

Práctica empresarial – TRIENERGY SAS

Lorena Capacho Barbosa

Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Henry Giovanni Moran Cuan

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Negocios Internacionales

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo con profundo agradecimiento a mi madre y mis abuelos, pilares fundamentales en mi vida, quienes con su amor, sabiduría y apoyo incondicional han sido una fuente constante de fortaleza y motivación. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por enseñarme, con su ejemplo, el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia.

También extendiendo esta dedicatoria a todas las personas que, de una u otra manera, han hecho parte de mi proceso de formación académica y personal que me brindaron sus conocimientos, consejos y palabras de aliento.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a la empresa Trienergy SAS por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en un entorno de aprendizaje tan enriquecedor. Agradezco especialmente al equipo de trabajo del área de Equipos Estacionarios por su disposición, acompañamiento y valioso aporte durante el desarrollo de cada una de las actividades asignadas. Su compromiso, confianza y guía fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos durante esta etapa de formación.

Contenido

Introducción	11
1. Informe Empresarial: Trienergy SAS.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos de la práctica	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la entidad.....	15
2.1 Razón social de la entidad.....	15
2.2 Objeto social.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la entidad.....	15
2.4 Estructura organizacional.....	16
2.4.1 Misión de la entidad	16
2.4.2 Visión de la entidad.....	16
2.4.3 Estructura Organizacional	16
2.5 Portafolio de servicios de la entidad	17
3. Cargo y funciones desempeñadas	21
3.1 Cargo desempeñado	21
3.2 Funciones asignadas.....	21
3.2.1 Recepción de documentación (facturas, recibos y otros soportes) para la legalización de viajes.....	21
3.2.2 Trámite de buen recibo de facturación electrónica de proveedores.	23

3.2.3 Cotización y gestión de compra de insumos, útiles de papelería y elementos de protección personal.....	24
3.2.4 Gestión de órdenes de compra en SAP.....	25
3.2.5 Elaboración de acta de entrega de herramientas y reporte coordinación de servicios y área contable.....	26
3.2.6 Recibo y redireccionamiento de solicitudes de clientes internos y externos.....	27
4. Marco conceptual y normativo	28
5. Aportes.....	29
5.1 Aportes del estudiante a Trienergy.....	29
5.2 Aportes de Trienergy SAS al estudiante	30
6. Conclusiones	31
7. Recomendaciones	32
Referencias.....	33

Lista de tablas

Tabla 1. *Lista de servicios Trienergy SAS* 18

Tabla 2. *Descripción detallada de cotizaciones* 24

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logotipo Trienergy SAS</i>	15
Figura 2. <i>Estructura organizacional Equipos Estacionarios</i>	17
Figura 3. <i>Aliados estratégicos</i>	20
Figura 4. <i>Principales proveedores de repuestos y partes genuinas de la marca Cummins®</i>	20
Figura 5. <i>Formato legalización de viaje</i>	22
Figura 6. <i>Tabla de facturación</i>	23
Figura 7. <i>Correo de solicitud para aprobación de cotización</i>	25
Figura 8. <i>Plataforma SAP Business One</i>	25
Figura 9. <i>Cuadro de información preliminar de la orden de compra.</i>	26
Figura 10. <i>Formato entrega de herramienta</i>	27

Resumen

El presente informe documenta la experiencia de prácticas profesionales realizadas en la empresa Trienergy SAS, específicamente en el área de Equipos Estacionarios, desempeñando funciones de apoyo administrativo y comercial. Durante el periodo de práctica, se ejecutaron actividades como gestión documental, seguimiento de procesos de legalización de viajes, manejo de órdenes de compra en SAP Business One, atención a proveedores, cotización y adquisición de insumos, y control de entregas de herramientas. Asimismo, se evidenció una necesidad de mejora en la trazabilidad del proceso de importación de repuestos, lo que permitió la implementación de un sistema de seguimiento que optimizó la eficiencia en la entrega y el servicio al cliente. La práctica permitió aplicar conocimientos académicos, desarrollar habilidades profesionales y fortalecer competencias clave como la comunicación, la gestión de procesos y la resolución de problemas, aportando valor tanto a la organización como a la formación profesional del estudiante.

Palabras Claves: apoyo administrativo y comercial, gestión documental, atención a proveedores, control de entregas.

Abstract

This report documents the professional internship experience carried out at Trienergy SAS, specifically in the Stationary Equipment area, performing administrative and commercial support functions. During the internship period, activities such as document management, monitoring of travel expense legalization processes, handling purchase orders in SAP Business One, supplier coordination, quotation and acquisition of supplies, and control of tool deliveries were carried out. Additionally, a need for improvement was identified in the traceability of the spare parts import process, leading to the implementation of a tracking system that optimized delivery efficiency and customer service. The internship allowed for the application of academic knowledge, the development of professional skills, and the strengthening of key competencies such as communication, process management, and problem-solving, contributing value to both the organization and the student's professional training.

Keywords: administrative and commercial support, document management, supplier coordination, delivery control.

Glosario

Acta de entrega: documento oficial que certifica la entrega de herramientas, equipos u otros bienes a una persona, detallando las condiciones de uso y responsabilidades asumidas por el receptor.

Centro de costo: unidad contable utilizada para asignar y controlar los costos dentro de una organización, facilitando el análisis financiero por áreas específicas.

Elementos de Protección Personal (EPP): equipos o implementos utilizados por los trabajadores para protegerse de riesgos que puedan comprometer su seguridad o salud en el entorno laboral.

Facturación electrónica: sistema digital mediante el cual se emiten, reciben y almacenan facturas de manera legal, reduciendo el uso de papel y facilitando su gestión administrativa.

Importación: proceso mediante el cual un país adquiere bienes o servicios provenientes del extranjero, cumpliendo con requisitos legales, logísticos y aduaneros.

Legalización de viajes: procedimiento administrativo mediante el cual se validan los soportes de gastos derivados de un desplazamiento laboral, como tiquetes, hospedaje o alimentación.

Orden de compra: documento interno utilizado para autorizar la adquisición de bienes o servicios, especificando proveedor, cantidades, costos y condiciones de entrega.

SAP Business One: sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) diseñado para pequeñas y medianas empresas, que permite gestionar procesos contables, logísticos y operativos.

Sistema de trazabilidad: conjunto de procedimientos que permiten identificar el historial, ubicación y trayectoria de un producto a lo largo de la cadena de suministro.

Introducción

Los generadores eléctricos son un recurso viable para ofrecer soluciones de energía de respaldo o como fuente primaria de suministro, a fin de mantener y asegurar la continuidad de los procesos. Por esta razón las empresas, organizaciones, proyectos particulares y conjuntos residenciales, optan por contar con un servicio de alquiler de estos equipos cuando financieramente es más conveniente que la incorporación de un activo que les permita satisfacer sus necesidades de energía en cualquier momento. (Trienergy, 2023)

La elaboración de este proyecto detalla el proceso de práctica empresarial como auxiliar comercial y administrativa en la empresa Trienergy SAS. Inicialmente, se presenta una contextualización detallada de la empresa, su misión, visión y la estructura organizacional del área de estacionarios y portafolio de productos y servicios.

Finalmente, se describen la implementación de las funciones asignadas en el periodo de práctica. Igualmente, la contribución realizada a la empresa con el objetivo de mejorar los procesos internos, así como los aportes de la empresa al practicante en el crecimiento y formación profesional.

1. Informe Empresarial: Trienergy SAS

1.1 Planteamiento del problema

La logística es un factor clave en las empresas para la optimización de recursos y tiempo, ya que permite mejorar la eficiencia operativa y garantizar la entrega de productos y servicios en los plazos establecidos. Un sistema logístico eficiente es fundamental para la construcción de una oferta de valor que incremente la satisfacción del cliente y favorezca su fidelización. En este sentido, la gestión de tiempos de entrega cobra especial relevancia en la percepción de calidad del servicio, ya que influye directamente en la experiencia del consumidor y en la competitividad de la empresa en el mercado.

Según Acero (2003, como se citó en Baquero Villamil, 2021), “la logística no debe verse como una función aislada, sino como un proceso global de generación de valor para el cliente; esto es, un proceso integrado de tareas que ofrezca una mayor velocidad de respuesta al mercado con costos mínimos” (p. 45). De manera similar, Gutiérrez H (2010, citado en Cervantes, Muñoz & Inda, 2020) señala que la calidad de los servicios está determinada por la percepción del cliente, por lo que “la organización debe orientar la mejora continua de todos los procesos que contribuyen de manera directa o indirecta a la satisfacción del cliente y al desempeño de la misma” (p. 78). Estas afirmaciones resaltan la importancia de optimizar la logística como un eje estratégico para fortalecer la relación con los clientes y mejorar el desempeño organizacional.

En el caso de Trienergy SAS, la gestión logística en el área de estacionarios enfrenta desafíos relacionados con la trazabilidad y los tiempos de entrega, los cuales pueden afectar tanto la venta de productos como la prestación de servicios de mantenimiento preventivo. La falta de

control en los tiempos de respuesta genera riesgos operativos y afecta la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido.

Ante esta problemática, surge la necesidad de identificar cómo los tiempos de entrega impactan la percepción de los clientes y proponer estrategias de mejora que permitan optimizar la eficiencia logística. Esto no solo contribuiría a la satisfacción de la demanda de manera más rápida y eficaz, sino que también fortalecería la competitividad de la empresa en el mercado.

1.2 Justificación

La práctica empresarial permite al estudiante aplicar y profundizar los conocimientos adquiridos durante su formación académica en un entorno laboral real. Esta opción de grado no solo fomenta el desarrollo de habilidades profesionales, sino que también proporciona una experiencia invaluable para su inserción en el mercado. Esta experiencia fortalece habilidades técnicas y blandas, tales como la toma de decisiones, el análisis estratégico y la resolución de problemas en contextos empresariales. Además, facilita el desarrollo de competencias clave como la negociación, la gestión de proveedores y el manejo eficiente de procesos administrativos y comerciales.

En este sentido, la empresa Trienergy SAS ofrece un entorno ideal para la formación de nuevos profesionales, al ser una organización líder en el suministro de sistemas de generación de energía y manejo de fluidos. Su estructura organizacional, basada en procesos administrativos y comerciales estratégicos, brinda a los practicantes la oportunidad de participar activamente en operaciones clave, permitiéndoles adquirir conocimientos sobre la gestión de compras, la relación con proveedores y clientes, así como la optimización de procesos internos.

Además, Trienergy SAS cuenta con una sólida presencia en el mercado nacional y alianzas estratégicas internacionales, lo que permite a los estudiantes no solo enfrentarse a desafíos propios del ámbito empresarial local, sino también comprender las dinámicas del comercio global. Esta interacción con un entorno de negocios competitivo facilita el desarrollo de una visión más amplia sobre las tendencias del sector energético y las mejores prácticas en la industria.

La realización de esta práctica no solo representa un beneficio para el estudiante, sino también para la empresa, que se enriquece con nuevas perspectivas, ideas innovadoras y apoyo en tareas operativas y estratégicas. De esta manera, se genera una relación de mutuo beneficio que contribuye tanto al crecimiento del futuro profesional como al fortalecimiento de los procesos internos de la organización.

1.3 Objetivos de la práctica

1.3.1 Objetivo general

Fortalecer el proceso administrativo y comercial de la empresa Trienergy SAS, con el fin de incrementar su eficiencia operativa y competitividad en los mercados nacional e internacional.

1.3.2 Objetivos específicos

Optimizar la recepción y registro de documentación administrativa y comercial para mejorar la organización y trazabilidad de la información.

Estandarizar el proceso de recepción y validación de facturación con proveedores, garantizando su correcta gestión y cumplimiento normativo.

Mejorar la gestión de compras a nivel nacional e internacional, asegurando la eficiencia en el abastecimiento de bienes y servicios para la empresa.

2. Perfil de la entidad

2.1 Razón social de la entidad

La Razón social de la empresa es “TRIENERGY S.A.S”

Figura 1. *Logotipo Trienergy SAS*



Tomado de Trienergy SAS.

2.2 Objeto social

TRIENERGY S.A.S, empresa dedicada a: “Suministro temporal o permanente de sistemas de generación de energía eléctrica, accionamientos de potencia (motores), manejo de fluidos (bombas, compresores, válvulas y accesorios); incluyendo la selección de equipos y tecnología, paquetizado, instalación, operación, mantenimiento, reparaciones y prestación de servicios de generación de energía, Bombeo y Compresión.”

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la entidad

Jefe inmediato: José Darío Hernández Vargas

Correo electrónico: j.d.hernandez@trienergy.com

Teléfono: 3188015374

Dirección: KM 7 vía Girón, Zona Industrial de Santander

2.4 Estructura organizacional

2.4.1 Misión de la entidad

Ser la opción preferida de nuestros clientes para sus necesidades de generación de energía, accionamientos de maquinaria, bombeo y compresión. Nos esforzamos por entender sus necesidades y proponer soluciones que las satisfagan, así desarrollamos basados en respaldar cliente a lo largo de la vida de sus equipos.

2.4.2 Visión de la entidad

Mantener una tendencia de crecimiento que nos permita duplicar los ingresos de empresa cada 5 años, manteniéndonos una entidad rentable, fiel a nuestros valores y siempre a la vanguardia de las soluciones que necesitan nuestros clientes.

2.4.3 Estructura Organizacional

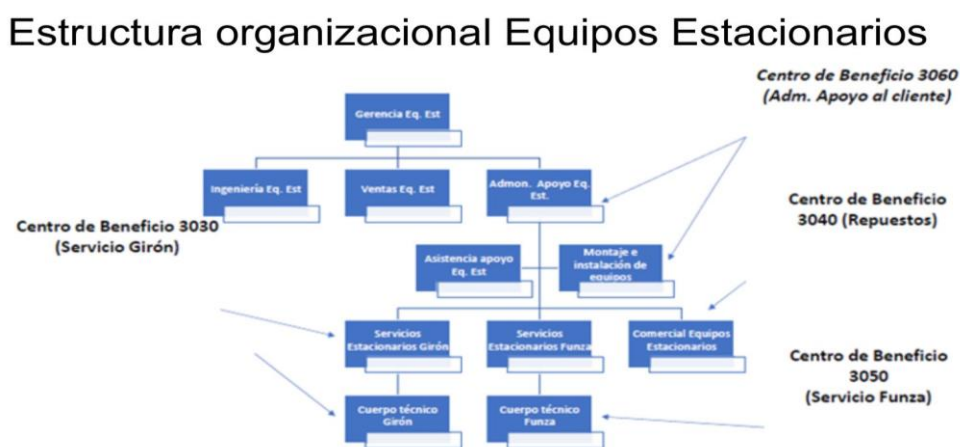
Según Robbins & Coulter (2017) La estructura organizacional es un factor clave en la administración de empresas, ya que define los roles, responsabilidades y relaciones entre los distintos niveles jerárquicos (cap.10). En el caso de Trienergy SAS, el área de Equipos Estacionarios está organizada a través de Centros de Beneficio, lo que permite una mejor distribución de funciones y una mayor eficiencia operativa.

De acuerdo con de acuerdo con la teoría de roles gerenciales propuesta por Mintzberg, una estructura organizacional bien definida mejora la coordinación y facilita la toma de decisiones

estratégicas (Quain, 2023). En este contexto, la organización del área de Equipos Estacionarios en Trienergy SAS contribuye a la optimización de los procesos de instalación, mantenimiento y comercialización de equipos, asegurando altos niveles de satisfacción del cliente.

Esto se ve reflejado en la imagen de la estructura organizacional, donde se observa la jerarquía desde la Gerencia de Equipos Estacionarios, pasando por las áreas de Ingeniería, Ventas y Administración, hasta los diferentes Centros de Beneficio encargados de servicios, repuestos y apoyo al cliente. Esta distribución permite una gestión eficiente y especializada en cada área, asegurando una respuesta efectiva a las necesidades del mercado.

Figura 2. Estructura organizacional Equipos Estacionarios



Tomado de Trienergy, área estacionarios, 2023.

2.5 Portafolio de servicios de la entidad

Desde su fundación en 1974, la compañía ha concentrado sus operaciones en tres áreas de negocio principales: transporte y maquinaria, energía y petróleo e industria. Cada una de estas áreas está bajo la responsabilidad de un grupo especializado de personal altamente calificado, respaldado por una estructura común de servicios de apoyo logístico e ingeniería.

El portafolio de la empresa incluye productos y servicios de grandes multinacionales. Además, cuenta con una flota propia de equipos en arriendo, lo que permite a sus clientes acceder temporalmente a los mismos productos que podrían adquirir. Sin embargo, dependiendo de su aplicación, estos pueden optar por no incorporarlos a su red de activos, optimizando así la gestión de sus recursos.

Tabla 1. *Lista de servicios Trienergy SAS*

Transporte y maquinaria	Energía	Petróleo e Industria
Reparación, paquetización y prueba de motores Cummins en aplicaciones vehiculares.	Mantenimiento preventivo y correctivo a grupos generadores.	Equipos (generadores, tableros, tanques, cabina).
Línea de filtración, escape, refrigerantes y químicos para motores Cummins.	Contrato de mantenimiento preventivo con atención de emergencias 24/7.	Operación en campo permanente.
Servicio de desvare y mantenimiento preventivo.	Venta e instalación de equipos generadores desde los 20kW hasta los 3.000Kw	Reparaciones mayores.
Reparación tren motriz y de motor.	Mantenimiento preventivo y correctivo de tableros de transferencia automática.	Mantenimiento en campo o en talleres.
	Suministro e instalación de controles automáticos de grupos electrógenos.	Suministro de repuestos y consumibles.
	Alquiler de equipos de generación (incluyendo traslado y operador).	Talleres livianos y campamentos para operación en campo.
	Venta de partes genuinas Cummins.	Respaldo de energía 24/7
	Venta de insumos (filtración, lubricantes y baterías).	Soporte de postventa y garantía Cummins a OEMs de equipos de transporte de carga pesada.
		Suministro de partes genuinas, o servicios para motores diésel o de gas natural Cummins.
		Repotenciamiento de equipos (actualización o cambio de motores).
		Soporte completo del tren motriz de los equipos.
		Repotenciamiento o paquetizado de equipos de bombeo o compresión.
		Repotenciamiento de maquinaria de construcción o agrícola.

Nota: elaborado con base a la información proporcionada por Trienergy SAS.

A través de alianzas estratégicas con fabricantes líderes a nivel mundial, la empresa no solo ofrece equipos de alta tecnología, componentes y repuestos, sino también soluciones integrales en suministro de energía y bombeo. Para ello, dispone de grupos especializados en ingeniería de aplicaciones, soporte postventa y asistencia técnica en taller y campo, brindando así acompañamiento continuo a sus clientes en el desarrollo de sus proyectos.

Ofrece soluciones para la generación de energía (uso primario o de respaldo), accionamiento para maquinaria (transporte, construcción, agrícola, petróleo y gas), y sistemas de bombeo (oleoductos, inyección de agua, transferencia, pulpa de papel, químicos, dosificación). Brinda acompañamiento técnico y de ingeniería, así como operaciones puntuales en campo para contratos MARC, de alquiler y operación de equipos o soporte técnico de postventa.

El territorio que principalmente atiende son los departamentos de Arauca, Casanare, Norte de Santander, Santander y la región sur del departamento de Cesar. Distribuidor de todo el país para Oil & Gas.

Desde 1984, Trienergy es el único distribuidor autorizado Cummins® para el oriente colombiano, cumpliendo con estándares de servicio y conocimiento exigidos por fábrica, lo que le permite ser el mejor aliado de su negocio, proyecto o equipo, teniendo en cuenta que desarrolla todas las operaciones en condición de representante exclusivo para los productos de la compañía Cummins Inc.

Entre los principales aliados estratégicos de Trienergy encontramos a la corporación estadounidense Cummins Inc. que se ha caracterizado por su liderazgo en el mercado nacional y mundial en equipos de potencia motriz y en motores de combustión interna diesel y de gas natural.

Figura 3. Aliados estratégicos

Tomado de Trienergy SAS.

Para los grupos generadores, Cummins Power Generation es el único fabricante integral en el mundo, garantiza una única fuente de especificación, soporte técnico y venta para todos los componentes en los grupos generadores. Por ende, con el fin de respaldar el desempeño y confiabilidad en los equipos generadores, Trienergy provee en el mercado nacional repuestos y partes genuinas de la marca Cummins® los cuales son importados aproximadamente de 34 países como se puede evidenciar en la Figura 4.

Figura 4. Principales proveedores de repuestos y partes genuinas de la marca Cummins®

Tomado de Trienergy SAS.

Además, es distribuidor de aceite Valvoline™ Premium Blue™ y una línea de suministros Fleetguard diseñados para mejorar el rendimiento y la vida útil del motor, proporcionando lo último en tecnología de filtración para los distintos sistemas del equipo; lubricantes, aire, transmisión, combustible, entre otros.

3. Cargo y funciones desempeñadas

3.1 Cargo desempeñado

Según la solicitud realizada por la empresa Trienergy SAS, el cargo asignado fue Practicante Universitaria, con funciones de apoyo administrativo y comercial en el área de Equipos Estacionarios.

3.2 Funciones asignadas

Acompañamiento a la unidad de negocio de equipos estacionarios (Generación) en el proceso administrativo y comercial de las negociaciones ya establecidas con el cliente y las que se consoliden en el futuro.

Para el requerimiento que se tiene en la unidad de generación, da cumplimiento a las siguientes funciones:

3.2.1 Recepción de documentación (facturas, recibos y otros soportes) para la legalización de viajes.

Se gestiona el proceso de legalización de viajes realizados por el equipo técnico, conforme a las políticas y requisitos de la empresa, garantizando el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión de gastos.

Para validar la legalización, las facturas deben estar emitidas a nombre de Trienergy SAS y enviadas directamente al proveedor tecnológico designado. Además, en el formato de legalización se incluyen los datos del proveedor, el número de factura y el monto total facturado, adjuntando los respectivos comprobantes de gastos.

Figura 5. Formato legalización de viaje

LEGALIZACIÓN DE VIAJE
EQUIPOS ESTACIONARIOS

Datos del Viaje			
Fecha inicial: 24/12/2022	Hora inicial: 05:00 PM	Número de OTS:	
Fecha final: 24/12/2022	Hora final: 05:00 PM	Destino: La Florida (Barranquilla)	
Responsable: Elmer Acosta		Categoría: Abogado	
		Terceros y Grupo de Atención	

Item	Nombre del Proveedor	No. Factura	Valor
1	Playa Leluya	22765	10.000
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

3.2.2 Trámite de buen recibo de facturación electrónica de proveedores.

En el contexto de las operaciones de adquisición, los proveedores remiten las facturas a través de la dirección de correo electrónico designada para proveedores tecnológicos. Dichas facturas son distribuidas a todas las dependencias pertinentes con el fin de determinar el área responsable.

Una vez identificada la factura que pertenece a la dependencia de estacionarios, se debe revisar que las facturas cumplan con las condiciones acordadas, como la razón social, método de compra y precio. En caso de presentar inconsistencias, se notifica al proveedor para su corrección mediante una nota de crédito.

Para compras a crédito, se inicia un proceso adicional. Tan pronto se cuente con los soportes documentales adecuados, que incluyen cotización, orden de compra, factura y remisión, se procede a completar el siguiente cuadro:

Figura 6. *Tabla de facturación*

	PROVEEDOR	VALOR	DETALLE	CLIENTE	#FACTURA	ILS	CB	RESPONSABLE	REMISIÓN	ORDEN DE COMPRA
263										
264										
265										
266										
267										
268										

Finalmente, se procede a remitirlo para su autorización al ingeniero. En el mismo correo electrónico, adjuntamos los soportes previamente mencionados para el proceso de legalización.

3.2.3 Cotización y gestión de compra de insumos, útiles de papelería y elementos de protección personal.

De acuerdo con las especificaciones requeridas por los técnicos, se gestionan cotizaciones con proveedores, consolidando la información en un cuadro que detalla:

Tabla 2. Descripción detallada de cotizaciones

	Descripción
Proveedor	Se identifica el proveedor con el que se está gestionando la cotización.
Descripción del insumo	Se proporciona una descripción precisa y detallada de los insumos requeridos.
Disponibilidad de despacho	Se indica la disponibilidad de los insumos y los plazos estimados de entrega.
Condición de pago	Se especifica la modalidad de pago acordada con el proveedor.
Cantidad	Se establece la cantidad precisa de insumos que se requieren.
Valor unitario	Se detalla el costo unitario de cada insumo.
Valor total	Se calcula el costo total de los insumos solicitados.
Centro de costo	Se asigna el centro de costo correspondiente a la compra, asegurando una adecuada asignación presupuestaria.
Responsable	Se identifica al miembro del equipo responsable de supervisar y gestionar la compra.

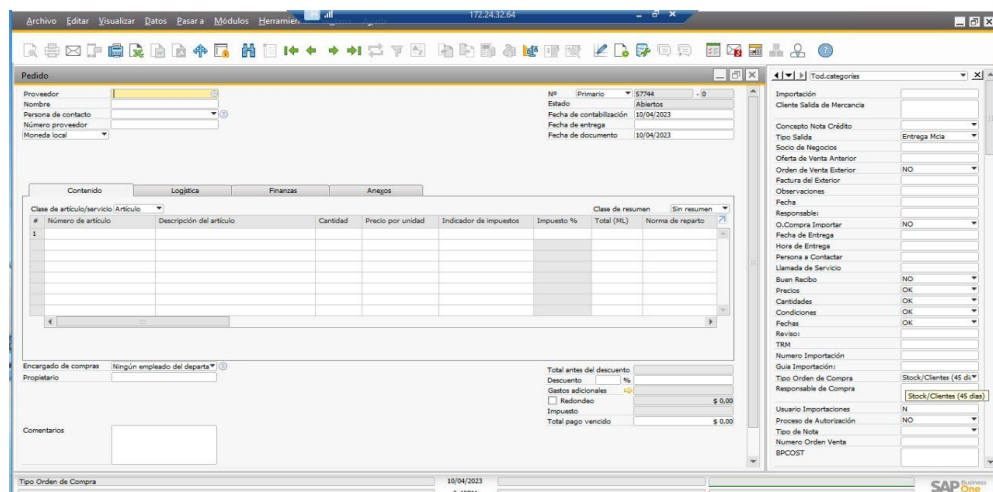
Nota: elaborado con base en las actividades desarrolladas durante el ejercicio de la función.

Este informe se remite al ingeniero para su revisión y aprobación. Este procedimiento garantiza un proceso de adquisición eficiente alineado con las necesidades y estándares de calidad requeridos para los mantenimientos y reparaciones de las plantas eléctricas.

Figura 7. Correo de solicitud para aprobación de cotización

3.2.4 Gestión de órdenes de compra en SAP.

Para las compras a crédito, se gestionan las órdenes de compra a través de la plataforma SAP Business One. Este procedimiento autoriza al proveedor a proceder con la entrega de los productos o servicios requeridos y la emisión de la factura correspondiente.

Figura 8. Plataforma SAP Business One

En esta plataforma, se procede a completar los datos necesarios conforme a la cotización previamente proporcionada por el proveedor seleccionado.

Cuando se crea el preliminar de orden de compra, se diligencia el siguiente cuadro con base a los datos suministrados para su respectiva autorización. Una vez aprobada, se descarga y remite al proveedor.

Figura 9. Cuadro de información preliminar de la orden de compra.

#	A	B	C	D	E
1	#PRELIMINAR	PROVEEDOR	MONTO	CLIENTE	OBSERVACION
006					
007					
008					
009					
010					
011					
012					
013					
014					
015					
016					
017					
018					
019					
020					
021					
022					
023					
024					
025					
026					
027					
028					

3.2.5 Elaboración de acta de entrega de herramientas y reporte coordinación de servicios y área contable.

Se documenta la entrega de herramientas asignada a los técnicos por medio de un formulario. Este procedimiento se implementa para llevar un control sobre el inventario de herramientas y disponibilidad para el desempeño de las actividades técnicas. El técnico asume la responsabilidad y se compromete al uso adecuado. En caso de pérdida o daño, deberá responder en consecuencia por los costos asociados a la reposición o reparación de la herramienta.

Es de destacar la importancia de la elaboración de este formulario, dado que su diligenciamiento adecuado resulta un requisito en el proceso de legalización de la compra de herramientas.

Figura 10. Formato entrega de herramienta

		ENTREGA DE HERRAMIENTA		Código	Versión	S
				F-SERV-15	0	
Nombre de Funcionario que entrega: Lorena Capacho Barbosa						
Entrega de Herramienta: Mecánica		Eléctrica		Taller		Responsable:
SEDE: BUCARAMANGA 02/11/2022				Dpto: EQUIPOS ESTACIONARIOS		
ITEM	CANT	DESCRIPCIÓN	MARCA	REFERENCIA	FIRMA	
1	5	Destornilladores (3 de estrella 2 de pala)				
2	1	Alicate				
3	1	Corta frío				
4	1	Expansiva				
5	14	Ullaves				
6	1	Martillo				
7	1	Bisturi				
8	1	cinta enmascarar (se acabó)				
9	1	metro				
10	1	Ullave briksstone				
11	1	Tapa oídos				
12	1	Pinza Fluke				
13	1	Estallo				
14	1	Pasta de soldar (se acabó)				
15	1	Cautín				
16	1	Juego de copas completo				
17	1	Pica cable				
18	1	Caja de destornillador borbonera				
19	1	e-button				
20	1	Puntas de Prueba industriales y sondas	FLUKE	TL75		
21	1	Extractor de filtros de aceite de correa	WURTH			
22	1	Tapa oídos	WURTH			
23						
24						
EL FUNCIONARIO Y/O EMPLEADO MANIFIESTA Que el equipo anteriormente descrito ha sido entregado y recibido a entera satisfacción. Las partes acuerdan que el equipo se entrega y recibe en buen estado, en optimas condiciones y debidamente inventariado, cuando se presente pérdida o mal uso de los componentes, el FUNCIONARIO se compromete a pagar o reponer e bien en las mismas condiciones que le fueron entregados por Trienergy en calida de préstamo. Cualquier inconveniente o novedad que se presente con los equipos entregados por TRIENERGY al FUNCIONARIO debe ser notificado. El equipo debe ser devuelto al departamento de sistemas en caso de retiro para efectos de paz y salvo. La presente acta de préstamo se entiende legalizada con la firma de las partes.						
Firma:			Firma:			
Nombre:			Nombre: Lorena Capacho Barbosa			
Cedula: 1098821513			Cedula:			
Quien Recibe			Quien Entrega			

3.2.6 Recibo y redireccionamiento de solicitudes de clientes internos y externos.

Se garantiza la atención eficiente de peticiones, consultas y solicitudes de servicio a través de correo electrónico, WhatsApp o llamadas telefónicas, canalizando solicitudes al área administrativa o técnica.

Asimismo, se coordina la atención de emergencias en conjunto con el coordinador técnico, garantizando la disponibilidad inmediata del servicio y la designación del técnico encargado.

4. Marco conceptual y normativo

Ley 1581 de 2012. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. (Ley 1581 de 2012, 2012)

Decreto 1074 de 2015. Este decreto expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Asimismo, asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio la facultad para recibir información sobre productos que atenten contra la seguridad, la vida, la salud o integridad de las personas. (Decreto 1074 de 2015, 2015).

Ley 1266 de 2008. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. (Ley 1266 de 2008, 2008)

Decreto 1377 de 2013. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Decreto 1377 de 2013, 2013).

ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización. En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él. (ISO 9001:2015, 2015).

5. Aportes

5.1 Aportes del estudiante a Trienergy

Durante el periodo de prácticas empresariales, se identificaron algunas falencias en la trazabilidad de repuestos y partes genuinas adquiridas mediante importaciones, lo que generaba dificultades en el control y seguimiento de los productos a lo largo del proceso de compra. Estas falencias podían derivar en demoras de entrega al cliente, afectaciones en la eficiencia de algunos mantenimientos preventivos de las plantas eléctricas y la respuesta ante emergencias.

Ante esta situación, se implementó un sistema de gestión de seguimiento, cuyo propósito fue optimizar la trazabilidad de los repuestos desde la solicitud inicial hasta su recepción y almacenamiento final. Este sistema permitió registrar y monitorear cada etapa del proceso de adquisición, asegurando que la información relacionada con proveedores, tiempos de entrega, documentación de importación y estado de los productos estuviera actualizada y accesible para los responsables del área.

Gracias a esta iniciativa, se mejoró significativamente la planificación y ejecución de los mantenimientos preventivos, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos requeridos. Asimismo, se logró optimizar la coordinación entre los departamentos de compras, logística y

almacén, reduciendo los tiempos de respuesta en situaciones críticas y fortaleciendo la prestación del servicio a los clientes.

5.2 Aportes de Trienergy SAS al estudiante

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en Trienergy SAS desempeñándome como apoyo administrativo y comercial, tuve la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación académica, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del área de Equipos Estacionarios. Asimismo, la ejecución de las distintas actividades descritas en el presente informe me permitió fortalecer competencias claves, como la comunicación asertiva con el equipo de trabajo, proveedores y clientes, además de desarrollar habilidades orientadas al trabajo colaborativo, la toma de decisiones y la resolución de problemas en entornos organizacionales.

Adicionalmente, fue de gran valor la interacción con el equipo técnico, quienes brindaron información detallada sobre el funcionamiento de las plantas eléctricas, los procesos de filtración y las características de los repuestos y partes genuinas, lo que amplió mi comprensión sobre la operatividad y mantenimiento de estos sistemas. Esta experiencia resultó fundamental para mi crecimiento profesional, ya que consolidó mis capacidades en la gestión administrativa y comercial dentro del sector energético.

6. Conclusiones

Trienergy SAS ha desarrollado un robusto sistema administrativo y comercial que fortalece su competitividad en el mercado. La implementación de sistemas de gestión eficientes y el cumplimiento de normativas y estándares internacionales aseguran la calidad de sus servicios.

La empresa proporciona un entorno de aprendizaje valioso para los practicantes, contribuyendo al desarrollo de habilidades en gestión administrativa, comercial y logística, además de mejorar la comunicación asertiva con proveedores, clientes y el equipo de trabajo. También se reforzaron destrezas en el uso de herramientas tecnológicas como SAP Business One, facilitando la automatización y control de las compras.

Durante el período de prácticas, se logró evidenciar la necesidad de mejorar la trazabilidad en el proceso de compra de repuestos y partes genuinas por importación en el área de Estacionarios. La implementación de un sistema de gestión y seguimiento permitió una mayor eficiencia en la entrega de productos, optimizando el servicio al cliente en mantenimiento preventivo y atención de emergencias.

La implementación de formatos y procedimientos estandarizados para la recepción de facturas, legalización de viajes y compras a crédito mejora la eficiencia y transparencia en la gestión administrativa.

Finalmente, la interacción con distintas áreas permitió comprender la relevancia de la colaboración entre departamentos para garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales.

7. Recomendaciones

Se sugiere implementar auditorías periódicas y mejorar los protocolos de control de herramientas y repuestos, con el objetivo de minimizar pérdidas y garantizar la disponibilidad de insumos para las operaciones.

Se recomienda fortalecer la comunicación con los clientes, desarrollar programas de seguimiento postventa y encuestas de satisfacción para evaluar la percepción del cliente sobre los servicios prestados, permitiendo realizar mejoras continuas en la atención y gestión comercial.

Referencias

- Baquero Villamil, G. A. (2021). *La logística y su aporte al crecimiento de las empresas* [Trabajo de grado, Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Alejandría. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6797>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista espacios*, 41(14), 27-37. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34282>
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. . México DF: McGraw Hill.
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*.
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). *Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53954>
- Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67463>

Quain, S. (2023, agosto 29). *The management theory of Henry Mintzberg: Basics*. Business.com.

<https://www.business.com/articles/management-theory-of-henry-mintzberg-basics/>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management* (14.^a ed.). Pearson.

Trienergy SAS. (2021). *Catálogo institucional: Soluciones para petróleo e industria* (p. 24)

[Imagen].

[https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-](https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-content/uploads/2021/03/CATALOGO-FINAL-POR-HOJAS-4.pdf)

[content/uploads/2021/03/CATALOGO-FINAL-POR-HOJAS-4.pdf](https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-content/uploads/2021/03/CATALOGO-FINAL-POR-HOJAS-4.pdf)

Trienergy SAS. (2023, 13 de marzo). *Alquiler de generadores eléctricos para energía de respaldo*.

Recuperado de <https://energia.trienergy.com/alquiler-de-generadores-electricos-para-energia-de-respaldo/>

Trienergy SAS. (s.f.). *Logotipos de marcas representadas* [Imagen]. Recuperado de

<https://petroleoeindustria.trienergy.com/bombeo/>

Trienergy. (2020). *Manual de calidad 2020*. [https://energia.trienergy.com/wp-](https://energia.trienergy.com/wp-content/uploads/2020/05/MANUAL-DE-CALIDAD-2020.pdf)

[content/uploads/2020/05/MANUAL-DE-CALIDAD-2020.pdf](https://energia.trienergy.com/wp-content/uploads/2020/05/MANUAL-DE-CALIDAD-2020.pdf)

Trienergy. (2021). *Brochure institucional*. [https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-](https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-content/uploads/2021/03/Brochure.pdf)

[content/uploads/2021/03/Brochure.pdf](https://petroleoeindustria.trienergy.com/wp-content/uploads/2021/03/Brochure.pdf)

Trienergy. (2025). *Política de calidad 2025*. [https://trienergy.com/wp-](https://trienergy.com/wp-content/uploads/2025/04/3.-POLITICA-calidad-2025.pdf)

[content/uploads/2025/04/3.-POLITICA-calidad-2025.pdf](https://trienergy.com/wp-content/uploads/2025/04/3.-POLITICA-calidad-2025.pdf)

Trienergy. (s.f.). *Inicio*. Trienergy. <https://trienergy.com/>