



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS – MEDELLÍN

Facultad Negocios

Programa de Negocios Internacionales

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

ISES SAS – Soluciones Especializadas

Presentado por:

Juan José García

Ciudad: Medellín

Fecha: Agosto de 2025

DATOS PERSONALES DEL PRACTICANTE

Nombre completo: Juan José García

Cédula: 1.143.858.091

Correo institucional:

juan.galarza@ustamed.edu.co

TUTOR ACADÉMICO

Eduardo Cueto

Nestor Gamboa

TUTOR EMPRESARIAL

Jean Carlos Rodríguez

PROGRAMA ACADÉMICO

Negocios Internacionales

SEMESTRE

Octavo (XIII) semestre

Resumen

Este informe detalla las actividades y aprendizajes obtenidos durante la práctica profesional en ISES SAS, una empresa colombiana que ofrece soluciones integrales de ingeniería en el sector energético. El practicante se desempeñó inicialmente como ingeniero administrativo, asumiendo la gestión operativa y organizacional de la sede ISES Caldas. Posteriormente, tras un ascenso interno, contribuyó activamente al fortalecimiento del área comercial de la empresa.

Durante este periodo, se participó en proyectos de gran impacto como el proyecto FENOGE (enfocado en eficiencia energética en el Pacífico colombiano) y el proyecto EPM (de normalización eléctrica en Antioquia). El informe describe los principales retos enfrentados, las mejoras implementadas y un análisis estratégico (DOFA) de la organización. El objetivo principal fue proponer una estrategia de mejora que permitiera optimizar la eficiencia operativa y comercial, así como identificar oportunidades de crecimiento en los procesos internos de ISES SAS.

Introducción

La presente práctica profesional se llevó a cabo en ISES SAS, una compañía líder en ingeniería aplicada al sector energético, con operaciones a nivel nacional. La experiencia se centró en el rol de ingeniero administrativo, desempeñando funciones cruciales en la operación de la sede en Caldas, Antioquia. Un pilar fundamental de esta práctica fue el soporte administrativo a proyectos estratégicos, como el proyecto FENOGE, enfocado en eficiencia energética para comunidades en el Pacífico colombiano, y el proyecto EPM, destinado a la normalización eléctrica en Antioquia. Además, se participó activamente en la transición y consolidación del área comercial de la organización.

El propósito de este informe es documentar los aportes realizados por el practicante, los conocimientos adquiridos, y un análisis estratégico de la organización. Asimismo, se presenta una propuesta de mejora basada en las debilidades y amenazas identificadas, buscando contribuir a la eficiencia operativa y comercial de ISES SAS. Este documento busca reflejar una experiencia de aprendizaje integral y un desarrollo de habilidades en un entorno profesional de alta exigencia.

Índice

El informe se estructura de la siguiente manera para facilitar su comprensión:

1. La Empresa
 - 1.1. Aspectos Generales
 - 1.2. Misión, Visión y Valores
 - 1.3. Ubicación Geográfica
 - 1.4. Estructura Organizativa
 - 1.5. Unidad o Departamento de práctica
 - 1.6. Análisis DOFA
2. Planteamiento del Plan de Mejora
 - 2.1. Problemas Identificados
 - 2.2. Importancia y Alcances del Trabajo
 - 2.3. Objetivos
3. Contenido del Plan de Mejora
 - 3.1. Propuesta de Mejora
 - 3.2. Conclusiones
 - 3.3. Bibliografía
 - 3.4. Anexos
4. Seguimiento de la Práctica
 - 4.1. Programación General
 - 4.2. Cumplimiento por Ciclo

1. La Empresa

Este capítulo presenta una descripción detallada de la organización anfitriona, ISES S.A.S., proporcionando un contexto esencial para comprender el entorno en el que se desarrollaron las prácticas.

1.1. Aspectos Generales ISES S.A.S. (Ingeniería y Soluciones Energéticas S.A.S.)

es una empresa colombiana destacada en el sector energético por sus soluciones integrales. Su portafolio abarca un amplio rango de servicios que incluyen el diseño, la interventoría, la construcción, las energías renovables, la gestión social y ambiental, la normalización eléctrica y la eficiencia energética. La empresa se ha consolidado a nivel nacional gracias a su experiencia técnica, el estricto cumplimiento normativo y su compromiso con el desarrollo sostenible.

1.2. Misión, Visión y Valores La identidad de ISES SAS se define por los siguientes pilares:

- **Misión:** Brindar soluciones integrales en ingeniería que impulsen el desarrollo energético del país, asegurando la calidad, sostenibilidad y responsabilidad social en cada proyecto.
- **Visión:** Consolidarse como líder en el sector energético, tanto a nivel nacional como internacional, distinguiéndose por la innovación, el compromiso con el cliente y la excelencia operativa.
- **Valores:** La cultura empresarial de ISES SAS se fundamenta en la responsabilidad, la ética profesional, el compromiso social y ambiental, la calidad y mejora continua, y el trabajo en equipo.

1.3. Ubicación Geográfica

La sede principal de ISES SAS se encuentra en Barranquilla, Colombia. Sin embargo, cuenta con múltiples sedes operativas distribuidas a nivel nacional e incluso fuera del país. Las prácticas profesionales se realizaron predominantemente en la sede ISES Caldas, ubicada en el municipio de Caldas, Antioquia, desde donde se gestionan diversos proyectos e iniciativas en la región.

1.4. Estructura Organizativa

La estructura interna de ISES SAS es compleja y multifacética, integrando diversas áreas funcionales como la administrativa, financiera, técnica, ambiental, social, de interventoría, y la de ingeniería de diseño. Recientemente, la empresa ha consolidado una unidad comercial, a la cual el practicante fue ascendido tras un desempeño inicial satisfactorio en el área administrativa. Desde esta nueva posición, el practicante ha participado activamente en el diseño de estrategias de crecimiento, la atención al cliente, la apertura de nuevos mercados y la coordinación de oportunidades de negocio en la región de Antioquia, mientras colabora en proyectos operativos en distintos sectores de la empresa, incluyendo los sociales, eléctricos y como contratista del gobierno.

1.5. Unidad o Departamento de práctica

Las prácticas profesionales se desarrollaron en dos frentes principales, que reflejan la versatilidad del rol asumido:

- **Frente Administrativo:** Implicó la coordinación operativa y organizativa de la sede ISES Caldas. Esto incluyó la gestión de recursos, el soporte al personal técnico y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos contractuales de los proyectos.
- **Frente Comercial:** Una vez ascendido, el practicante participó en la reestructuración del área comercial de la empresa. Esta reestructuración implicó la unificación de mercadeo, licitaciones y consultoría bajo una sola unidad, con el fin de fortalecer las relaciones con los clientes y la búsqueda proactiva de nuevas oportunidades de negocio.

1.6. Análisis DOFA

El análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) proporciona una visión estratégica de ISES SAS:

• **Fortalezas:**

- Amplio portafolio de servicios en el sector energético.
- Experiencia técnica sólida y cumplimiento normativo riguroso.
- Excelente posicionamiento ante entidades clave como EPM, FENOGÉ y UPME.
- Gran adaptabilidad y flexibilidad para operar en regiones con diversos contextos sociales.
- Participación de los colaboradores en el diseño de soluciones.

• **Oportunidades:**

- Expansión comercial en regiones clave como el Eje Cafetero y Antioquia.
- Aumento de la inversión en proyectos de eficiencia energética.
- Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas.
- Implementación de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión de proyectos.
- Fortalecimiento de la atención al cliente como un diferenciador competitivo clave.

• **Debilidades:**

- Procesos internos dispersos entre las diferentes áreas, especialmente antes de la reciente integración comercial.
- Necesidad de fortalecer la documentación y sistematización de las experiencias y procedimientos.
- Carga operativa administrativa en algunas sedes, lo que limita la capacidad de innovación.

• **Amenazas:**

- Competencia creciente en las licitaciones públicas del sector.
- Constantes cambios normativos que requieren una actualización rápida y continua.
- Riesgo de rotación de personal clave en las sedes regionales.
- Dependencia de contratos públicos que conllevan altos requisitos técnicos.

2. Planteamiento del Plan de Mejora

Este capítulo aborda la problemática central identificada durante las prácticas y establece los objetivos para un plan de mejora.

2.1. Problemas Identificados Durante el desarrollo de la práctica profesional en ISES SAS

la problemática principal detectada fue la fragmentación de los procesos comerciales y administrativos en las sedes regionales, particularmente en la sede ISES Caldas. Esta situación generaba varias consecuencias negativas:

- Retrasos en la gestión de oportunidades.
- Duplicidad de funciones.
- Dificultades en la articulación entre áreas clave como mercadeo, licitaciones y consultoría.

A pesar del alto potencial técnico y el buen posicionamiento de la empresa, la ausencia de una estructura comercial unificada y una documentación sistemática de los procesos internos afectaba directamente la eficiencia operativa y la capacidad de ofrecer una respuesta oportuna a los clientes. Esta situación era especialmente crítica en regiones estratégicas para el crecimiento de la empresa, como Antioquia y el Eje Cafetero.

2.2. Importancia y Alcances del Trabajo La práctica profesional realizada fue de gran relevancia, a pesar de algunas limitaciones inherentes al periodo de ejecución.

- **Importancia:** El principal aporte del practicante radica en su contribución activa a la reestructuración comercial de ISES SAS, lo que incluyó la integración de diversas áreas bajo una única unidad y el apoyo en la sistematización de los procesos administrativos en la sede ISES Caldas. Este esfuerzo resultó en una mejora visible en la atención al cliente, la identificación de oportunidades comerciales y el manejo eficiente de los recursos operativos.

- **Limitaciones:**

- Se encontró resistencia al cambio por parte de algunos equipos acostumbrados a procesos descentralizados.
- El tiempo limitado del periodo de práctica impidió la implementación de mejoras estructurales a largo plazo.
- Existió una constante necesidad de coordinación entre las sedes, dadas sus dispersiones geográficas.

- **Alcances:** El trabajo realizado logró:

- El fortalecimiento de la sede Caldas como un centro operativo clave.
- Un aporte significativo a la mejora de procesos administrativos y comerciales.
- Participación en la estructuración del nuevo modelo comercial.
- La generación de propuestas para la mejora continua en futuras fases del proceso.

2.3. Objetivos Los objetivos de este plan de mejora se definieron para abordar la problemática identificada:

Objetivo General:

- Proponer una estrategia de mejora para fortalecer la eficiencia operativa y comercial de la sede ISES Caldas, logrando esto mediante la integración de procesos administrativos y la consolidación del nuevo modelo de gestión comercial de la empresa.

Objetivos Específicos:

1. Identificar y documentar las principales falencias existentes en los procesos administrativos y comerciales de la sede ISES Caldas.
2. Apoyar la implementación del nuevo modelo comercial propuesto por la dirección de la empresa, lo cual implica la integración efectiva de las áreas de mercadeo, licitaciones y consultoría.
3. Proponer acciones de mejora concretas que permitan optimizar la gestión operativa de la sede y elevar la calidad de la atención al cliente, especialmente en la región de Antioquia.

3. Contenido del Plan de Mejora

Este capítulo detalla las acciones específicas que conformaron la propuesta de mejora implementada durante las prácticas, las conclusiones derivadas y los recursos bibliográficos y anexos que la respaldan.

3.1. Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora se articuló en torno a tres líneas de acción estratégicas, diseñadas para abordar la fragmentación de procesos y potenciar la eficiencia de ISES SAS:

1. Reorganización de la Sede ISES Caldas: Se implementó un sistema más eficiente para la gestión administrativa, que incluyó:

- Organización y estandarización de la documentación de soporte de proyectos.
- Creación de plantillas estándar para informes y comunicaciones, lo que facilita la claridad y uniformidad en la comunicación interna y externa.
- Establecimiento de un control riguroso de inventarios y recursos físicos.
- Optimización de los tiempos de respuesta a solicitudes internas y de clientes, mejorando la agilidad operativa.

2. Participación en Proyectos Estratégicos: FENOGE y EPM:

La intervención en estos proyectos de gran envergadura permitió aplicar los conocimientos adquiridos y generar un impacto tangible:

- En el proyecto FENOGE (Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía), el practicante brindó soporte técnico y logístico para las visitas de verificación en el marco del contrato de eficiencia energética, específicamente para comunidades del Pacífico. FENOGE, como entidad, tiene el propósito de promover la integración de energías renovables no convencionales (FNCE) y la gestión eficiente de la energía (GEE) en el Sistema Energético Nacional de Colombia. Se busca garantizar la seguridad del abastecimiento energético y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Este fondo contribuye a la transición hacia una energía limpia y renovable, ofreciendo ahorros significativos (hasta el 70%) en la factura de energía eléctrica para beneficiarios como pequeños negocios, incrementando su rentabilidad y la reducción de CO2. Además, la Resolución 40045 de 2022 amplió las fuentes de recursos de FENOGE, extendiendo la cobertura de financiación e incluyendo el hidrógeno verde y azul en la canasta energética del país, a la vez que optimizó la presentación de solicitudes e incluyó una política de género para promover la participación femenina en el sector. Dentro del proyecto FENOGE, se contribuyó a la sistematización de hallazgos, la revisión documental y la mejora de los formatos de inspección, facilitando la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos.
- En el proyecto EPM, se apoyó la normalización eléctrica de comunidades vulnerables a través de un seguimiento administrativo detallado y la verificación del cumplimiento de metas contractuales. Asimismo, se organizaron los informes dirigidos al cliente, asegurando la claridad y precisión de la información.

3. Fortalecimiento del Área Comercial: Tras el ascenso interno, el practicante colaboró en:

- La consolidación de la nueva unidad comercial de ISES SAS.
- La integración de los equipos de mercadeo, licitaciones y consultoría bajo un frente unificado, con reuniones periódicas de coordinación que mejoraron la comunicación interna y la eficiencia en la preparación de propuestas.

- El levantamiento de bases de datos de clientes potenciales en la región de Antioquia, lo que es crucial para la expansión comercial.
- El acompañamiento a reuniones comerciales con clientes estratégicos.
- La promoción de un enfoque centrado en el servicio al cliente como un elemento diferenciador clave frente a la competencia.

Estas acciones conjuntas permitieron a ISES SAS mejorar significativamente sus procesos internos, agilizar la ejecución de proyectos y posicionarse con una estrategia más sólida en regiones con alto potencial de crecimiento.

3.2. Conclusiones

La práctica profesional representó una oportunidad invaluable para la aplicación de conocimientos y el desarrollo de habilidades en un entorno real y desafiante. Los principales logros y aprendizajes se resumen a continuación:

- Se logró aplicar de manera efectiva conocimientos administrativos y estratégicos en un entorno operativo y técnico de alta complejidad.
- El practicante realizó un aporte significativo en la reorganización administrativa de la sede regional y en el fortalecimiento de un área comercial considerada clave para el crecimiento de la empresa.
- La participación en proyectos como FENOGE y EPM proporcionó una valiosa experiencia de campo, consolidando competencias en la gestión de contratos y el seguimiento operativo de grandes iniciativas.
- La integración de áreas dentro de la estructura comercial no solo mejoró la comunicación interna, sino que también incrementó la eficiencia en la preparación de propuestas y la calidad de la atención a los clientes, generando un impacto positivo medible en la organización.
- Se identificaron oportunidades futuras de mejora, especialmente en la implementación de la transformación digital, la documentación sistemática de procesos y la creación de indicadores de desempeño específicos para las sedes regionales.

3.3. Bibliografía

Para la elaboración de este informe, se consultaron diversas fuentes, incluyendo documentación interna y normativas relevantes. Se recomienda el uso del formato APA o el indicado por la institución académica. Las fuentes principales incluyen:

- Contrato No. 116231-124-2025 (FENOGE – ISES SAS).
- Documentación técnica del proyecto EPM – Normalización eléctrica.
- Manual de procesos internos de ISES SAS.
- Normas ISO 9001 y NTC 2859-1 (aplicada en inspecciones por muestreo).
- Directrices del Sistema de Gestión Integrado de ISES SAS.
- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE (Resolución 40117 del 2 de abril de 2024 y sus antecedentes como la Resolución 90708 de 2013).
- Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1468 de 2020, que rige el Análisis de Impacto Normativo.
- Resolución 40045 de 2022, que amplía las fuentes de recursos y mecanismos de financiación del FENOGE

3.4. Anexos

Los anexos proporcionan evidencia complementaria del trabajo realizado y de los logros alcanzados durante las prácticas profesionales. Se recomienda incluir:

- Formatos de informes técnicos y administrativos estandarizados desarrollados.
- Fotografías y evidencias de las visitas técnicas realizadas.
- Organigrama actualizado de ISES SAS, reflejando la integración del área comercial.
- Registro de actividades comerciales en la región de Antioquia.
- Plantillas desarrolladas para el control de actividades y recursos.

Para visualizar los anexos de las evidencias durante las prácticas profesionales – ir al archivo adjunto – Anexo1

4. Seguimiento de la Práctica

Este capítulo detalla la planificación y el progreso de las actividades a lo largo del periodo de prácticas, estructurado en ciclos mensuales.

4.1. Programación General

Las actividades de la práctica se organizaron en cuatro ciclos, cada uno con tareas específicas orientadas a los proyectos en curso (FENOGE y EPM), la gestión de la sede

ISES Caldas y el proceso de transición hacia el área comercial. La planificación permitió un seguimiento sistemático de los avances, logros y desafíos encontrados en cada etapa.

4.2. Cumplimiento por Ciclo

4.2.1. Ciclo 1 – Inicio de la práctica y diagnóstico administrativo

Fecha: [Mes 1].

Actividades Desarrolladas:

- Proceso de inducción institucional y familiarización con la estructura organizativa de ISES SAS.
- Realización de un diagnóstico exhaustivo del estado administrativo y operativo de la sede Caldas.
- Apoyo en tareas administrativas básicas, como el control de asistencia y la revisión de documentos de soporte de proyectos.
- Participación inicial en reuniones de seguimiento con la sede central en Bogotá.

Logros:

- Identificación temprana de oportunidades de mejora en los procesos administrativos.
- Familiarización con los objetivos y el alcance de los proyectos EPM y FENOGE.

Dificultades:

- Se detectó la falta de herramientas digitales consolidadas para el seguimiento de actividades.
- Los procesos internos se encontraban dispersos entre las diferentes sedes, lo que dificultaba la centralización de la información.

4.2.2. Ciclo 2 – Apoyo operativo en proyectos y estructura de sede

Fecha: [Mes 2].

Actividades Desarrolladas:

- Apoyo activo en la organización de la documentación del proyecto FENOGE.
- Revisión de informes técnicos y control documental de las visitas de verificación.
- Coordinación efectiva con los equipos técnicos en campo para asegurar la fluidez de las operaciones.

- Implementación de mejoras en los procesos logísticos y administrativos dentro de la sede Caldas.

Logros:

- Logro de la sistematización parcial de la documentación del proyecto FENOGE.
- Reducción de los tiempos de respuesta en diversas tareas operativas.

Dificultades:

- Persistió la dificultad para centralizar la información proveniente de diferentes áreas.
- El acompañamiento desde otras sedes en procesos administrativos fue limitado.

4.2.3. Ciclo 3 – Participación en área comercial y fortalecimiento regional

Fecha: [Mes 3].

Actividades Desarrolladas:

- Ascenso al área comercial de la empresa, como reconocimiento al buen desempeño inicial.
- Apoyo en la creación de una base de datos de clientes potenciales en Antioquia.
- Acompañamiento a reuniones comerciales con potenciales aliados estratégicos.
- Redacción de minutas y elaboración de informes comerciales.
- Coordinación con el área de licitaciones y mercadeo para la estructuración de ofertas.
- Logros:
 - Inicio del proceso de consolidación del área comercial unificada.
 - Identificación de oportunidades de negocio en la región del Eje Cafetero.

Dificultades:

- La alineación de objetivos entre los equipos aún se encontraba en proceso de consolidación.
- Existieron retos en la comunicación entre las sedes remotas.

4.2.4. Ciclo 4 – Consolidación de procesos y cierre de práctica

Fecha: [Mes 4].

Actividades Desarrolladas:

- Contribución al rediseño de procesos administrativos en la sede Caldas.

- Participación en reuniones intersedes para mejorar la integración operativa.
- Finalización de la documentación pendiente en los proyectos FENOGE y EPM.
- Elaboración del informe final de práctica profesional.
- Logros:
 - La propuesta de mejora fue implementada parcialmente en la sede Caldas.
 - Se obtuvo reconocimiento de la empresa por el aporte significativo a la mejora del modelo comercial.
 - Fortalecimiento de habilidades administrativas, comerciales y de gestión.

Dificultades:

- El tiempo fue limitado para medir el impacto de las mejoras a largo plazo.
- Algunas recomendaciones aún se encontraban en fase de aprobación al finalizar la práctica.