manera visual su estructura interna. Por ello, desde mi rol de practicante, propongo un organigrama funcional con estructura funcional que permita distinguir cada una de las dependencias de la empresa.

*Ilustración 1 organigrama*



### 1.6.1 Análisis

El organigrama sugerido refleja una estructura jerárquica y funcional que responde de manera efectiva a las dinámicas internas de la empresa. Al colocar al gerente general en el nivel superior y organizar bajo su liderazgo las áreas jurídicas, administrativa financiera, técnica y comercial, se establece una base clara para la asignación de funciones y la comunicación entre equipos. Esta incorporación de los ingenieros y operarios en el área técnica, junto con el asesor comercial, permite representar con detalle los procesos fundamentales de instalación, mantenimiento y gestión de clientes, mejorando la eficiencia operativa, la coordinación entre



distintos actores. Asimismo, contribuyendo a un desempeño institucional más articulado y eficaz.

## 1.7 AREA ESPECIFICA DE LA PRACTICA

*Tabla 2 Área específica*

<b>EMPRESA</b>	solar Solution
<b>AREA</b>	Admirativa y financiera
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Karin Angarita
<b>AREA ESPECIFICA</b>	Auxiliar contable

### 1.7.1 DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Apoyo en la organización y digitalización de documentos contables y administrativos.
- Acompañamiento en la elaboración de informes básicos de gestión y soporte en procesos contables
- Apoyo en tareas relacionadas con el área administrativa según las necesidades que se presenten.

## CAPÍTULO 2

### 2. ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

#### 2.1. NOMBRE DEL TRABAJO

Diagnóstico y propuesta de mejora del área comercial del establecimiento Solar Solution de la empresa P. Electric S.A.S



## 2.2. DIAGNOSTICO

En el trayecto de la práctica profesional se logró evidenciar que en el área comercial del Solar Solution, contiene diversas fortalezas que direccionan hacia la sostenibilidad y la innovación en las soluciones de energía solar; por otro lado, también se logró identificar oportunidades que favorecen la gestión de las ventas. Así mismo esta área cuenta con un personal alineado a la misión y visión de la empresa, pero con deficiencia en herramientas tecnológicas que faciliten, agilicen el control de los clientes, presupuestos y proyectos en ejecución, hoy en día, la mayoría de los procesos se realizan de forma manual o mediante de herramientas como Excel, lo que genera demoras y limitaciones en el control de los procesos.

Sobre la infraestructura, Solar Solution cuenta con un espacio adecuado para facilitar la atención al cliente y así mismo una bodega para el almacenaje de equipos y herramientas, sin embargo, no cuenta con un sistema estructurado que ayude en la medición de indicadores de desempeño comercial. Asimismo, evidencia la necesidad de mejorar la coordinación interna de la empresa para poder optimizar los tiempos y lograr garantizar un servicio integral.

### 2.2.1. DOFA

Tabla 3. Matriz DOFA.

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en herramientas digitales que agilicen los procesos.</li> <li>Poca comunicación interna en el desarrollo de las actividades y obligaciones.</li> <li>Ausencia de indicadores de desempeño, productividad y satisfacción.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en la demanda de sistemas fotovoltaicos en zonas residenciales y empresas</li> <li>Políticas nacionales que impulsan el uso de energías limpias</li> <li>Mejoras de herramientas tecnológicas que facilitan procesos comerciales</li> <li>Alianzas estratégicas con proveedores e instituciones</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado en temas técnicos y comerciales</li> <li>Reconocimiento de la empresa a nivel municipal</li> <li>Compromiso empresarial con la sostenibilidad</li> <li>Diversificación de productos y servicios</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas nuevas en el sector de energía solar</li> <li>Fluctuación en los precios de los equipos</li> <li>Cambios en la normatividad o en aspectos tributarios que afecten importación o instalación de paneles</li> <li>Cambio climático</li> </ul>



## 2.3. JUSTIFICACION

### Teórica

la práctica profesional en Solar Solution permite articular los conocimientos adquiridos en la formación académica con su aplicación en un entorno organizacional real, especialmente en el análisis del área comercial. Esta experiencia responde al enfoque de aprendizaje propuesto por David Kolb en 1984, quien sostiene que “el aprendizaje es el proceso mediante el cual el conocimiento se crea a través de la transformación de la experiencia”. Asimismo, se observa como los principios de la economía empresarial, como la eficiencia productiva y asignación racional de recursos (MARSHALL, 1920; ROBBINS, 1932), se puedan integrar en la dinámica de una empresa dedicada a la energía renovable.

Desde esta perspectiva, este ejercicio profesional no solo fortalece competencias analíticas y operativas, sino que también permite comprender los factores que inciden en la eficiencia de los procesos, según Peter Drucker en 19954, quien destaca que “la gestión eficaz consisten en hacer las de manera correcta” y que la teoría debe estar al servicio de la acción estratégica que permitan interpretar, diagnosticar y proponer mejoras dentro de los contextos organizacionales complejos y sostenibles.

### Practica

La práctica profesional permite abordar problemáticas reales del área comercial de Solar Solution, tales como la carencia de herramientas tecnológicas para la gestión, la limitada comunicación entre cada dependencia y la necesidad de fortalecer el seguimiento postventa. Estas situaciones representan desafíos concretos que requieren soluciones integradas y contextualizadas, lo que convierte la practica en un espacio estratégico para aplicar conocimientos técnicos y generar propuestas de mejora.

A través de las acciones desarrolladas, se logra una reorganización más eficiente de los procesos internos, se optimizan la atención al cliente y se promueve estrategias orientadas a incrementar la competitividad comercial de la empresa. En este sentido la experiencia no solos aporta al fortalecimiento institucional, sino también constituye al proceso formativo que impulsa el aprendizaje aplicado y la capacidad de análisis crítico en contextos empresariales reales.



## Metodológica

El enfoque metodológico de la práctica se basa en la observación directa, la revisión documental y la recolección de información interna, lo que permite diagnosticar con precisión el estado actual del área comercial. Esta integración metodológica facilita la identificación de factores internos organizacionales, así como la aplicación de técnicas o estrategias que faciliten la toma de decisiones. Además, el desarrollo de este contribuye a perfeccionar los instrumentos de diagnóstico utilizados y a establecer una guía replicable para diferentes contextos organizacionales.

## Social

La realización de la práctica tiene un impacto social significativo, al contribuir al fortalecimiento de una empresa comprometida con el uso de energías limpias y sostenibles, ya que al mejorar la gestión comercial de Solar Solution, se facilita el acceso a hogares y empresas a soluciones energéticas basadas en fuentes renovables, generando beneficios económicos, sociales y ambientales para la región.

Este aporte se traduce en un impulso al desarrollo local, al dinamizar la economía mediante la promoción de tecnologías sostenibles y al fomentar una cultura de responsabilidad ambiental, en este contexto, este no solo tiene efectos internos en la organización, sino que también permite reforzar el compromiso con los principios de sostenibilidad y responsabilidad empresarial.

## 2.4. OBJETIVOS

### 2.4.1. Objetivo General

Diagnosticar el funcionamiento del área comercial de Solar Solution, empresa del grupo P. Electric S.A.S.

### 2.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizacional y los procesos operativos actuales en el área comercial de Solar Solution.
- Identificar los factores internos y externos que inciden en la eficiencia del área comercial que afectan su rendimiento y capacidad competitiva.
- Proponer estrategias de mejora orientadas a la digitalización de los procesos comerciales, la consolidación de la coordinación interna y el fortalecimiento del servicio al cliente, fundamentadas en el diagnóstico realizado.





### 3.1. Desarrollo del objetivo específico 1

- Analizar la estructura organizacional y los procesos operativos actuales en el área comercial de Solar Solution.

Para el desarrollo de este objetivo, se comenzó con una observación directa de las dinámicas internas del área comercial, complementada con la revisión de documentos administrativos, el análisis de los flujos de trabajo y entrevistas informales con los equipos comercial, técnico y administrativo. Este acercamiento permitió reconocer cómo estaban distribuidas las responsabilidades y de qué manera se ejecutaban las tareas cotidianas. En este primer diagnóstico se evidenció que Solar Solutions no disponía de un organigrama formal ni de descripciones claras de funciones para cada cargo. Esta carencia generaba vacíos en la comunicación entre equipos especialmente entre áreas comercial y técnica. Como respuesta, se sugirió un organigrama funcional que reflejará la estructura real de la empresa y sirviera de guía para futuras decisiones administrativas.

Posteriormente, se analizaron los procesos operativos vinculados a la gestión comercial, como el registro de clientes, seguimiento de cotizaciones, elaboración de presupuestos, coordinación de instalaciones y servicio post venta. Se identificó que estas actividades se realizaban de forma manual o mediante archivos sin un esquema estandarizado, lo que ocasionaba duplicidad de información, pérdida de datos, retrasos y escasa trazabilidad. Finalmente como se evaluó la comunicación interna y se constató que la coordinación entre áreas operativas era un poco limitada, afectando la eficiencia del proceso comercial y la planificación diaria, también con este análisis se pudo concluir que la empresa requiere de una organización documental más sólida y una estructura definida que facilite la gestión de clientes y fortalezca la toma de decisiones estratégica.



### 3.2. Desarrollo del objetivo específico 2

- Identificar los factores internos y externos que inciden en la eficiencia del área comercial que afectan su rendimiento y capacidad competitiva.

Este objetivo se desarrolló a partir de un diagnóstico tanto interno como externo, empleando herramientas de análisis como la matriz DOFA, además de la observación del funcionamiento operativo y la revisión de indicadores informales vinculados con las ventas los tiempos de respuesta y la atención al cliente punto. En el ámbito interno coma se identificaron fortalezas relevantes como el sólido conocimiento técnico del personal coma el reconocimiento de la empresa en el área municipal y el compromiso organizacional con la sostenibilidad Estos aspectos fortalecen la competitividad de la compañía en general confianza en los clientes de sus soluciones energética.

No obstante coma también se evidenciaron debilidades que limitan el desempeño comercial como lo son la carencia de herramientas digitales para la gestión de clientes, la ausencia de procesos estandarizados coma la falta de indicadores de desempeño, estas deficiencias ocasionan retrasos en el seguimiento comercial y reducen la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios.

en cuanto a los factores externos coma se reconocieron oportunidades derivadas del crecimiento del mercado de energía solar coma de las políticas nacionales que promueven el uso de energías limpias y de las posibles alianzas estratégicas con proveedores. Sin embargo, también se identificaron amenazas como el incremento de la competencia en el sector coma la variación en los precios de los equipos y los cambios normativos que pueden repercutir en los costos y en la operación, hoy en este análisis se permitió tener una visión más clara del estado actual del área comercial y de los desafíos que pueden enfrentarse para incrementar su eficiencia y competitividad.



### 3.3. Desarrollo del objetivo específico 3

- Proponer estrategias de mejora orientadas a la digitalización de los procesos comerciales, la consolidación de la coordinación interna y el fortalecimiento del servicio al cliente, fundamentadas en el diagnóstico realizado.

Para el desarrollo de este objetivo se sugirieron varias estrategias orientadas a la mejora del funcionamiento del área comercial a partir de las necesidades identificadas en el diagnóstico. Como primera estrategia, se propuso la digitalización del proceso comercial, mediante la creación de una base de datos estructurada que permita a la empresa registrar información de clientes, cotizaciones y proyectos de forma estandarizada. Se plantea esta herramienta como una alternativa para la mejora de la trazabilidad de la información reduciendo la pérdida de datos y facilitar la toma de decisiones.

Seguidamente se sugirió el uso de un formato estandarizado para el seguimiento de los clientes, con el fin de adaptar y acompañar todo el proceso que se tiene desde lo comercial hasta el primer contacto en la etapa post venta, aquí se busca la disminución de la duplicidad en la información y el fortalecimiento en la articulación de las áreas comercial y técnica. También, se recomendó que se empleará un sistema básico de indicadores comerciales, encaminado a medir variables esenciales como el número de cotizaciones emitidas, los tiempos de respuesta, los clientes atendidos, las ventas concretadas y el nivel de satisfacción del cliente, se planteó esta medición periódica porque permitirá evaluar el desempeño del área y la organización para la toma decisiones estratégicas.

Para la comunicación interna, se propuso establecer reuniones semanales breves entre las áreas comercial y técnica para lograr una mejor planeación y actualización en los avances de los proyectos, esta sugerencia busca la optimización de los tiempos de respuesta y garantizar un flujo de información más eficiente.

Por último, las propuestas estuvieron enfocadas en mejorar la atención presencial, agilizar la respuesta a solicitudes y fortalecer el seguimiento post venta, estas acciones se plantearon con elementos claves para enriquecer la experiencia del usuario y proyectar un servicio con mayor profesionalismo y eficiencia.



## CONCLUSION

### Conclusión del objetivo específico 1

El análisis de la estructura organizacional y de los procesos operativos evidenció que el área comercial de solar solución operaba sin una definición formal de su estructura, lo que generaba dificultades en la asignación de responsabilidades y en la comunicación entre los equipos. La falta de procedimientos estandarizados y de una distribución clara de funciones impactaba directamente en la eficiencia del área y en su capacidad de responder oportunamente a las solicitudes de los clientes.

Este diagnóstico permitió reconocer la necesidad de consolidar una estructura organizacional más robusta, en la que cada dependencia cuente con lineamientos precisos que fortalezcan el orden, la coordinación interna y el desarrollo adecuado de las actividades administrativas y comerciales. La observación detallada de estos aspectos se convirtió en el punto de partida para trazar una ruta orientada a fortalecer el funcionamiento institucional y mejorar el desempeño operativo.

### Conclusión del objetivo específico 2

La identificación de los factores internos y externos que inciden en el desempeño del área comercial permitió construir una visión integral de los elementos que potencian o limitan competitividad de solar solution. En el ámbito interno, se destacaron fortalezas como el compromiso del talento humano y la experiencia técnica de sus integrantes; no obstante, estas ventajas contrastan con ciertas debilidades, entre ellas las limitaciones tecnológicas, la ausencia de una comunicación estructurada y la falta de indicadores que midan el rendimiento.

De manera complementaria, el análisis del entorno externo evidenció amplias oportunidades derivadas del crecimiento del mercado de energía solar y del respaldo gubernamental a las energías renovables. Sin embargo, también se identificaron amenazas vinculadas al incremento de competencia, los cambios normativos y la variación en los precios de los equipos. Este ejercicio de evaluación integral permitió delinear con claridad los desafíos y las ventajas competitivas de la empresa, ofreciendo una base sólida para orientar decisiones estratégicas que fortalezcan el desempeño en el sector.



### conclusión del objetivo específico 3

las estrategias de mejoras sugeridas permitirán trazar una hoja de ruta orientada a fortalecer el área comercial mediante procesos más digitales, organizados y centrados en el cliente. Entre las principales recomendaciones se incluyó la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el registro, el seguimiento y trazabilidad de la información comercial; la estandarización de formatos y documentos; y la creación de indicadores que permitan evaluar de manera objetiva el rendimiento del área.

De forma complementaria se plantearon acciones para optimizar la comunicación interna entre las áreas operativas, promoviendo una coordinación más ágil y eficiente que reduzca tiempos y eleve la calidad del servicio. Asimismo, se propusieron iniciativas enfocadas en la atención y el seguimiento al cliente, consideradas fundamentales para consolidar la reputación de la empresa y fortalecer la fidelización. En conjunto, estas propuestas figuran una guía clara y estructurada que contribuirá a mejorar la gestión comercial, optimizar los procesos y potenciar el crecimiento institucional de solar solution.

### RECOMENDACIONES

- ✓ Incorporar herramientas digitales que permitan centrar la información región clientes, cotizaciones y proyectos, de manera que el equipo cuente con un espacio único para consultar y actualizar datos, evitar confusiones y lograr un seguimiento más ordenado.
- ✓ establecer formatos y procedimientos comunes para las distintas actividades del área comercial y administrativa como con el fin de que todas las tareas se desarrollen bajo una misma línea de trabajo y se mantenga una coherencia en la documentación generada.
- ✓ Fortalecer la comunicación entre las áreas comercial, técnica y administrativa para que la información circule con mayor fluidez. Un intercambio más claro y constante entre los equipos ayuda a evitar retrasos y facilita la coordinación de las actividades diarias.
- ✓ Implementar indicadores que permitan revisar periódicamente cómo avanza el área comercial en el cumplimiento de sus metas y cómo perciben los clientes el servicio recibido. Estos datos servirían como base para ajustar procesos y orientar decisiones futuras.
- ✓ Diseñar un sistema de seguimiento que acompañe al cliente desde el primer contacto hasta la etapa post venta. Contar con un proceso de atención más completo contribuirá a mejorar su experiencia y a construir relaciones más sólidas a largo plazo.



- ✓ Promover espacios de capacitación continua que permitan actualizar conocimientos en temas comerciales, técnicos y atención al cliente. El fortalecimiento de estas habilidades ayuda a mejorar el desempeño del equipo y la calidad del servicio ofrecido
- ✓ establecer protocolos internos que definan de forma clara cómo deben realizarse procesos como la creación de cotizaciones, la programación de visitas técnicas o la coordinación de instalaciones lo que facilitaría el trabajo articulado entre distintos equipos.
- ✓ Fomentar el uso de herramientas que apoyen la planificación diaria y semanal del área comercial, para mejorar la distribución del tiempo, priorizar actividades y lograr una ejecución más organizada de las tareas asignadas.

## REFERENCIAS

BBVA. Sostenibilidad: un camino urgente y sin marcha atrás [en línea]. Madrid: BBVA. 2023. [Consultado: 13 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-un-camino-urgente-y-sin-marcha-atras/>

Concepto. De. Organigrama: concepto, tipos y características [en línea]. Buenos Aires: Editorial Etecé. Última edición: 5 de julio de 2024. [Consultado: 13 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://concepto.de/organigrama/>

Concepto. De. Estructura organizacional: qué es, ejemplos y características [en línea]. Buenos Aires: Editorial Etecé. Última edición: 18 de marzo de 2024. [Consultado: 13 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://concepto.de/estructura-organizacional/>

BBVA. ¿Qué es la energía solar?: tipos, ventajas y aplicaciones [en línea]. Madrid: BBVA. 2023. [Consultado: 13 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-energia-solar/>

Universidad Militar Nueva Granada. El impacto de la sostenibilidad en la gestión financiera empresarial [en línea]. Bogotá: Revista Facultad de Ciencias Económicas. 2023. [Consultado: 13 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://revistas.umng.edu.co/index.php/rfce/article/view/6423/5702>



Aleph. (2025). ¿Qué es la economía para Lionel Robbins? Aleph. [Consultado: 22 de octubre de 2025]. [https://aleph.org.mx/que-es-la-economia-para-lionel-robbins#google\\_vignette](https://aleph.org.mx/que-es-la-economia-para-lionel-robbins#google_vignette)

González, Y., & González, M. (2021). La economía circular: una alternativa para el desarrollo sostenible. Revista Cubana de Educación Superior, 39(3), e12. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n3/0257-4314-rces-39-03-e12.pdf>

Rodríguez, J. A., & Rodríguez, M. (2022). Educación económica y financiera en Colombia: una mirada desde la política pública. Revista de Economía Institucional, 30(57), 14. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v30n57/2619-6573-enec-30-57-14.pdf>