

“IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICA MAPEO ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL ÁREA COMERCIAL Y APOYO AL ÁREA FINANCIERA EN LA EMPRESA I3E S.A.S. DE LA CIUDAD DE NEIVA – HUILA”.

ANDREA DEL PILAR CÁRDENAS LONDOÑO

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIAS
PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL
NEIVA
2016**

“IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICA MAPEO ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL ÁREA COMERCIAL Y APOYO AL ÁREA FINANCIERA EN LA EMPRESA I3E S.A.S. DE LA CIUDAD DE NEIVA – HUILA”.

ANDREA DEL PILAR CÁRDENAS LONDOÑO

Informe Final de práctica social, empresarial y solidaria presentado como requisito para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL

Asesores
Ing. CARLOS MARIO GAITÁN
Ing. ELISEO PERDOMO

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
NEIVA
2016

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, Marzo de 2016

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en esta etapa de mi vida tan importante para mi desarrollo personal y profesional; siendo siempre el promotor de mis éxitos.

Dedico este trabajo de Practica a dos personas que siempre me han guiado y apoyado durante toda mi vida, y a quienes les debo lo que soy; Mis padres María Rita Londoño y Juan Carlos Cárdenas, quienes siempre me han respaldado en cada decisión que he tomado. Gracias a su dedicación y esfuerzo hoy puedo culminar una etapa más de mi vida, muchas gracias y los amo y a mis hermanitos Juan Carlos Cárdenas, Isabel Cristina Cárdenas, Camilo Cárdenas y Juan José Cárdenas, quienes me han apoyado en las buenas y malas.

A la empresa I3E S.A.S. cuyo asesor fue el Ing. Álvaro Francisco Polonia por la oportunidad brindada y a todo el personal de la compañía, quienes me brindaron su apoyo y amistad desde el primer momento, abriéndome las puertas de la organización y me brindaron su inmensa colaboración, la cual fue fundamental para culminar los objetivos planteados en el proyecto.

A los Ingenieros Carlos Mario Gaitán y Eliseo Perdomo quienes me respaldaron y ayudaron en el transcurso de mis estudios, en especial en el trabajo de grado; brindando sus valiosos aportes para mi formación profesional, su asesoría y orientación.

A mis amigos Mario Alfonso Cifuentes, Liliana Medina, David Escobar y a mi novio David Salazar porque siempre han estado ahí brindándome todo su apoyo y afecto incondicional, fortaleciendo mi espíritu para poder hacer este sueño realidad.

Gracias,

Andrea del Pilar Cárdenas Londoño

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. JUSTIFICACIÓN	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GENERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
4. MARCO TEÓRICO	12
5. RESEÑA HISTÓRICA	13
5.1 MISIÓN	14
5.2 VISIÓN	14
5.3 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	15
6. ORGANIZACIÓN DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	16
6.1 DIAGNÓSTICO DE LAS ÀREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	16
6.2 REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS FALTANTES DE LAS ÀREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	18
6.2.1 Procedimiento Gestión Comercial	18

6.2.2 Procedimiento Financiero	18
6.3 MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	19
6.4 DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	19
6.4.1 Planeación Estratégica	19
6.4.2 Misión	19
6.4.3 Visión	19
6.4.4 Valores	19
6.4.5 Objetivos	20
6.4.6 Estrategias	20
6.5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN (BASE DE DATOS) DE CLIENTES Y PROVEEDORES DE LA EMPRESA I3E S.A.S.	21
7. CONCLUSIONES	22
8. RECOMENDACIONES	23

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Procedimiento Gestión Comercial	18
Anexo B. Procedimiento Financiero	18
Anexo C. Matriz de Despliegue	19
Anexo D. I3E S.A.S	21

INTRODUCCIÓN

I3E S.A.S. es una empresa dedicada a los servicios de diseño, construcción y mantenimiento de obras eléctricas de alta, media y baja tensión, obras civiles y mecánicas estructurales y complementarias; Aunque I3E S.A.S. desarrolla varios procesos a nivel nacional, últimamente no se han cumplido los objetivos propuestos, es por esto que se decide tener una persona en calidad de practicante que realice un diagnóstico a las áreas respectivas, generando un nuevo enfoque que permita crear estrategias dirigidas al incremento de los ingresos de la empresa, y a tener un mayor control financiero.

La empresa no cuenta con un sistema que controle las actividades relacionadas con el Marketing y el área financiera, lo cual no permite que haya organización y coherencia en sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo. Por tal motivo se decide realizar lo anterior mediante un mapeo estratégico ya que es una herramienta de comunicación que posibilita que todos los empleados entiendan la estrategia y la traduzcan en acciones que puedan llevar a cabo para contribuir al éxito de la organización.

Todo lo anterior constituye el marco general de lo que la empresa I3E S.A.S. debe perseguir como objetivo fundamental para contribuir al fortalecimiento de la entidad, de sus proyectos, actividades y favorecer su capacidad de participación en el mercado, por lo tanto el propósito primordial que tiene la práctica profesional es guiar a la empresa I3E S.A.S. en las áreas comercial y financiera con el fin de lograr que la empresa crezca y pueda llevar un control para el direccionamiento de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

El proceso de fortalecimiento se planteara siguiendo el ciclo de mejora continua PHVA, dando inicio a este, mediante el establecimiento de objetivos, marco teórico y legal y de la programación de actividades, donde se realizara el diagnostico preliminar con el fin de encontrar el grado de cumplimiento de la empresa I3E S.A.S. en cuanto a las exigencias de la competencia, seguidamente se realizara la sensibilización e implementación de estrategias relacionadas con el Marketing y el área financiera; Si no se implementara el mapeo estratégico en la empresa I3E S.A.S. esta no tendrá éxito, ya que no existiría compromiso por parte de los trabajadores, no sería competitivo, sus procesos no serían transparentes, no se enfocarían en las necesidades de sus clientes y no serían fiscalmente responsable.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, dada la competencia en el mercado eléctrico, tanto departamental, como nacional, como consecuencia del efecto que ha traído consigo la globalización de la economía, caracterizada por una apertura comercial, ampliación de inversiones e innovaciones tecnológicas; El consumidor actual está más informado que antes, dispone de más alternativas de compra, motivo por el cual exige productos y servicios excelentes.

Debido a las fuertes presiones competitivas y cambios presentados en la demanda, se ha creado un ambiente de preocupación e incertidumbre al interior de la empresa I3E S.A.S., generando, la obligación de tomar acciones que le permitan mantenerse posicionada en el sector eléctrico tanto departamental como nacionalmente, además satisfacer a sus clientes, trabajadores y proveedores.

Se debe considerar adicionalmente, los parámetros fijados por las condiciones competitivas del mercado, entre los cuales se observa el no permitir a las organizaciones administrar en medio de un modelo organizacional tradicional, lo que actualmente, le ha impedido a la empresa I3E S.A.S. ver más allá de sus necesidades inmediatas, bajo una concepción poco sistemática de las áreas comercial y financiera, impidiendo enfocar el funcionamiento y mejoramiento de la organización hacia un objetivo común que permita concentrar los esfuerzos hacia un norte, evitando el desperdicio de recursos, acciones y esfuerzos.

En búsqueda de este excelencia y consientes de la importancia del área comercial y del área financiera, la empresa I3E S.A.S. se encuentra en la necesidad de la implementación de una técnica de mapeo estratégico para fortalecer el área comercial y el área financiera; a su vez, es importante contar con un sistema de medición integral que permita monitorear y controlar que se estén llevando a cabo las actividades según lo planificado.

De este hecho nace la necesidad de diseñar e implementar un sistema de información de clientes y proveedores de la empresa I3E S.A.S., un procedimiento para el área comercial y otro para el área financiera y el direccionamiento estratégico enfocado en el área comercial y el área financiera, con el fin de monitorear y controlar las actividades desarrolladas de estas áreas, teniendo como reto que estos encaminen a la organización hacia la generación de productos y servicios de excelente calidad, logrando la satisfacción del cliente y el funcionamiento competitivo de la empresa I3E S.A.S.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Organizar las áreas comercial y financiera de la empresa I3E S.A.S.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la empresa que permita encontrar inconsistencia en las áreas comercial y financiera.
- Realizar los procedimientos faltantes de las áreas comercial y financiero.
- Mejorar los procedimientos actuales de las áreas comercial y financiero.
- Aplicar el marco legal para los procedimientos de las áreas comercial y financiero.
- Realizar el direccionamiento estratégico de las áreas comercial y financiero.
- Diseñar e implementar un sistema de información (base de datos) de clientes y proveedores.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos, la economía mundial se ha caracterizado no solo por los avances tecnológicos sino también por la alta competencia que se ha venido presentando, lo que obliga a las empresa a comprender mejor los paradigmas comerciales para poder implementar estrategias y lograr ser exitosas frente a dichos procesos. En este contexto industrial y de incertidumbre surge la necesidad por parte de la empresa I3E S.A.S. requerir trabajadores con capacidad para mantener e incrementar la satisfacción de sus clientes, la participación de mercado y las utilidades, reflexionando sobre los cambios acelerados en el entorno, siendo un desafío la administración de los mismos y una oportunidad que puede ser afrontada a través de un método y ese método se llama planeación estratégica del área comercial y del área financiera, concebida como un proceso dinámico y sistemático que facilita el proceso de identificar las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente.

PREGUNTA

¿Qué inconsistencias se encuentran en las áreas comercial y financiera de la empresa I3E SA.S.?

4. MARCO TEÓRICO

Para la realización del presente trabajo es necesario tener en cuenta los fundamentos teóricos que se establecen a través de las normas que rigen el área comercial y el área financiera:

- Ley 80 de 1993: La presente ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1150 de 2007: Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos Públicos.
- Ley 789 de 2002: Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
- Decreto 2474 de 2008: Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad, selección objetiva, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 734 de 2012: Por el cual se reglamenta el estatuto general de contratación de la administración pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2649 de 1993: Por el cual se reglamenta la contabilidad general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Decreto 2650 de 1993: El Plan Único de Cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad.
- Decreto 624 de 1989: Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.

5. RESEÑA HISTÓRICA

I3E S.A.S, fue fundada el 19 de Mayo de 2010 matricula mercantil No. 00208107. Hemos logrado importantes avances, posicionándonos en el mercado como una organización dedicada al uso de metodologías y equipos enfocados al uso eficiente de la energía eléctrica, Obras civiles menores y obras mecánicas, Fabricación de contenedores eléctricos de media y baja tensión.

- Durante nuestra trayectoria hemos emprendido importantes proyectos en el sector Eléctrico, nuestros proyectos han sido:
- Se Instaló 9 Motores auxiliares de la unidad de bombeo y una Red de Banco de Ducto en las Instalaciones de SINCE.
- Se instalaron el CCM con sus tableros de control y potencia
- Diseño de construcción de unidades de control y protección para los motores auxiliares de 7 unidades de bombeo a diesel de 3600 HP en las Instalaciones de PACIFIC RUBIALES ENERGY
- Supervisor Electrificación Del Departamento del Huila
- Diseño y Construcción de las unidades de control y protección para los motores auxiliares de la unidad de bombeo a Diesel de 3000 HP. INSTALACIONES DE ECOPETROL Castilla II – OIL BUSSINESS SERVICES LTDA
- Suministración a la Instalación de la Planta Eléctrica de 405 KVA a 220 VAC, Del centro de convecciones José Eustasio Rivera ciudad de Neiva-INTURHUILA
- Diseño de Redes Eléctricas, sistema de seguridad y voz y datos del ante proyecto TEATRO AUDITORIO De Neiva. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
- Diseño de redes eléctricas, sistema de seguridad y voz de datos, Del ante proyecto ampliación del Área de Urgencias del Hospital De Pitalito San Antonio-CONSORCIO URGENCIAS PITALITO
- Diseño de redes eléctricas, sistema de seguridad, voz y datos, del ante proyecto Ampliación del área de Hospitalización del Hospital de Pitalito San Antonio –ARQUITECTO DIEGO HERNAN SANDOVAL

- Consultoría proceso de licitación para actualización del sistema de control y automatización de la Turbina FRANCO TOSSI –KEMA INC
- Diseño de redes eléctricas, sistema de seguridad y voz de datos, del proyecto CONCHA ACUSTICA Del parque Jorge Villamil De la Ciudad de Neiva.- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
- Suministro e instalación de planta eléctrica de 10 HP, con su transferencia manual y conexión al tablero de iluminación de 18 CTOS. INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEL HUILA
- Construcción de variante del circuito cainama a 13,2 KV y circuito Cerro NEIVA a 34,5 KV- ELECTRICADORA DEL HUILA
- Diseño de redes eléctricas, sistema de seguridad, voz y datos, del proyecto Mega Colegio del municipio de Purificación Tolima.- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

El compromiso de nuestro talento humano ha logrado que junto a reconocidos clientes como Ecopetrol, Oíl Business Services y ATP entre otros, contribuyamos al desarrollo de la infraestructura de nuestro país y a la mejora de la calidad de vida de los colombianos.

5.1 MISIÓN

INGENIERIA EFICIENTE EN ENERGIA ELECTRÍCA S.A.S -.I3E S.A.S., es una Organización creada para ofrecer servicios en el uso de metodologías y equipos Enfocados al uso eficiente de la energía eléctrica, Obras civiles menores y obras Mecánicas, Fabricación de contenedores eléctricos de media y baja tensión, instalaciones y acometidas eléctricas en baja tensión realizando nuestros trabajos, acorde a los estándares de calidad de nuestro Sistema de Gestión Integral, generando empleo y rentabilidad en las regiones donde desarrolla sus contratos.

5.2 VISIÓN

Para el año 2020 INGENIERIA EFICIENTE EN ENERGIA ELECTRICAS I3E S.A.S será una organización líder con presencia nacional mínimo en tres departamentos consolidándose como una de las 10 empresas en el país que lidere el uso de metodologías, equipos enfocados al uso eficiente de la energía eléctrica, Obras civiles menores y obras mecánicas, Fabricación de contenedores eléctricos de media y baja tensión, instalaciones y acometidas eléctricas en baja tensión, desarrollando proyectos de gran envergadura, siendo reconocida por la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con estándares

nacionales e internacionales tanto en calidad, sus clientes, cumpliendo con estándares nacionales e internacionales tanto en calidad, como en seguridad, salud Ocupacional y medio ambiente.

5.3 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Razón Social:	INGENIERÍA EFICIENTE EN ENERGÍA ELÉCTRICA S.A.S.
NIT:	900.358.308 – 5
Representante Legal:	ALVARO FRANCISCO POLANIA
Actividad Económica:	4321 - Instalaciones Eléctricas
Ubicación:	Neiva – Huila
Horario de Atención:	Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 m y 1:00 pm – 6:00 pm
Entidad A.R.L:	Positiva
Clase de Riesgo:	Riesgo 5.

6. ORGANIZACIÓN DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

6.1 DIAGNÓSTICO DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

Para saber cómo se encuentra la empresa I3E S.A.S. frente al área comercial y al área financiera se realizó la matriz BCG, identificando las estrategias bajas y altas frente a la participación del mercado y el crecimiento del mercado; luego se priorizaron las estrategias en perspectiva Financiera (Crecimiento), Cliente (Satisfacción del cliente), Innovación y aprendizaje (Satisfacción de empleados y planes de incentivos), y la Interna (Calidad del servicio).

	ESTRELLA: Alta inversión y alta participación (Rentabilidad)	INTERROGACIÓN: Requiere mucha inversión y su participación es nula	
CRECIMIENTO DEL MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa tiene gran conocimiento en cuanto al sector energético. • La empresa cuenta con 5 años de experiencia en el sector energético. • La empresa realiza estrategias para fidelizar a los clientes y proveedores. • La empresa cuenta con diferentes segmentos de mercado para incrementar sus ingresos. • La empresa cuenta con ofertas exclusivas y agradables para sus clientes. • La empresa cuenta con servicios de Asesoría. • Cada proceso es revisado periódicamente para optimizar y potenciar los resultados en cada etapa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y actividades no sistematizados. • Deficiencia en el proceso de archivo y manejo de la documentación. • Baja inversión en planes de mercadeo, publicitarios y comerciales. • La empresa cuenta con Cláusulas de Garantía. • Pérdida de Clientes debido al incremento del mercado. • Incremento de inversión debido al Constante Desarrollo tecnológico. • La empresa no cuenta con una base de datos sobre clientes y proveedores. 	ALTO
	VACA: Generan fondos y utilidades	PERRO: Baja participación y genera pocos fondos	
	<ul style="list-style-type: none"> • Buena negociación con clientes y proveedores. • Innovación de sus servicios y de sus productos. • La empresa presta sus servicios y sus productos en toda Colombia. • En Colombia es muy importante el Sector energético. • La empresa Cuenta con certificaciones: ISO 9001, NORSOK, OHSAS 1800. • La empresa cuenta con personal Capacitado. • La empresa ofrece servicios y productos de excelente calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa está expuesta a gran competencia del sector energético por lo que es un poco difícil tener proyectos. • Disminución de los recursos naturales (la empresa debe buscar nuevos métodos de aprovechamiento de la energía). • Los bienes y servicios a suministrar dependen mucho de la industria del petróleo. • La empresa cuenta solo con una sede en Neiva. • La empresa tiene Inestabilidad en cuanto a inventarios y falta de Materia Prima. • Altos índices de desempleo a nivel nacional. • La empresa no cuenta con una persona que se encargue de las áreas comercial y financiero. • Las áreas comercial y financiero no cuentan con procedimientos. 	BAJO
	ALTO	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	BAJO

PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LA MATRIZ BCG DE LAS AREÁS COMERCIAL Y FINANCIERA

Para priorizar cada una de las perspectivas, con ayuda del gerente de la empresa I3E S.A.S., se organizó en orden de importancia (siendo 1 el más importante), teniendo en cuenta que estrategias fortalecen o afectan directamente el área comercial y financiera para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

PERSPECTIVA FINANCIERA

1. La empresa Cuenta con certificaciones: ISO 9001, NORSOK, OHSAS 1800.
2. La empresa cuenta con 5 años de experiencia en el sector energético.
3. La empresa tiene gran conocimiento en cuanto al sector energético.
4. La empresa no cuenta con una base de datos sobre clientes y proveedores.
5. Incremento de inversión debido al Constante Desarrollo tecnológico.
6. La empresa no cuenta con una persona que se encargue de las áreas comercial y financiero.
7. La empresa cuenta solo con una sede en Neiva.
8. Baja inversión en planes de mercadeo, publicitarios y comerciales.
9. En Colombia es muy importante el Sector energético.

PERSPECTIVA CLIENTE

1. La empresa cuenta con ofertas exclusivas y agradables para sus clientes.
2. La empresa realiza estrategias para fidelizar a los clientes y proveedores.
3. La empresa cuenta con Cláusulas de Garantía.
4. Buena negociación con clientes y proveedores
5. La empresa presta sus servicios y sus productos en toda Colombia.
6. Disminución de los recursos naturales (la empresa debe buscar nuevos métodos de aprovechamiento de la energía).
7. Los bienes y servicios a suministrar dependen mucho de la industria del petróleo.
8. Pérdida de Clientes debido al incremento del mercado.

PERSPECTIVA INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

1. Las áreas comercial y financiero no cuentan con procedimientos.
2. Cada proceso es revisado periódicamente para optimizar y potenciar los resultados en cada etapa.
3. Procesos y actividades no sistematizados.
4. Deficiencia en el proceso de archivo y manejo de la documentación.
5. La empresa está expuesta a gran competencia del sector energético por lo que es un poco difícil tener proyectos.
6. La empresa cuenta con personal Capacitado.

PERSPECTIVA INTERNOS

1. La empresa cuenta con diferentes segmentos de mercado para incrementar sus ingresos.
2. Innovación de sus servicios y de sus productos
3. La empresa ofrece servicios y productos de excelente calidad.
4. La empresa tiene Inestabilidad en cuanto a inventarios y falta de Materia Prima.
5. La empresa cuenta con servicios de Asesoría.
6. Altos índices de desempleo a nivel nacional.

Aunque la empresa I3E S.A.S. es muy fuerte frente a la competencia, con la elaboración de esta matriz BCG, se concluyó que la empresa no cuenta con una persona que se encargue de las áreas comercial y financiero, no cuenta con procedimientos de calidad frente a estas áreas, no cuenta con una base de datos para sus clientes y proveedores y las áreas comercial y financiera no están fortalecidas ni tienen sus bases sólidas para generar más trabajo y para llegar a satisfacer las necesidades de sus clientes; Es por eso que se determinó realizar e implementar este trabajo, con el fin de que las áreas cuenten con un direccionamiento estratégico.

6.2 REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS FALTANTES DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

Gracias a la elaboración de un Diagnostico a la empresa I3E S.A.S., se identificó que no cuenta con los procedimientos de las áreas comercial y financiero, esto permite que la persona encargada de estas áreas, no tenga clara sus funciones y los procesos que se deben llevar a cabo para su adecuada realización.

6.2.1 Procedimiento Gestión Comercial. La empresa I3E S.A.S. en su función de gestión comercial, desempeña la elaboración y presentación de procesos licitatorios, es por eso que se diseñó un procedimiento de Gestión Comercial, enfocado en empresas del sector Mixto y el sector Publico. (Ver Anexo A).

6.2.2 Procedimiento Financiero. La empresa I3E S.A.S. en su función financiera, realiza los procesos del ciclo contable, las cuentas por cobrar y la realización de nómina, es por eso que se diseñó el Procedimiento Financiero con el fin de que el encargado de esta área tenga en cuenta el proceso a seguir para realizar cada una de las actividades ya mencionadas. (Ver Anexo B).

6.3 MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa I3E S.A.S., se encontró que no cuenta con los procedimientos de las áreas comercial y financiera, por lo tanto no se le deben realizar mejora alguna, sino que se deben desarrollar y luego implementar.

6.4 DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LAS ÁREAS COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

Con la elaboración del diagnóstico a la empresa I3E S.A.S., se determinó que las áreas comercial y financiera no cuentan con un direccionamiento estratégico definido, por lo tanto se realizó la planeación estratégica de estas áreas, como primera medida se estructuró la matriz de Despliegue de los objetivos que se direccionan al cumplimiento de la visión y la misión de dichas áreas. (Ver Anexo C).

6.4.1 Planeación Estratégica. Se realizó la planeación estratégica enfocada a las áreas comercial y financiera de la empresa I3E S.A.S.

6.4.2 Misión. Mantener un crecimiento sostenible, eficiente y rentable de participación en el sector energético y asegurar la lealtad de nuestros clientes a través de la calidad de los productos, la innovación y la excelencia en el servicio.

6.4.3 Visión. Para el año 2020, las áreas comercial y financiera de la empresa Ingeniería Eficiente en Energía Eléctrica S.A.S., será exitosa y reconocida por su capacidad de generar bienestar a nuestros clientes, colaboradores y a nuestra comunidad en general.

6.4.4 Valores. A continuación se plantean los valores que se definieron, y en los cuales se fundamentan las áreas comercial y financiera de la empresa Ingeniería Eficiente en Energía Eléctrica S.A.S.:

- **Calidad:** Realizar y Entregar bien los productos y servicios prestados.
- **Compromiso:** Responder a las necesidades y exigencias de las actividades acordadas con nuestros clientes y nuestra organización.
- **Esfuerzo:** Poner empeño en el logro de los resultados propuestos y compromisos adquiridos.
- **Honestidad:** Trabajadores honestos, comprometidos con los intereses de la organización.

- Liderazgo: Personal emprendedor e innovador que establece la unión de propósito y la orientación de la organización.
- Mejora continua: Aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Respeto: Tratar dignamente a nuestros clientes y compañeros, respetando sus espacios e ideas.
- Satisfacción: Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de la empresa.

6.4.5 Objetivos. Para que las áreas comercial y financiera de la empresa I3E S.A.S. pueda cumplir a cabalidad su misión y visión, debe establecer unos objetivos a corto, mediano y largo plazo:

Corto plazo

- Ofrecer servicios y productos novedosos y creativos que permitan a los clientes sentirse cómodos y seguros al usar el producto aprovechando la energía solar.
- Tener disponibilidad de materia prima y de un sistema de inventario.
- Controlar la utilización de los materiales en los procesos de producción para así poder lograr la mayor eficiencia y eficacia en los mismos.
- Buscar nuevos mercados a nivel local, departamental y nacional y fortalecer la posición con los mercados ya existentes.
- Invertir en campañas publicitarias y comerciales para dar a conocer la empresa.

Mediano plazo

- Crear un área comercial y financiera en la empresa I3E S.A.S.
- Buscar nuevas instalaciones con mejores adecuaciones que cumplan con los requisitos exigidos.
- Realizar un estudio de mercado que facilite la apertura de una nueva sede en el país.
- Fortalecer los mercados existentes y buscar nuevos mercados internacionales.

Largo plazo

- Estar en constante mejoramiento de la tecnología.
- Buscar proveedores internacionales, garantizando los mejores materiales al mejor precio.
- Fortalecer el apoyo a los clientes existentes y buscar nuevos clientes a nivel nacional.

6.4.6 Estrategias. Hemos considerado optar por las siguientes estrategias para poder alcanzar nuestra misión, de posicionar el área comercial y financiero de la empresa I3E S.A.S. como la más importante de la organización con proyección a

crecer e innovar, donde se destaquen sus productos y servicios en el sector energético como también la satisfacción del cliente:

ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN. Asignar presupuesto para que la empresa I3E S.A.S. inicie la creación del área comercial y financiera y dedicarle la misma importancia que tienen las demás áreas.

ESTRATEGIAS DE MERCADO. Penetración: Crear un departamento de marketing, para aumentar sus estrategias de mercadeo, de este modo lograr aumentar su participación en el mercado nacional y local.

Desarrollo: Para asegurar el futuro éxito de la empresa I3E S.A.S. es necesario nacionalizar el negocio: es clave desarrollar nuevos mercados, imponiendo calidad y además no enfocarse en un solo mercado sino diversificar.

ESTRATEGIAS DE PRODUCTO. Diversificación: La empresa I3E S.A.S. ampliará su portafolio de servicios y productos, desarrollando estrategias de aprovechamiento de energía solar.

Desarrollo: La empresa I3E S.A.S. deberá innovar sus productos por medio de la implementación de nuevos diseños, y materiales de alta calidad de igual forma contar con una infraestructura apropiada.

ESTRATEGIAS DE COSTOS. Ofrecer los mejores servicios y productos, con los mejores materiales, con un diseño reconocido, pero a un precio justo, para lograr más satisfacción por parte de los clientes.

IMPLEMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Planeación: Para alcanzar los objetivos y seguir las estrategias es necesario realizar una planeación estratégica bien estructurada y además tener en cuenta los aspectos tácticos.

Organización: Para que funcione nuestra planeación, es necesario capacitar el personal, tanto el administrativo como el operativo.

6.5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN (BASE DE DATOS) DE CLIENTES Y PROVEEDORES DE LA EMPRESA I3E S.A.S.

Se diseñó una base de datos en ACCESS, esto con el fin de tener un control de los contactos personales, el listado de clientes, el listado de contratistas y el listado de proveedores de la empresa I3E S.A.S. y tener una mejor planeación para la realización de los objetivos propuestos tanto en el área comercial como el área financiera. (Ver Anexo D).

7. CONCLUSIONES

- Mediante la realización del diagnóstico, se concluyó que las áreas comercial y financiera tienen gran importancia en la empresa I3E S.A.S. para generar nuevos proyectos y para lograr satisfacer a los clientes, de igual forma se refleja la urgente necesidad de tomar acciones correctivas que permitan mejorar la logística comercial.
- Cuando se preparó un proceso licitatorio en la empresa I3E S.A.S se observó que no contaba con procedimientos de calidad de las áreas comercial y financiera, esto permitía que no existiera un orden y un manual de cómo realizar los procedimientos licitatorios y contables, por lo tanto se realizaron con el fin de implementarlos en la empresa y así poder lograr cada uno de los objetivos que se proponen para hacer cumplir la misión y visión de dichas áreas.
- De acuerdo a la realización de la matriz BCG en la empresa, se observó que no contaba con un direccionamiento estratégico de las áreas comercial y financiero, es por eso que uno de los resultados más importantes de este proyecto es el plan estratégico a 4 años para la empresa I3E S.A.S. en él se incluye la misión, visión, valores, objetivos y sus estrategias de mejoramiento y fortalecimiento.
- Cuando la empresa debía consultar sobre sus clientes y proveedores, no contaba con una base de datos, con su implementación, se obtuvo una gran herramienta para controlar y ordenar las estrategias de satisfacción de sus clientes y el de innovar sus productos.
- Gracias a la implementación de este proyecto, la empresa I3E S.A.S. logró la adjudicación de un proceso licitatorio con la empresa ECOPETROL S.A.

8. RECOMENDACIONES

- Implementar en la empresa I3E S.A.S. los procedimientos de Gestión Comercial y Financiero, el Direccionamiento estratégico de las áreas comercial y financiero y la base de datos de Clientes y Proveedores
- Se recomienda a la empresa I3E S.A.S. tener en cuenta contratar a una persona para coordinar las áreas comercial y financiera antes de finalizar el año 2016 como medio para mantener una innovación constante en sus productos y servicios y de esta manera favorecer al posicionamiento de los productos a nivel departamental y nacional, generándole identidad a la compañía por medio de publicidad y nuevas aplicaciones.
- Se le sugiere a la gerencia, supervisar mensualmente que se estén cumpliendo a cabalidad cada una de las acciones propuestas en este trabajo, a fines de brindar seguridad y fortaleza en el desarrollo de las actividades de las áreas comercial y financiero.
- Se recomienda que la empresa I3E S.A.S continúe con la cultura de medición, realizando revisiones periódicas de sus objetivos y estrategias, documentando sus resultados, a fines de controlar y monitorear que las actividades están siendo llevadas a cabo.
- Se recomienda a la empresa I3E S.A.S. que actualice frecuentemente la base de datos suministrada, para tener un mayor control sobre sus clientes y proveedores