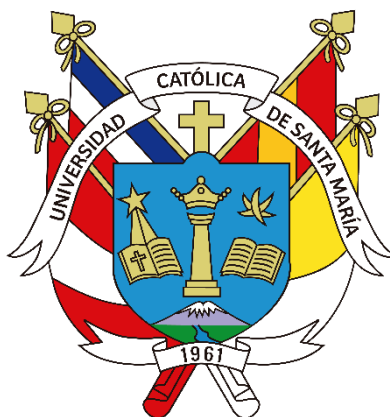


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA COMERCIAL Y
DESARROLLO DE VENTAS EN LA EMPRESA FERREYROS S.A. SUCURSAL
AREQUIPA, EN EL PERÍODO 2019 -2021**

Trabajo de suficiencia profesional
presentado por el Bachiller:
Arias Cornejo, Diego Jose Fernando

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Comercial. Especialidad:
Negocios Internacionales

Asesor:
Mg Hillpa Zuñiga Manuel Edmundo

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
INGENIERIA COMERCIAL
CON ESPECIALIDAD EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 06 de Marzo del 2023

Dictamen: 004464-C-EPICO-2023

Visto el borrador del expediente 004464, presentado por:

2009701851 - ARIAS CORNEJO DIEGO JOSE FERNANDO

Titulado:

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL A?REA COMERCIAL Y DESARROLLO DE
VENTAS EN LA EMPRESA FERREYROS S.A. SUCURSAL AREQUIPA, EN EL PERI?ODO 2019 -2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR**



**29272817 - VARGAS ESPINOZA LUIS
DICTAMINADOR**

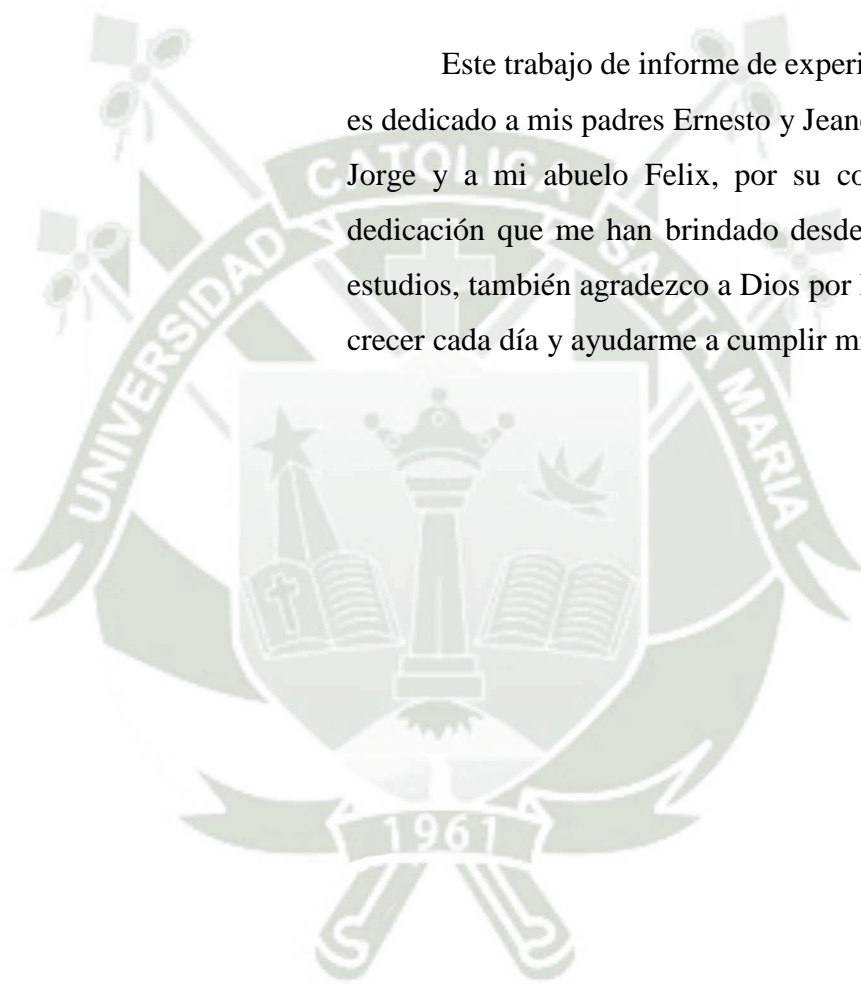


**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



DEDICATORIA

Este trabajo de informe de experiencia profesional es dedicado a mis padres Ernesto y Jeanett, a mi hermano Jorge y a mi abuelo Felix, por su constante apoyo y dedicación que me han brindado desde el inicio de mis estudios, también agradezco a Dios por la oportunidad de crecer cada día y ayudarme a cumplir mis objetivos.



RESUMEN

El presente Informe de experiencia profesional en el área comercial y desarrollo de ventas en la empresa Ferreyros S.A. sucursal Arequipa, en el periodo 2019 -2021, tiene por finalidad presentar y describir las diferentes funciones que realice en la empresa en el Área administrativa, y específicamente en el puesto de Asistente de Ventas. La relevancia del informe radica en la problemática de la empresa debido a los años de pandemia, donde se tuvo que pensar en nuevas estrategias comerciales para poder mantener la solidez económica de la empresa y del rubro de construcción, minería y agricultura a nivel nacional; desarrollando planes para poder llegar al cliente en momentos difíciles que se mantenía el distanciamiento social por disipaciones del gobierno, y este tema aunado al difícil acceso a financiamiento de los clientes.

En ese sentido, se propone elaborar una propuesta de convenio con una financiera para la evaluación de un crédito de equipos agrícolas para sus clientes actuales y nuevos, la cual ayudará a la empresa a cumplir los siguientes objetivos: Eliminar el riesgo de crédito de Ferreyros, eliminar los recursos utilizados por Ferreyros en el proceso de cobranzas y posicionamiento de mercado agrícola, Al tener el convenio con Ferreyros y la financiera, se manejará una estrategia de publicidad y marketing en el mercado, logrando un mejor posicionamiento.

Palabras Clave: Área de Ventas, área comercial, Financiamiento y riesgo de crédito.

SUMMARY

This report Report on professional experience in the commercial area and sales development in the company Ferreyros S.A. Arequipa branch, in the period 2019 -2021, has the purpose of presenting and describing the different functions to be carried out in the company in the administrative area, and specifically in the position of Sales Assistant. The relevance of the report lies in the company's problems due to the years of the pandemic, where new business strategies had to be considered in order to maintain the economic strength of the company and the construction, mining and agriculture sectors at the national level, developing plans to be able to reach the client in difficult times that are social distancing due to government dissipations, and this issue coupled with the difficult access to financing for clients.

In this sense, it proposes to prepare an agreement proposal with a financial company for the evaluation of a credit for agricultural equipment for its current and new clients, which will help the company to meet the following objectives: Eliminate the credit risk of Ferreyros, Eliminate the resources used by Ferreyros in the collection process and positioning of the agricultural market. By having the agreement with Ferreyros and the financial company, an advertising and marketing strategy will be managed in the market, achieving a better positioning.

Keywords: Sales Area, commercial area, Financing and credit risk.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	4
SUMMARY	5
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: LA EMPRESA	10
1.1. ASPECTOS GENERALES	10
1.1.1. MISIÓN	10
1.1.2. VISIÓN.....	10
1.1.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA.....	10
1.1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS	11
1.1.5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	13
1.2. PRESENCIA NACIONAL.....	13
1.3. RESEÑA HISTÓRICA	14
1.4. PANORAMA ECONOMICO ACTUAL.....	16
1.5. PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA.....	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA Y MARCO TEÓRICO	19
2. METODOLOGÍA DEL INFORME.....	19
2.1. Aplicación metodológica.....	19
2.2. Técnicas	19
2.3. Estructura de los Instrumentos	20
2.4. Campo de Verificación.....	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE MI LABOR EN LA EMPRESA	21
3.1 DESCRIPCION DE MIS RESPONSABILIDADES	21

3.1. Ventas:	21
3.2. Marketing:	23
3.3. Créditos y cobranzas:.....	25
3.4. Logística:	28
3.5. OBJETIVOS DE MI POSICIÓN LABORAL	30
3.5.1 Ventas:	30
3.5.2 Marketing:	31
3.5.3. Créditos y cobranzas:.....	31
3.5.4. Logístico:	31
3.6. COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS.....	31
CAPÍTULO IV:.....	36
4. PROPUESTA DE MEJORA.....	36
4.1. Diagnóstico de la Problemática y Propuesta.....	35
4.2. Propuesta.....	36
CONCLUSIONES.....	39
ANEXO	42
PLAN DE INFOME.....	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventas Real y Presupuestada 2018Ta	32
Tabla 2: Ventas Real y Presupuestada 2019T	32
Tabla 3: Ventas Real y Presupuestada 2020.....	33
Tabla 4: Ventas Real y Presupuestada 2021y.....	34

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Entrada a sistema SAP C/4 HANA.....	22
Figura 2: Registro de Oportunidades.....	22
Figura 3: Correo para asignar lead	23
Figura 4: Sistema SAP – C4- lead de clientes	23
Figura 5: Oportunidad/ Sistema SAP – C4.....	24
Figura 6: Sistema de Producción S/4 Hana	25
Figura 7: Transacción V02, - Numero de Pedido de venta.	26
Figura 8: Transacción VA02 del programa S/4.....	27
Figura 9: Comprobante de entrega: Boleta de venta	28
Figura 10: Drive de inventario: Maquinas Cat y Alquileres.	29
Figura 11: Oportunidades del sistema C/4	30

INTRODUCCIÓN

En el año 2020 y 2021 se ha evidenciado una reducción de las ventas en la empresa Ferreyros – Sucursal Arequipa, tanto de los productos que son las Maquinarias Caterpillar, sus repuestos y también los servicios especializados como mantenimientos, evaluaciones monitoreo de condiciones y asesoría en línea, debido a la pandemia por Covid-19.

Actualmente el área comercial de la empresa Ferreyros sucursal Arequipa, vende maquinaria Caterpillar, maquinaria agrícola, servicios relacionados y repuestos. En el año 2019, se observó que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 11 millones 845 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue de 13 millones 182 mil dólares, superando la meta con un 111% del presupuesto. Por otro lado, el área agrícola presupuestó 1 millones 699 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2019 se cumplió con 61% de lo presupuestado, cerrando el año con 1 millón 38 mil dólares. Asimismo, el producto que más se vende son de marca Cat lo cual está destinado para el sector construcción y minería.

Sin embargo, se han identificado los siguientes problemas en el área administrativa, específicamente en ventas: Riesgo de crédito y uso de recurso para la cobranza. El riesgo de crédito que se genera es porque hay alta probabilidad de que algunos clientes no paguen, el crédito Ferreyros, lo que afecta a la morosidad y los indicadores de gestión de la empresa, perjudicando a la sucursal de Arequipa. En cuanto al uso de recurso en la cobranza se entiende como los gastos y costos empleados para realizar los pagos de los clientes morosos. Es en ese sentido, ante esta problemática se propone realizar un convenio con una entidad financiera, para que ellos se encarguen de la evaluación del financiamiento de nuestros clientes y posibles compradores. De esta manera estamos trasladando el riesgo de crédito como el uso de los recursos, hacia esta entidad financiera, donde son actividades propias de su giro de negocio.

El informe está estructurado de capítulos. En el primer capítulo: La Empresa, segundo capítulo: Aspectos metodológicos, tercer capítulo: Los resultados de mi labor en la empresa y por último, en el cuarto capítulo: Una propuesta de mejora ante la problemática evidenciada.

CAPÍTULO I:

1. LA EMPRESA

1.1. ASPECTOS GENERALES

1.1.1. MISIÓN

Proveer las soluciones que cada cliente requiere facilitándole los bienes de capital y servicios que necesita para crear valor en los mercados en los que actúa.

1.1.2. VISIÓN

Fortalecer nuestro liderazgo siendo reconocidos por nuestros clientes como la mejor opción, de manera que podamos alcanzar las metas de crecimiento.

1.1.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

La empresa Ferreyros se estructura de la siguiente manera.

Gerencia General- Gonzalo Diaz Pro

Las unidades de negocios son representadas por:

Gran Minería- Fernando Armas

Venta de maquinaria CAT, repuestos, servicios de campo, línea Maquinas Global Mining, y línea de repuestos CAT Global Mining.

Cuentas Nacionales – Álvaro Vizcardo

Venta de maquinaria, venta de repuestos y servicios, servicios campo, línea Maquinas Cat HC, Rentafer, línea repuestos CAT

Cuenta Regionales – Enrique Salas

Venta de maquinaria, venta de repuestos y servicios, servicio campo, talleres sucursales, línea de tractores agrícolas, línea de repuestos agrícolas.

Energía- Paul Ruiz

Venta de maquinaria, venta de repuestos y servicios, servicio campo, línea motores, línea grupo, electrógenos.

Socios del negocio: se encuentra las siguientes áreas

Finanzas: Angelica Paiva

Encargada del alcance de control de gestión, contabilidad, tesorería, créditos y cobranzas, y soluciones financieras para los clientes.

Soporte al Producto: José Gutiérrez

Comprende las áreas de, talleres de máquinas, carrilería, hidráulica, mecanizado y de soldadura. Centro de operaciones de componentes, centro de distribución de repuestos, ingeniería soporte técnico y laboratorio de aceites, almacén de máquinas nueva y de componentes mayores, logística de maquinarias de repuestos y componentes.

Recursos Humanos: Jorge Duran

Gestión del talento, capacitación y entrenamiento, gestión de recursos humanos, seguridad y medio ambiente (SSMA)

Marketing y Negocios Digitales: Alan Sablich

Gestión y experiencia del cliente, inteligencia comercial, gestión de campañas, negocios digitales, promoción y lealtad, soporte comercial.

1.1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ferreiros desde el año 1942 como socio estratégico con Caterpillar empezó ofrecer productos como: Venta de Maquinarias Cat, venta de repuestos Cat, alquiler de equipos y venta de maquinaria usada. También se ofrece productos para el área agrícola como Maquinaria e implementos agrícolas como tractores Massey Ferguson y Valtra. (Ferreiros, s.f.)

La importación bienes de capital o de equipos para actividades primarias, se detallan el portafolio de productos de los cuales FERREYROS S.A. es representante en Perú.

Se detalla los productos / servicios:

Minería: Negocios de maquinaria

- Caterpillar
- Paus
- Metson

Agrícolas: Negocios de maquinaria e implementos

- Massey Ferguson
- Zaccaria
- Valtra
- Tatú Marchesan
- Kuhn
- Búfalo

FERREYROS S.A. mantiene relaciones comerciales de largo plazo y beneficio mutuo con sus principales clientes, destacándose que es el principal proveedor minero de las siguientes empresas:

- Sociedad Minera Cerro Verde.
- Compañía minera Milpo.
- Souther Perú Copper Corporation.
- Miera Miski Mayo.
- Minera Las Bambas.
- Buenaventura.
- Stracon GyM.
- Grupo Empresas Pesqueras: Copeinca, TASA, Pesquera Diamante, Hayduk, CFG, Austral.

La empresa para un mejor control de atención en sus productos, según el cliente y la zona es categorizado como:

- Gran Minería
- Cuentas Regionales
- Cuentas Nacionales
- Energía

1.1.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los pilares estratégicos de Ferreyros son:

Crecimiento rentable y diversificado:

Buscamos crecimiento en aquellos negocios y mercados que nos aseguren la rentabilidad y el valor de la corporación en el tiempo.

Mejores prácticas y sinergias:

La complementariedad de nuestros negocios representa una ventaja competitiva que, junto a la colaboración y al trabajo en equipo, nos ayuda a alcanzar la eficiencia y excelencia en nuestras operaciones.

Transformación centrada en el cliente:

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes, transformamos nuestros negocios e incorporamos nuevas tecnologías para optimizar su experiencia y el valor de sus operaciones, haciéndolas más seguras, rentables y eficientes.

Talento empoderado y en constante desarrollo:

Llevamos al máximo el potencial de nuestra gente para una ejecución exitosa de la estrategia, acompañándolos en su desarrollo y fomentando la puesta en práctica de nuestros seis principios culturales.

Valores y principios culturales

Impactos positivos y sostenibilidad. Somos una corporación ética y responsable que contribuye al bienestar de la sociedad y al desarrollo de los países en los que operamos.

1.2. PRESENCIA NACIONAL

Ferreyros cuenta con una sede principal en Lima, Monterrico, las otras sedes son en Industrial, Almacenes talleres de entrega (Callao), Centro de distribuciones de repuestos (Callao) Rentafer- alquiler y venta de equipos seminuevos y usados.

Sucursales en las diferentes partes del País como son en Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Chimbote, Cusco, Huancayo, Huaraz, Ica, Lambayeque, Piura, Puno, Trujillo y oficinas en Espinar, Bagua (Orvisa), Huánuco (Orvisa) Iquitos (oficina principal de Orvisa) y la oficina de Moquegua.

Caterpillar tiene más de 150 distribuidores en todo el mundo, y Ferreycorp es uno de los tres únicos distribuidores en 2021 en lograr la certificación Gold en los cinco programas de excelencia.

Caterpillar está liderando la transformación de una variedad de áreas, incluida su cartera de productos, con la máxima incorporación de tecnología y procesos para controlar el impacto ambiental.

A lo largo de 25 años, Ferreycorp ha desarrollado a más de 40.000 jóvenes que pueden mejorar su actitud profesional (Ferreyros, 2021).

1.3. RESEÑA HISTÓRICA

En 1922 cuatro socios fundan Enrique Ferreyros Cía. Sociedad de Comandita, dedicada a la importación y distribución de bienes de consumo. En 1930 el crecimiento se basa en ampliar el portafolio de representantes (neumáticos, autos, clavos, acero, balanzas, carretillas, Licores, té, galletas mantecas y más) e incubar varias ideas de negocio para quienes serán distribuidores exclusivos. 1942 se adquiere representación de Caterpillar y se incursiona en el negocio de bienes de capital.

Ampliaron una red de sucursales contándose con ocho en 1950, luego que en 1940 se abriera la primera en Arequipa. La primera vez que hace la inscripción en la Bolsa de Valores (BVL) para facilitar el ingreso de nuevos accionistas.

Entre los años de 1990 al año 2000, llegan los primeros camiones CAT al Perú y construyen CRC (Centro de reparaciones de Componentes) lanzando el negocio de alquileres de maquinaria y venta de usados. Se incorporo negocios complementarios de bienes de capital y consumibles para atender nuevos segmentos con productos afines como Unimaq, especialistas en equipos ligeros, Mega Caucho & Representaciones hoy llamado Soltrak y Ferrenergy, Ingreso totales de US\$200 millones.

En el 2010, fue el año de la internacionalización con la adquisición de Gentrac y Cogesa, los distribuidores en Guatemala, El Salvador y Belice, que luego incorporaron negocios de lubricantes y autopartes en la región. Adquisición de Trex con operaciones en Chile, Ecuador y Colombia, así como la expansión de operaciones en Ecuador con Maqui centro, Creación de Forbis Logística para ampliar capacidades logísticas ingresos totales de US\$ 850 millones.

La independización de las funciones de Ferreycorp como holding y propietaria de las empresas de la corporación y de Ferreyros empresa bandera del grupo en el año 2012.

Este año 2022 Ferreyros empresa bandera del grupo Ferreycorp cumple 100 años en el Perú, con ingresos totales de US\$1,800 millones y reconocimiento de cinco medallas de oro de Caterpillar (Ferreyros, s.f).

1.4. PANORAMA ECONÓMICO ACTUAL DE LA EMPRESA

El grupo Ferreycorp el 2022 cumplió 100 años, sin embargo, en los últimos hubo vaivenes que enfrentó por situaciones coyunturales políticas y económicas. Pese a esto, y teniendo siempre claro las estrategias de la institución y los principios corporativos pudo sostener el crecimiento cada año.

Antes del periodo de pandemia, Ferreyros solía tener una tasa de crecimiento promedio del 10% cada año (esta era casi constante). En ese sentido, en el 2019 Ferreyros llegó a un crecimiento del 13% superando los S/ 5,865 millones de soles, cifra superior al total obtenido del año previo. Logrando destacar el incremento de las ventas de equipos Caterpillar, agrícola y a su vez repuestos y servicios, para atender la población de maquinaria de todo el país.

Con la llegada de la COVID-19 en marzo del 2020 y de las medidas restrictivas implementadas por el estado peruano, Ferreycorp tuvo que mantener estrategias vinculadas a las características y adaptación por la pandemia.

Uno de los principales objetivos, fue lograr un equilibrio entre las decisiones que se debía tomar en el corto plazo con miras al largo plazo. Se realizaron una serie de escenarios, los cuales fueron cambiando las condiciones cada semana o cada quincena, para que los talleres y las ventas de la empresa puedan continuar y cumplir con nuestros clientes.

Por otro lado, los sectores que atendía la empresa fueron muy afectados porque no se declararon sectores esenciales por el estado peruano, fueron 60 días completamente parados y solo se podía atender algunas operaciones críticas.

La empresa Ferreycorp, después del anuncio del aislamiento inició un control de los gastos generales y administrativos. De esta manera al cierre de año la reducción de gastos

alcanzo S/104.4 millones a través de la disminución de gastos como capacitaciones, consultoría, viajes, eventos y provisiones para vacaciones.

En ese sentido, las ventas de Ferreycorp al cierre del 2020, ascendieron S/ 4,857.2 millones, que representaron una reducción del 17% frente a lo obtenido en el 2019 de (5,865 millones).

A pesar de la disminución de gastos operativos y debido a la pandemia se generó una utilidad operativa mensual de S/34 millones, por debajo de la utilidad operativa mensual del año 2019 de S/ 38 millones

En el siguiente año, 2021, las ventas en Ferreycorp y sus subsidiarias alcanzaron S/ 6,112 millones, superiores en 30% frente al 2020 (S/ 4,695 millones) y en 8% respecto de su nivel de 2019, previo pandemia (S/ 5,662 millones). Esto debido a la reactivación económica del país y las menores restricciones o reducción de las medidas iniciales por la pandemia.

Ferreyros en el 2021 supero las ventas de S/ 4,000 millones, con una expansión frente al 2020 y casi alcanzando niveles del 2019.

Los resultados financieros, junto con la estrategia de controlar los gastos, ayudo a que la utilidad bruta crezca al 38% respecto al año anterior, debido a las mayores ventas y también la corporación continúe con sus gastos en los niveles adecuados, presentando el 14.4% de las ventas frente al 16.5% obtenidos en el 2020. El margen operativo fue de 12.7%, superando en el 2020 de 9.1%. (Ferreyros, s.f.)

Por lo explicado, se demuestra la pertinencia y sostenibilidad de las medidas y estrategias implementadas por Ferreycorp durante la pandemia.

1.5. PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA

En el año 2020 y 2021 se ha evidenciado una reducción de las ventas, tanto de los productos que son las Maquinarias Caterpillar, sus repuestos y también los servicios especializados como mantenimientos, evaluaciones monitoreo de condiciones y asesoría en línea, debido a la pandemia por Covid-19. Es por tal motivo que es relevante hacer un análisis del área de ventas donde actualmente me encuentro laborando en la empresa Ferreyros SAC. – Sucursal Arequipa.

Ferreyrcorp detalló que, en el primer trimestre de 2020, el menos impactado por la pandemia, las ventas cayeron 12%, mientras que el impacto en el segundo trimestre fue más severo, en torno al 41%. La disminución se debió a un incremento gradual en los niveles de actividad tras el cese de operaciones y reinicio de labores reflejado en el período, indicó la empresa. La gerencia de Ferreyrcorp confía en que las empresas del grupo tendrán un buen desempeño en lo que resta del año.

A partir de la segunda quincena de mayo, las empresas cuyas operaciones fueron suspendidas por la situación recibieron la autorización correspondiente para reiniciar actividades bajo estrictos protocolos de seguridad. Las subsidiarias comenzaron a restaurar gradualmente la seguridad. La filial comenzó gradualmente a reconstruir los procesos de cuidado de carrocerías en sus locales, soporte postventa en sitio y entrega de máquinas y repuestos, manteniendo el foco en la promoción de sus canales digitales, comentaron en un comunicado.

Por otro lado, debido a las restricciones comerciales en el marco del estado de alarma y el impacto en las ventas y posibles retrasos en los cobros, se realizaron una serie de operaciones financieras para asegurar el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, elevando recientemente a mediano Fondos a plazo en muy buenos términos.

Asimismo, la empresa Ferreyros tiene como opción otorgar el financiamiento a los agricultores con el préstamo denominado Crédito Ferreyros, el cual flexibiliza los requisitos del sistema financiero y adecúa la cuota, por lo general en semestres, de acuerdo a la cosecha de los agricultores.

Sin embargo, y dado este otorgamiento de financiamiento, se ha identificado la problemática de la empresa que se generan en el área administrativa de ventas, las cuales son el **Riesgo de crédito** y uso de **recursos para la cobranza**. El riesgo de crédito que se

genera, es porque existe alta probabilidad de que algunos clientes no paguen. Asimismo, el crédito Ferreyros afecta a la morosidad y los indicadores de gestión de la empresa, perjudicando a la sucursal de Arequipa. En cuanto al uso de recurso en la cobranza, se entiende un incremento de estos, como los gastos y costos empleados para realizar los pagos de los clientes morosos.



CAPÍTULO II: METODOLOGÍA Y MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA DEL INFORME

La metodología utilizada para el desarrollo del presente informe: “Informe de experiencia profesional en el área comercial y desarrollo de ventas en la empresa Ferreyros S.A sucursal Arequipa, en el periodo 2019-2022” Es descriptiva, dado que permitió narrar y comprender las funciones y responsabilidades realizadas en el área Prime en la empresa Ferreyros S.A sucursal Arequipa, en el periodo 2019 al 2022

2.1. Aplicación metodológica

PRIMERO: Se procedió a recolectar la información necesaria para la elaboración del informe. Esta fue proporcionada por la empresa en los reportes y de manera digital considerando el plazo de análisis. Así mismo, para contar la información se solicitó permiso de las autoridades y/o jefes correspondientes de la empresa.

SEGUNDO: Luego de la recolección de la información se procedió a organizarla en tablas y figuras que ayudaron a sistematizar y estructurar los datos, reportes y otros necesarios para realizar el análisis.

TERCERO: Se procedió a análisis la información y redactar el informe precisando las funciones en el área de la empresa con sus respectivas responsabilidades. Asimismo, se muestran figuras de algunos procesos.

CUARTO: Se identificó una problemática en el área de ventas.

QUINTO: Se presentó una propuesta de mejora como alternativa de solución a la problemática identificada en el paso anterior.

2.2. Técnicas

En el desarrollo del informe se utilizó como técnicas:

Información: solo se trabajará con información secundaria, la cual se dispone en los sistemas de la empresa.

La observación: es documental dado que nos permitió extraer información bibliográfica, de los reportes y página web de la empresa.

2.3. Estructura de los Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron son: data histórica de ventas, reportes de procesos, tablas estadísticas, líneas de tendencia y cuadros sintetizadores de información.

2.4. Campo de Verificación

Ámbito

- Regional - Arequipa.

Temporalidad

- El periodo tomado en cuenta para este informe comprende los años 2019 al 2022.

Unidades de Estudio

- Como unidad de estudio de la investigación se ha considerado a la sucursal de Arequipa – empresa Ferreyros S.A

Recolección de Datos

- La información recolectada fue de: Sistema SAP producción de S4 Hana y C4

Procesamiento de Datos

- Para el procesamiento de los datos el Microsoft Excel y Word.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE MI LABOR EN LA EMPRESA

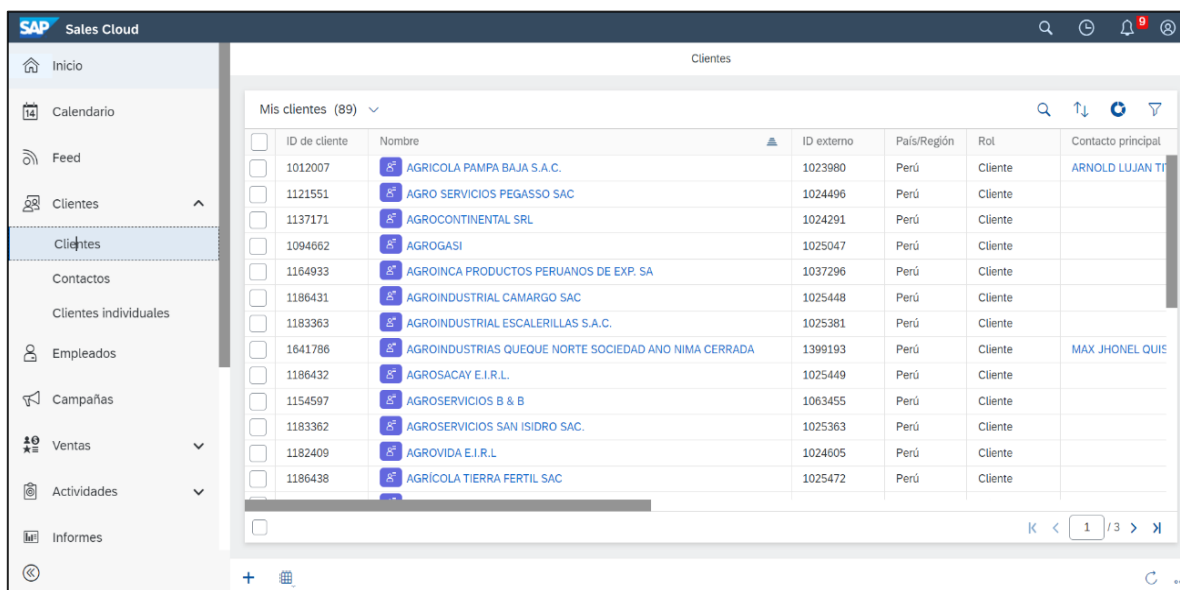
3. DESCRIPCION DE MIS RESPONSABILIDADES

En la presente sección, se menciona y describen las diferentes funciones que realice en la empresa en el Área administrativa, y específicamente en el puesto de Asistente de Ventas, considerando que está área es transversal a otras:

3.1. Ventas:

- **Encargado de atender clientes en la Sucursal Arequipa para venta de equipos Caterpillar y equipos agrícolas:** Como asistente de ventas tengo la función de recepcionar y atender todos los clientes que desean información sobre maquinaria Caterpillar, dando una base de precios e informes técnicos para luego ser reforzado por el vendedor responsable.
- **Encargado de dar seguimiento a los negocios Prime de inicio hasta la entrega de la venta:** La función una vez confirmada la oportunidad del negocio hacer el seguimiento ya sea contado o crédito hasta el proceso de facturación.
- **Responsable de actualizar información mensual de presupuesto como analista comercial:** Mensualmente se debe informar al área de la gerencia regional, mediante cuadros denominado AFOS las ventas contabilizadas dentro del mes e indicar el avance del proyectado según el presupuesto anual.

Figura 1: Entrada a sistema SAP C/4 HANA



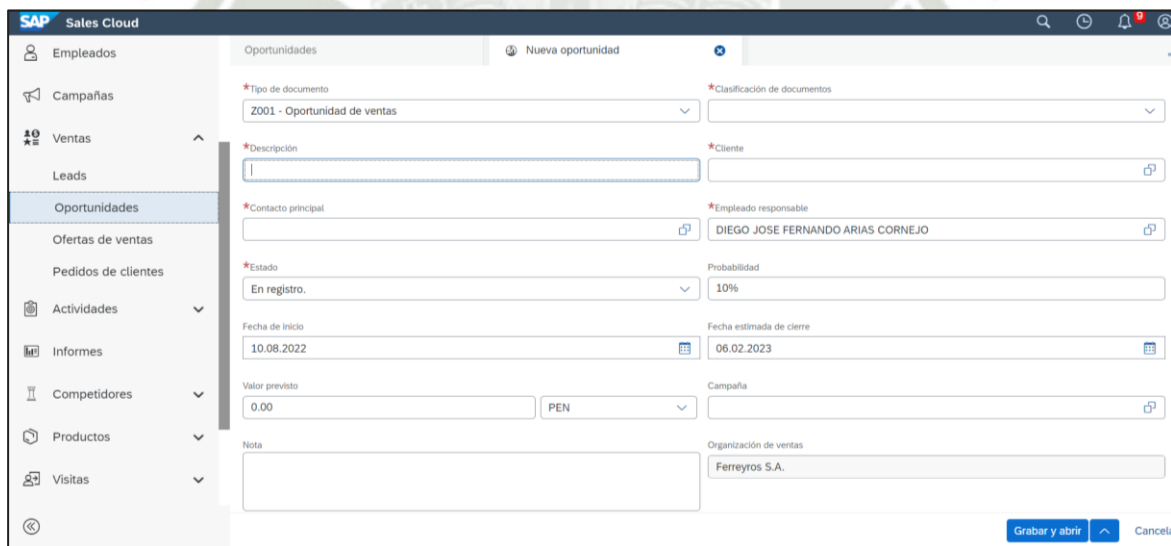
The screenshot shows the SAP Sales Cloud interface with a list of clients. The table below represents the data visible in the screenshot:

ID de cliente	Nombre	ID externo	País/Región	Rot	Contacto principal
1012007	AGRICOLA PAMPA BAJA S.A.C.	1023980	Perú	Cliente	ARNOLD LUJAN TR
1121551	AGRO SERVICIOS PEGASSO SAC	1024496	Perú	Cliente	
1137171	AGROCONTINENTAL SRL	1024291	Perú	Cliente	
1094662	AGROGASI	1025047	Perú	Cliente	
1164933	AGROINCA PRODUCTOS PERUANOS DE EXP. SA	1037296	Perú	Cliente	
1186431	AGROINDUSTRIAL CAMARGO SAC	1025448	Perú	Cliente	
1183363	AGROINDUSTRIAL ESCALERILLAS S.A.C.	1025381	Perú	Cliente	
1641786	AGROINDUSTRIAS QUEQUE NORTE SOCIEDAD ANO NIMA CERRADA	1399193	Perú	Cliente	MAX JHONEL QUIE
1186432	AGROSACAY E.I.R.L.	1025449	Perú	Cliente	
1154597	AGROSERVICIOS B & B	1063455	Perú	Cliente	
1183362	AGROSERVICIOS SAN ISIDRO SAC.	1025363	Perú	Cliente	
1182409	AGROVIDA E.I.R.L.	1024605	Perú	Cliente	
1186438	AGRICOLA TIERRA FERTIL SAC	1025472	Perú	Cliente	

Fuente: SAP C/4 -2022

En la figura observamos el sistema SAP C/4 donde se crean clientes.

Figura 2: Registro de Oportunidades



The screenshot shows the 'Nueva oportunidad' form in SAP Sales Cloud. The form fields are as follows:

- *Tipo de documento: 2001 - Oportunidad de ventas
- *Clasificación de documentos: (empty)
- *Descripción: (empty)
- *Cliente: (empty)
- *Contacto principal: (empty)
- *Empleado responsable: DIEGO JOSE FERNANDO ARIAS CORNEJO
- *Estado: En registro.
- Probabilidad: 10%
- Fecha de inicio: 10.08.2022
- Fecha estimada de cierre: 06.02.2023
- Valor previsto: 0.00
- Campaña: PEN
- Organización de ventas: Ferreyros S.A.

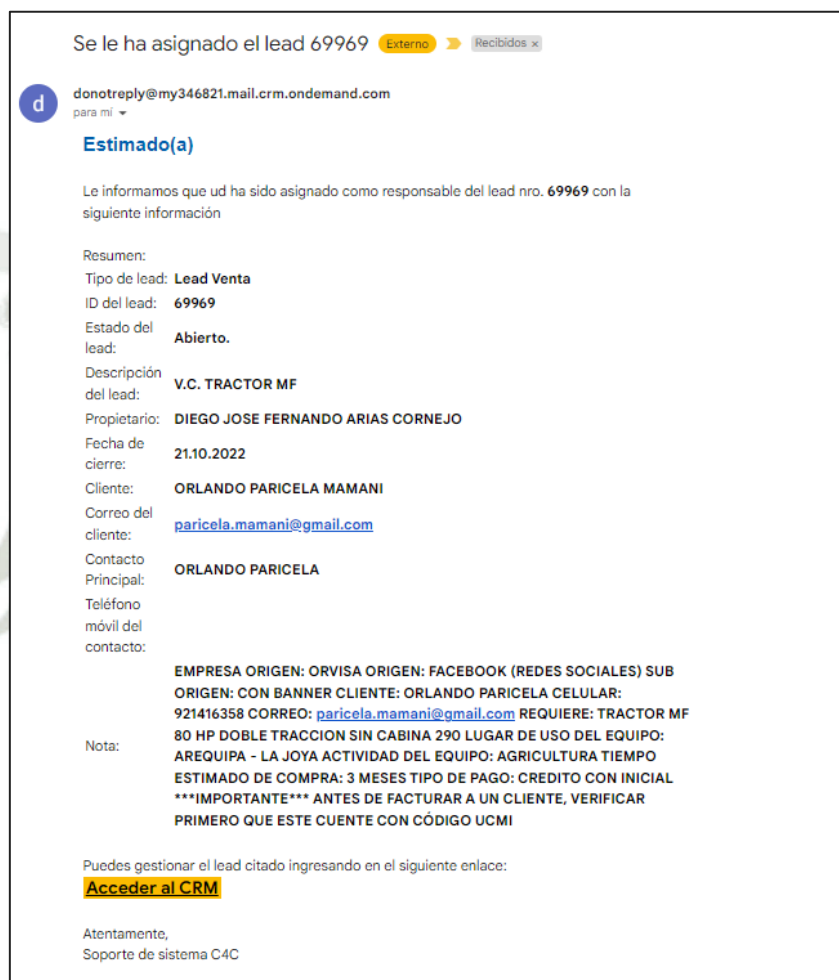
Fuente: SAP C/4 -2022

Sistema SAP C/4 Producción. Todos los vendedores lo usan para crear una oportunidad de negocio, colocando los datos para generar una pre cotización para clientes ya sea persona natural o jurídicas.

3.2. Marketing:

Responsable de la gestión de los leads comerciales: Los leads son transacciones comerciales que ayudan a gestionar el interés de un socio comercial en un producto y en un tiempo determinado. Estas transacciones representan una potencial oportunidad para hacer negocio. Mi responsabilidad es re asignar esos Lead a los vendedores según tipo de cliente.

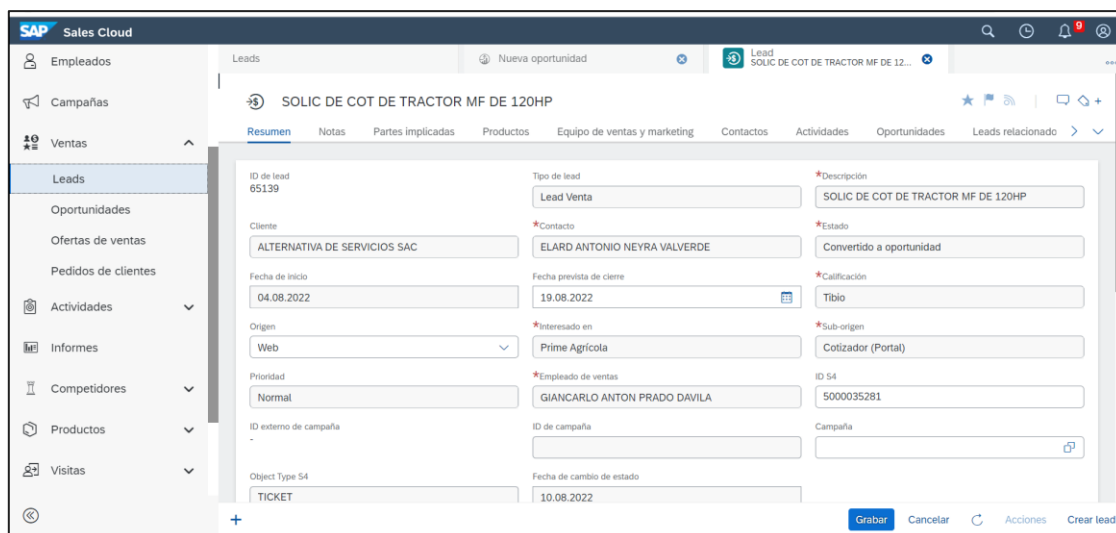
Figura 3: Correo para asignar lead



Fuente: Correo institucional

Correos, enviados por el área de Marketing para que el asistente de ventas pueda direccionar al vendedor y se genere una oportunidad de negocio.

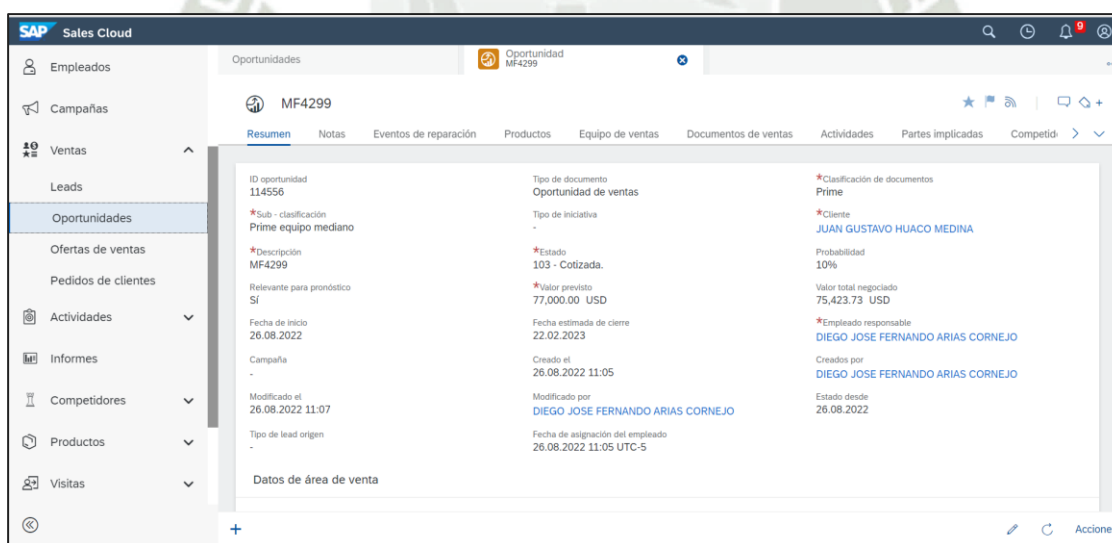
Figura 4: Sistema SAP – C4- lead de clientes



Fuente: SAP C/4 -2022

Sistema que sirve, para direccionar la consulta del cliente hacia el vendedor que corresponde, para luego convertirse en una oportunidad de venta.

Figura 5: Oportunidad/ Sistema SAP – C4



Fuente: SAP C/4 -2022

El lead se convierte a una oportunidad, donde se colocará los productos a cotizar y se determinará el tiempo de cierre del negocio.

3.3. Créditos y cobranzas:

3.3.1. Responsable de coordinar documentación para la facturación PRIME: (contado, leasing, crédito directo, otros). Para poder facturar debemos contar con el visto bueno,

de las jefaturas, tanto de créditos como del área Prime, procediendo a juntar toda la información en un correo y revisando que todo este conforme, para emitir la factura y luego de ello se solicita el visto bueno para poder entregar el equipo.

3.3.2. Elaboración de contratos de línea de crédito: Cuando se tiene el crédito aprobado antes de la facturación se debe elaborar un contrato marco, anexos A y B, al igual que las letras donde el cliente firmara y todo ello pasara a ser inscrito en registros públicos, en caso quede como garantía el mismo bien o otros bienes adicionales.

3.3.3. Requisitos para una evaluación Ferreyros- Agrícola.

- Estados Financieros de los últimos 3 años con corte al mes de entrega
- Flujo de caja Proyectado de 2 años
- Cotización
- Inicial depositada mínima del 35%
- Curva de recompra del equipo
- DNI
- Equifax.

3.3.4. Facturación de equipos

El proceso de facturación empieza, cuando contamos con el depósito total si es contado o con el crédito aprobado, luego de conseguir los vistos puestos de los jefes correspondientes.

Para facturar debemos contar con un numero de cotización, generada en la oportunidad del sistema C4 Hana. Posterior a ello el proceso continuo en el sistema S4 generando un pedido de venta.

Figura 6: Sistema de Producción S/4 Hana

Nombre	Descripción	Servidor	SID
1. Produccion - S/4 HANA		SAP_FRP	FRP
2. Produccion - Fiori		https://vhfrywp1wd01.hec.ferreycorp.com.pe:44380/fiori	
3. Produccion - Excel AFO		vhfryfpai01.hec.ferreycorp.com.pe:3200	FRP
4. Produccion - BW/4HANA		vhfrybfpci.hec.ferreycorp.com.pe:3200	BFP
5. Calidad - S/4 HANA		vhfryfrqci.hec.ferreycorp.com.pe:3200	FRQ
6. UAT - S/4 HANA		vhfryfruci.hec.ferreycorp.com.pe:3200	FRU
7. SAP Legado		fsaerprd01.dominio.ferreycorp.com.pe:3200	PRD
8. SAP CRM Legado		fsacmdaprd.dominio.ferreycorp.com.pe:3203	CRP

Fuente: SAP S/4 -2022

Es el inicio para ingresar al sistema SAP S/4

Figura 7: Transacción V02, - Numero de Pedido de venta.



va02

Menú de usuario

Menú SAP

Financial Services Network Connector

Ingresar el # de pedido SAP:

Visual flujo doc. Resumen de status Más

Pedido: 4000001268

Criterios de búsqueda

Nº pedido cliente:

Fuente: SAP S/4 -2022

Figura 8: Transacción VA02 del programa S/4



Introducir código de transacción o comando

Modificar Pri Pedido Medianos 4000740748: Resumen

Visualizar Visual.flujo doc. Resumen de status Proponer posicion... Vista previa de mensaje de cabec... Rechazar documento Más ▾ i: Finalizar

Pri Pedido Medianos: 4000740748 Valor neto: 65.254.24 USD

Solicitante: 1014101 GENRRI COLQUE / PUNTA COLORADA MAJES / CAYLLOMA-MAJES

Destinat.mcia.: 1014101 GENRRI COLQUE / PUNTA COLORADA MAJES / CAYLLOMA-MAJES

Ref.cliente: 2000715934 Fecha ref.cte.: 23.08.2022

Ventas Resumen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

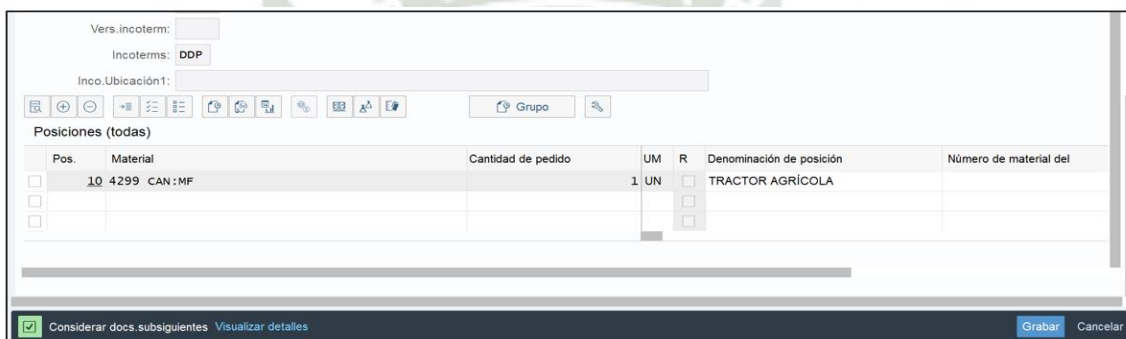
Bloqueo entrega: Volumen: 0.000

Bloqueo factura: Fecha de precio: 23.08.2022

Condic.pago: C001 Contado

Vers.incoterm:

Incoterms: DDP



Vers.incoterm:

Incoterms: DDP

Inco.Ubicación1:

Posiciones (todas)

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Número de material del
<input type="checkbox"/>	10 4299 CAN:MF		1 UN	<input type="checkbox"/>	TRACTOR AGRÍCOLA	
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		

Considerar docs.subsiguientes Visualizar detalles Grabar Cancelar

Fuente: SAP S/4-2022

En la transacción VA02, verificamos que el material del producto sea el correcto y que el precio pactado este conforme, luego confirmamos con el jefe del área prime, su aprobación para emitir la factura.

Figura 9: Comprobante de entrega: Boleta de venta

		FERREYROS S.A. AV. ALFONSO UGARTE 207 Arequipa - Arequipa - AREQUIPA		R.U.C. 20100028698		
Ferreyros Sociedad Anónima Domicilio Fiscal: Jr. Cristóbal de Peralta Norte 820 Urb. San Idelfonso - Santiago de Surco - Lima - LIMA Teléfono: 511-6264000 Fax: 511-6264507				BOLETA DE VENTA ELECTRONICA		
				BP48 N° 00000074		
DOC. IDENTIDAD	DNI 30581457	FECHA DE EMISIÓN	31 de Agosto del 2022			
SEÑORES	COLQUE CACERES GENRI FRANCISCO					
DIRECCIÓN	PUNTA COLORADA MAJES	FORMA DE PAGO	Contado			
	MAJES-CAYLLOMA-AREQUIPA	NRO INTERNO	9000639181			
CODIGO CLIENTE	1014101	ORDEN DE COMPRA	2000715934			
		F/VENCIMIENTO	31 de Agosto del 2022			
CANT.	COD/ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR VENTA DE LISTA UNITARIO	DESCUENTO UNITARIO	PRECIO VENTA UNITARIO	PRECIO VENTA TOTAL
1	4299 CAN:MF	TRACTOR AGRICOLA MODELO: 4299 MARCA: MASSEY FERGUSON NRO. SERIE MAQUINA: 4299637040 MOTOR: 4200SA POTENCIA MOTOR: 130 CV NRO. SERIE MOTOR: 880074056 AÑO DE FABRICACIÓN: 2022	65,254.24	0.00	77,000.00	77,000.00
SON: SETENTA Y SIETE MIL Y 00/100 DOLARES AMERICANOS						PRECIO VENTA USD 77,000.00
- EL TIPO DE CAMBIO APLICABLE PARA EL PAGO DE LA FACTURA SERÁ EL T.C. BANCARIO DEL DÍA DE LA CANCELACIÓN - EL PAGO DE ESTA FACTURA OPORTO DE LA FECHA DE VENCIMIENTO PODRÍA GENERAR INTERESES COMPENSATORIOS Y MORATORIOS A LAS TASAS MÁXIMAS PERMITIDAS POR LEY. - OPERACION NO SUJETA A RETENCION DEL 10% DE ACREDO CON S.S NO. 037-2002/SUNAT (ART 5 INC B). - LOS BIENES Y/O SERVICIOS DETALLADOS EN ESTE COMPROBANTE NO PODRAN SER DESTINADOS NI DIRECTA NI INDIRECTAMENTE A UNA ACTIVIDAD CONSIDERADA DE NUBERRIA ILEGAL.						DESCUENTO USD 0.00
						OP. GRATUITAS USD 0.00
						OP. EXONERADA USD 0.00
						OP. INAFECTA USD 0.00
						OP. EXPORTACIÓN USD 0.00
						OP. GRAVADA USD 65,254.24
						I.G.V. USD 11,745.76
						IMPORTE TOTAL USD 77,000.00
						PERCEPCION S/ 0.00
		Autorizado mediante resolución N° 0180050001015/SUNAT Representación impresa de la boleta electrónica Visite www.ferreyros.com.pe/facturacion/ para: - Descargar e imprimir sus comprobantes electrónicos - Registrar el e-mail de su empresa para recibirlos automáticamente				

Fuente: SAP S/4 -2022

La factura o boleta es enviada por correo, donde se verifica la fecha, modelo, serie, año de fabricación y si el negocio es un contado o crédito.

3.4. Logística:

– **Encargado del inventario PRIME y Merchandising:** La primera semana de cada mes se hace un inventario para saber cuántas maquinas Caterpillar entre nuevas y usadas se cuenta en la sucursal de Arequipa, también se contabiliza las máquinas de la línea agrícola como Tractores Massey Ferguson e implementos.

– **Coordinar la entrega y/o despacho de equipos:** Para las entregas de equipos, debemos contar con la factura para luego solicitar el V°B de la jefatura Prime y se debe indicar si el equipo se recogerá dentro de la sucursal de Arequipa o será despachado al destino del cliente.

Figura 10: Drive de inventario: Maquinas Cat y Alquileres.

Documento Inventario	Posición	Fecha	Número de Inventario	Región	Nombre Centro	Centro	Almacén	Material	Descripción	Tipo de stocks	Equipo	Serie	UM	Ubicación	Cantidad Contada	Comentario
100011366	1	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	1406C_CHAA	MOTONVELADORA	1	W9200777	W9200777	UN		1	
100011366	2	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	291 2020MF	TRACTOR AGRICOLA	1	2A10102931	2914609059	UN		1	
100011366	3	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	291 2020MF	TRACTOR AGRICOLA	1	2A10102937	2914608067	UN		1	
100011366	4	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	3396C_V65AA	EXCAVADORA HIDRAULICA	1	JFW21117	JFW21117	UN		1	
100011366	5	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	4297 CAN/MF	TRACTOR AGRICOLA	1	2A10102993	4297806669	UN		1	
100011366	6	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	4297 CAN/MF	TRACTOR AGRICOLA	1	2A10102994	4297806672	UN		0	Esta pendiente contabilizar salida
100011366	7	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	4299 CAN 2020MF	TRACTOR AGRICOLA	1	2A10102983	4299609813	UN		1	
100011366	8	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	9900C_VAR6AA	CARGADOR FRONTAL SOBRE RUEDAS	1	MSK05044	MSK05044	UN		1	
100011366	9	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	9966C_VAR6AA	CARGADOR FRONTAL SOBRE RUEDAS	2	SEW00498	SEW00498	UN		1	
100011366	10	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	AR PW- 31T	ARADO DE DISCOS	1	2A10101188	0101050010	UN		1	
100011366	11	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	CS54B_V43AA	RODILLO LISO VIBRATORIO	4	GS400866	GS400866	UN		1	
100011366	12	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	DBT_V43AA	TRACTOR DE ORUGAS	1	M8800670	M8800670	UN		1	
100011366	13	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	ERA-3100WT	APORCADOR	1	2A10103266	20	UN		1	
100011366	14	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	GAOR 22X387.5TT	RASTRA DE TIRO	1	2A10103206	0102260249C	UN		1	
100011366	15	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	RH420K26AT	RASTRA	1	2A10107312	47	UN		1	
100011366	16	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	RH420K26AT	RASTRA	1	2A10107313	48	UN		1	
100011366	17	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1001	RH420K26AT	RASTRA	1	2A10107314	49	UN		1	
100011367	1	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1003	140K_USAA	MOTONVELADORA	1	SZL01899	SZL01899	UN		1	
100011367	2	20211101	INVANUP1121	3. Región Sur	Arequipa	2048	1003	DBT_USAA	TRACTOR SOBRE ORUGA	1	M8800229	M8800229	UN		1	

Fuente: Drive institucional

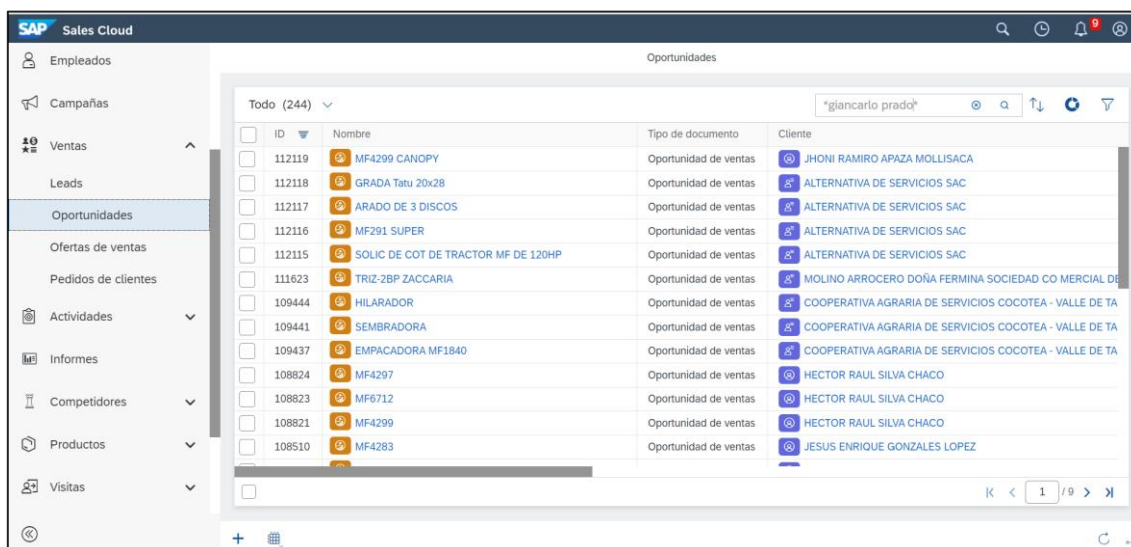
Se debe realizar el inventario e indicar si contamos con las maquinas plasmadas en el Drive, si hubiera un faltante o sobrante indicar en los comentarios

Supervisor¹:

Responsable de la supervisión de ventas del area agrícola Región Sur: Se me dio la responsabilidad de liderar el área agrícola en el Sur para supervisar el presupuesto, reclamos y ventas del 2020 y 2021.

¹ Supervisar y capacitar, no son funciones propias del puesto de Asistente de ventas en la empresa, sin embargo la he realizado como apoyo a pedido del Gerente Regional de Arequipa.

Figura 11: Oportunidades del sistema C/4



ID	Nombre	Tipo de documento	Cliente
112119	MF4299 CANOPY	Oportunidad de ventas	JHONI RAMIRO APAZA MOLLISACA
112118	GRADA Tatu 20x28	Oportunidad de ventas	ALTERNATIVA DE SERVICIOS SAC
112117	ARADO DE 3 DISCOS	Oportunidad de ventas	ALTERNATIVA DE SERVICIOS SAC
112116	MF291 SUPER	Oportunidad de ventas	ALTERNATIVA DE SERVICIOS SAC
112115	SOLIC DE COT DE TRACTOR MF DE 120HP	Oportunidad de ventas	ALTERNATIVA DE SERVICIOS SAC
111623	TRIZ-2BP ZACCARIA	Oportunidad de ventas	MOLINO ARROCERO DOÑA FERMINA SOCIEDAD CO Mercial DE
109444	HILARADOR	Oportunidad de ventas	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS COCOTEA - VALLE DE TA
109441	SEBRADORA	Oportunidad de ventas	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS COCOTEA - VALLE DE TA
109437	EMPACADORA MF1840	Oportunidad de ventas	COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS COCOTEA - VALLE DE TA
108824	MF4297	Oportunidad de ventas	HECTOR RAUL SILVA CHACO
108823	MF6712	Oportunidad de ventas	HECTOR RAUL SILVA CHACO
108821	MF4299	Oportunidad de ventas	HECTOR RAUL SILVA CHACO
108510	MF4283	Oportunidad de ventas	JESUS ENRIQUE GONZALES LOPEZ

Fuente: SAP C/4 -2022

Como responsable del área agrícola, en el sistema C4 se puede observar las oportunidades de ventas generadas por el vendedor agrícola y se verifica el seguimiento si se dio como ganada o perdida.

3.5. OBJETIVOS DE MI POSICIÓN LABORAL

3.5.1. Ventas:

- Gestionar el cumplimiento del ppto PRIME de la Sucursal Arequipa (Incluye NUEVOS + USADOS + ALQ + ALIADOS)- Según el proyectado la empresa debe cumplir con lo propuestos en la venta de equipos Caterpillar y Aliados,
- Gestionar el cumplimiento el cumplimiento del ppto PRIME Agrícola de ventas de la Oficina Arequipa- El apoyo se da facturando y entregando el equipo dentro del mes de la oportunidad del negocio.
- Cumplir con los plazos de envío de las variables mensuales de cada vendedor de la Sucursal Arequipa – Como máximo cada 15 del mes se debe solicitar a las áreas correspondiente, los márgenes y ventas de equipos Cat, agrícolas, alquileres, usados para gestionar el pago de comisiones de los vendedores prime y repuestos.

3.5.2. Marketing:

- Asignar el 99% de Leads dentro de los 03 primeros días de registrado – Los leads como se indicó, son importantes ya que nacen oportunidades de negocios, es por ello que se debe reasignar al vendedor correspondiente para ser atendido y mantener el negocio efectivo.
- Alcanzar el 95% de cobertura RV PRIME SUCURSAL AQP- Se debe supervisar a los vendedores a que cumplan según su proyectado de cobertura dentro del mes y que lleguen al 100% de visitas a sus clientes.
- Lograr el 95% de oportunidades SAP actualizadas RV PRIME SUCURSAL AQP- Depuse de que el vendedor genere una oportunidad de ventas, ellos deben actualizar la información si se ganó, se perdió e indicar el motivo y la competencia.

3.5.3. Créditos y cobranzas:

- Realizar la facturación de equipos en un máximo de 1.5 días Cuando se tiene todos los documentos y vistos buenos para facturar del área de créditos, debo facturar en un periodo máximo de 1 día para así poder avanzar con la solicitud de despacho.
- Tener 0 iniciales pendientes de facturación a fin de mes. Por temas de Sunat todos los depósitos que hacen los clientes, no deben quedar pendientes y pasar al mes siguiente es por ello que se debe generar una factura anticipada.
- Al solicitar la aprobación de crédito tener como máximo 2 días para documentos pendientes. - Se debe juntar todos los documentos y exigir al vendedor en solicitar según los requisitos para la evaluación y archivarlos en el Drive de créditos en máximo 2 días.
- Tener 0 UIF pendientes de envío al mes siguiente- La Unidad de Inteligencia Financiera encargada de recibir, analizar, tratar, evaluar y transmitir información para la detección del lavado de activos y/o del financiamiento del terrorismo, por lo tanto, se debe enviar un reporte de cada negocio facturado dentro de las 24 horas.

3.5.4. Logístico:

Responder el 62% de reclamos dentro de los 30 días. Cada reclamo se apertura em Sap y se debe coordinar con las áreas responsables atenderlo antes de los 30 días y dar una carta de respuesta y posterior a ello cerrar el reclamo.

3.6. COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS

La venta de la empresa está compuesta por maquinas nuevas, aliados, alquileres y usados. Adicionalmente también se considera los equipos agrícolas como tractores e

implementos agrícolas de lo real y presupuestado del año. A continuación, se presenta esta información de forma anual.

Tabla 1: Ventas Real y Presupuestada 2018T

AREQUIPA	2018				
	REAL		PRESUPUESTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
CAT					
MAQUINAS HC CAT	21	5,345	24	7,797	69%
ALIADOS			2	881	0%
ALQUILERES		978		1,481	66%
USADOS	32	4,923	32	5,755	86%
SUB-TOTAL	57	11,472	61	16,090	71%
AREQUIPA	2018				
AGRICOLA	REAL		PRESUPUESTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
TRACTORES MF	12	696	37	1,796	39%
TRACTORES VALTRA / LA	1	42			
IMPLEMENTOS AGRIC	3	37	8	153	24%
AGROINDUSTRIA			5	258	0%
SUB-TOTAL	16	776	50	2,206	35%
REPUESTOS		252		389	65%
CLIENTES		4		24	17%
TOTAL		1,031		2,619	39%

En el presupuesto 2018, se observa que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 16 millones 90 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue 11 millones 472 mil dólares, cumpliendo con un 71% del presupuesto.

Por el área agrícola se presupuestó 2 millones 619 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2018 se cumplió con 39% de lo presupuestado, cerrando el año con 1 millón 31 mil dólares.

Tabla 2: Ventas Real y Presupuestada 2019T

AREQUIPA		2019			
CAT	REAL		PRESUPUESTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
MAQUINAS HC CAT	25	8,294	23	6,920	120%
ALIADOS	3	1,263			-
ALQUILERES		1,051	0	605	174%
USADOS	13	2,574	30	4,320	60%
SUB-TOTAL	41	13,182	53	11,845	111%
AREQUIPA		2019			
AGRICOLA	REAL		PRESUPUESTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
TRACTORES MF	17	770	22	1,177	65%
TRACTORES VALTRA / LA			0		-
IMPLEMENTOS AGRIC	8	57	16	195	29%
AGROINDUSTRIA			0		-
SUB-TOTAL	25	827	38	1,372	60%
REPUESTOS		208		313	66%
CLIENTES		4		14	26%
TOTAL		1,038		1,699	61%

En el presupuesto 2019, se observa que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 11 millones 845 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue de 13 millones 182 mil dólares, sobre pasando la meta con un 111% del presupuesto.

Por el área agrícola se presupuestó 1 millones 699 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2019 se cumplió con 61% de lo presupuestado, cerrando el año con 1 millón 38 mil dólares.

Tabla 3: Ventas Real y Presupuestada 2020

AREQUIPA		2020			
CAT	REAL		PPTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
MAQUINAS HC CAT	17	4,662	27	9,908	47%
MAQUINAS GC CAT					-
MOTORES					-
ALIADOS	2	57	2	763	7%
ALQUILERES		270		1,040	26%
USADOS	9	1,382	27	4,923	28%
SUB-TOTAL	28	6,371	56	16,633	38%
AREQUIPA		2020			
AGRICOLA	REAL		PPTO		%
	UNIDADES	IMPORTE	UNIDADES	IMPORTE	
TRACTORES MF	19	1,142	22	1,019	112%
TRACTORES VALTRA / LA					-
IMPLEMENTOS AGRIC	10	97	8	125	77%
AGROINDUSTRIA					-
SUB-TOTAL	29	1,239	30	1,144	108%
REPUESTOS		195		278	70%
CLIENTES		2		5	34%
TOTAL		1,436		1,427	101%

En el presupuesto 2020, se observa que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 16 millones 633 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue 6 millones 371 mil dólares, cumpliendo con un 38% del presupuesto, debido al inicio de la pandemia.

Por el área agrícola se presupuestó 1 millones 427 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2020 se cumplió con el 101% de lo presupuestado, cerrando el año con 1 millón 436 mil dólares, a pesar de la pandemia se pudo lograr vender maquinarias ya que el sector agricultura no paro.

Tabla 4: Ventas Real y Presupuestada 2021y

AREQUIPA	2021				ALCANCE
	ACUMULADO		PPTO		
	Unidad	Importe	Unidad	Importe	%
MAQUINAS HC	21	6,563,912	23	6,439,000	102%
MAQUINAS GC	0	0	0	0	-
ALIADOS	0	24,496	0	0	-
ALQUILERES	0	64,390	0	460,000	14%
USADOS	10	1,878,557	13	2,025,000	93%
MR	0	0	0	0	-
SUB-TOTAL PRIME	31	8,531,356	36	8,924,000	96%
TOTAL	23,971,610		19,380,461		124%
AGRICOLA	Jul-05				ALCANCE
	ACUMULADO		PPTO		
	Unidad	Importe	Unidad	Importe	%
TRACTORES MF	14	627,103	30	1,468,980	43%
TRACTORES VALTRA	0	0	5	230,508	0%
IMPLEMENTOS AGRICOLAS	9	76,694	8	88,559	87%
AGROINDUSTRIA	0	0	0	0	-
RIEGO	0	0	0	0	-
SUB-TOTAL	23	703,797	43	1,788,047	39%
REPUESTOS	213,171		218,216		98%
SERVICIOS	2,340		10,000		23%
TOTAL	919,308		2,016,263		46%

En el presupuesto 2021, se observa que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 8 millones 924 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue de 23 millones 971 mil dólares, sobre pasando la meta con un 124% del presupuesto.

Por el área agrícola se presupuestó 2 millones 16 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2021 se cumplió con 46% de lo presupuestado, cerrando el año con 919 mil dólares.

CAPÍTULO IV:

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1. Diagnóstico de la Problemática Y Propuesta

Ferreyros, adquiere más responsabilidad y uso de recursos en la cobranza

En el área de ventas de la empresa Ferreyros, donde desempeñé mis funciones, he tenido la oportunidad de participar en diferentes actividades donde apliqué y aprendí funciones estratégicas de ventas que contribuyen al cierre de un negocio.

Ferreyros oferta equipos para el sector construcción, minería y agricultura como se había explicado en la descripción de la empresa. En cuanto a los equipos para el sector agrícola, las marcas que se ofertan son Massey, Ferguson y Valtra las cuales provienen de Francia y Brasil y son muy demandados por los agricultores de nuestra región. Sin embargo, estos agricultores al momento de contactarse con la empresa para la compra de equipos, en su mayoría solicitan financiamiento de la maquinaria.

Ante esta situación, la empresa Ferreyros tiene como opción otorgar el financiamiento a los agricultores con el préstamo denominado Crédito Ferreyros, el cual flexibiliza los requisitos del sistema financiero y adecúa la cuota, por lo general en semestres, de acuerdo a la cosecha de los agricultores.

Sin embargo, se han identificado los siguientes problemas en el área administrativa (ventas): Riesgo de crédito y uso de recurso para la cobranza. El riesgo de crédito que se genera, es porque hay alta probabilidad de que algunos clientes no paguen, el crédito Ferreyros, lo que afecta a la morosidad y los indicadores de gestión de la empresa, perjudicando a la sucursal de Arequipa. En cuanto al uso de recurso en la cobranza se entiende como los gastos y costos empleados para realizar los pagos de los clientes morosos.

Es en ese sentido, que ante esta problemática se propone realizar un convenio con una entidad financiera, para que ellos se encarguen de la evaluación del financiamiento de nuestros clientes y posibles compradores. De esta manera estamos trasladando el riesgo de crédito como el uso de los recursos hacia esta entidad financiera, donde son actividades propias de su giro de negocio y no de Ferreyrcorp.

A continuación, se presenta la siguiente propuesta:

4.2. Propuesta:

Mi iniciativa consiste en presentar al área administrativa de ventas de la empresa Ferreycorp una **Propuesta de convenio con una financiera para la evaluación y otorgamiento de créditos de equipos agrícolas para nuestros clientes actuales y nuevos.** (propuesta que puede ser mejorada con la participación de los representantes de la empresa y de la entidad financiera).

Esta propuesta se plantea según mi experiencia en el otorgamiento de créditos en el sistema financiero y en el área de ventas de la empresa Ferreycorp.

Objetivos de la propuesta del convenio:

- Eliminar el riesgo de crédito de Ferreyros.
- Eliminar los recursos utilizados por Ferreyros en el proceso de cobranza.
- Posicionamiento de mercado agrícola, Al tener el convenio con Ferreyros y la financiera, se manejará una estrategia de publicidad y marketing en el mercado, logrando un mejor posicionamiento.

Beneficios de la propuesta

- Tasa de interés preferencial para los clientes aptos.
- Créditos acompañados de asistencia técnica.
- El pago del crédito será luego de la cosecha del cultivo.
- Capital de trabajo que financia hasta el 70% del costo de productividad (crédito asociativo).

Requisitos generales del crédito - Tipo Crédito individual

- Copia de DNI del titular y cónyuge
- Constancia de posesión y/o copia de título de propiedad.
- Experiencia mínima como agricultor de 3 años y no tener endeudamiento en más de 2 instituciones financieras.
- Contar con buena calificación en el sistema financiero.
- El pequeño productor agropecuario debe conducir hasta 10 hectáreas de cultivo agrícola (Ley N° 30893)

Requisitos generales del crédito - Tipo Crédito Asociativo

- Ser usuario inscrito, hábil y reconocido por la Junta de su jurisdicción.
- Copia del DNI vigente del titular.
- Contar mínimo con 02 hectáreas (propias/conducción) trabajadas durante la operación.
- Experiencia de 03 años en el manejo del cultivo a financiar.
- Último recibo de luz o agua.
- Cronograma de pagos, si tuviese alguna deuda con otras entidades financieras (no debe tener endeudamiento en más de 02 entidades).
- No debe tener obligaciones morosas en el sistema financiero, ni deudas comerciales vencidas.

Puntos críticos de la propuesta del convenio.

Ferreyros canaliza su cartera de clientes, potenciales y posibles compradores, a la financiera.

- Clientes recurrentes: a la financiera se le entregará una carta de presentación detallando el historial crediticio que tuvo con Ferreyros con respectiva cotización de la máquina.
- Clientes nuevos: a la financiera se le entregará la cotización del equipo solicitado.

Posteriormente, la financiera evalúa el otorgamiento del crédito según sus propios procedimientos de evaluación crediticia.

- La financiera evaluará y seleccionará a los clientes con capacidad de pago para otorgarles la carta aprobada por el crédito.
- Los clientes potenciales de Ferreyros tendrán una tasa exclusiva con la financiera seleccionada.
- En cuanto a los clientes nuevos, serán evaluados y la decisión de financiamiento lo tendrá la financiera.
- Posteriormente, la financiera comunicará a Ferreyrcorp si el financiamiento fue aprobado o no.

CONCLUSIONES

- El área comercial de la empresa Ferreyros sucursal Arequipa, actualmente vende maquinaria Caterpillar, maquinaria agrícola, servicios relacionados y repuestos. En el año 2019, se observó que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 11 millones 845 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue de 13 millones 182 mil dólares, sobre pasando la meta con un 111% del presupuesto. Por otro lado, el área agrícola presupuestó 1 millones 699 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2019 se cumplió con 61% de lo presupuestado, cerrando el año con 1 millón 38 mil dólares. Asimismo, el producto que más se vende son de marca Cat lo cual está destinado para el sector construcción y minería.
- En cuanto al comportamiento de las ventas se observó que entre los años del 2019 al 2021 la maquinaria que mayor venta fue equipos Caterpillar nuevos seguido de equipos usados. En el caso agrícolas los equipos más vendidos dentro del periodo 2019 al 2021 son equipos nuevos.
- Los esfuerzos de ventas, que Ferreyros realiza es capacitar a sus trabajadores con cursos mensualmente, tanto para el ámbito de ventas como de seguridad, charlas semanales.
-
- Las ventas realizadas en los periodos del 2019 al 2021, nos indican que Ferreyros tuvo años positivos cumpliendo con el presupuesto y otros años no llegando a ello por diferentes temas políticos o caso pandemia. A pesar de ello Ferreyros en ventas tuvo un aproximado de 28 millones de dólares entre equipos Cat. En el caso agrícola se llegó a vender un monto de 2 millones 700 mil dólares en los periodos 2019 al 2021.
- En el año 2021 se puede observar que en maquinarias Cat se presupuestó un total de 8 millones 924 mil dólares y lo real que se vendió ese año fue de 23 millones 971 mil dólares, sobre pasando la meta con un 124% del presupuesto. Por el área agrícola se presupuestó 2 millones 16 mil dólares por la venta de maquinarias, implementos y repuestos. En el 2021 se cumplió con 46% de lo presupuestado, cerrando el año con 919 mil dólares.
- Es un buen presupuesto logrado sobre todo en equipos Cat, ya que las actividades de minería y construcción se regularizo después de una Pandemia global y con un año de para en todos los sectores económicos. Se ha identificado un problema en cuanto al

financiamiento de las máquinas agrícolas por parte de Ferreyros y como alternativa de solución se plantea la siguiente propuesta:

Recomendaciones:

- Ante la problemática expuesta, se propone realizar un convenio con una entidad financiera, para que ellos se encarguen de la evaluación del financiamiento de nuestros clientes y posibles compradores. De esta manera estamos trasladando el riesgo de crédito como el uso de los recursos, hacia esta entidad financiera, donde son actividades propias de su giro de negocio.

- La propuesta deberá cumplir con los objetivos: Eliminar el riesgo de crédito de Ferreyros, Eliminar los recursos utilizados por Ferreyros en el proceso de cobranza y Posicionamiento de mercado agrícola, Al tener el convenio con Ferreyros y la financiera, se manejará una estrategia de publicidad y marketing en el mercado, logrando un mejor posicionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

Capecchi, M. (2009). *Contabilidad. Buenos Aires: El Cid*. Obtenido de <https://docplayer.es/148287706-Titulo-contabilidad-aporado-por-gioconda-capecchi-martinez.html>

De Gregorio, J. (2012). *Macroeconomía: teoría y políticas*. Santiago de Chile: Pearson Educación.

Sociedad de Comercio Exterior del Perú Comex Perú. (2022). *Perspectivas de la Inversión Privada para 2022*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/perspectivas-de-la-inversion-privada-para-2022>

Diaz Tagle, S., Gallego Checa, A., & Pallicera Sala, N. (2007). *Repositorio Universitat Pompeu Fabra*. Obtenido de https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_01_riesgo_pais_en_mercados_emergentes.pdf

Ferreyros (2022). *Memoria anual 2021*. Tomado de: <https://www.ferreycorp.com.pe/es/reportes/memorias-anuales>

Ferreyros. (2022). *Página web de la empresa Ferreyros*. Tomado de: <https://www.ferreyros.com.pe/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL.

Instituto Peruano de Economía. (2022). *Riesgo País*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/riesgo-pais/#:~:text=El%20riesgo%20pa%C3%ADs%20son%20las,que%20operan%20en%20un%20pa%C3%ADs>

Larraín, F., & Sachs, D. (2013). *Macroeconomía en la economía global*. Buenos Aires: Pearson Educación

ANEXOS



PLAN DE INFOME

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

1. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1. Enunciado:

En el año 2020 y 2021 se ha evidenciado una reducción de las ventas, tanto de los productos que son las Maquinarias Caterpillar, sus repuestos y también los servicios especializados como mantenimientos, evaluaciones monitoreo de condiciones y asesoría en línea, debido a la pandemia por Covid-19. Es por tal motivo que es televenta hacer un análisis del área de ventas donde actualmente me encuentro laborando en la empresa Ferreyros SAC. – Sucursal Arequipa.

1.2. Descripción

En el primer semestre de 2020, las ventas de Ferreycorp y sus subsidiarias ascendieron a S/1,984 millones, menores en 27% frente al mismo periodo de 2019, según la información que remitieron a la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) (Diario Gestión, 2020)

Ferreycorp detalla que, en el primer trimestre, menos afectado por la pandemia, las ventas retrocedieron 12%, mientras que en el segundo trimestre el impacto fue mayor del orden del 41%

Esta disminución se debe a la paralización de las operaciones reflejada en el periodo y a la gradualidad en el incremento de los niveles de actividad tras el reinicio de labores, indica la empresa, La gerencia de Ferreycorp confía en que las diversas compañías del grupo recibirán mayor demanda por sus productos y servicios en lo que queda del año.

A partir de la segunda quincena de mayo, las empresas de la corporación con operaciones suspendidas por la coyuntura recibieron la debida autorización para reiniciar sus actividades con estrictos protocolos de seguridad. Las subsidiaras iniciaron el restablecimiento gradual de seguridad. Las subsidiarias iniciaron el restablecimiento gradual de sus procesos de atención física en sus locaciones; el soporte posventa en campo; y la entrega de máquinas y repuestos, manteniendo el énfasis en el promover sus canales digitales”, comentan en su comunicado.

Ferrycorp menciona que, a consecuencia de la restricción de operaciones en el marco del estado de Emergencia, y del efecto en las ventas y posibles retrasos de cobranza, se ejecutó una serie de operaciones financieras que garantizo el cumplimiento de las obligaciones de corto plazo, habiéndose captado recientemente fondos de mediano plazo en muy buenas condiciones (Diario Gestión 2020)

1.2.1. Campo, Área y Línea

- a) Campo : Ciencias económico y administrativas
- b) Área : Ingeniería Comercial
- c) Línea : Negocios Internacionales

1.2.2. Tipo de Problema

El presente informe de experiencia profesional es de tipo descriptivo.

Porque se va a describir las funciones que realizo en el área de ventas de la empresa. Asimismo, realizaré un análisis del número de productos vendidos según los modelos de máquinas y a la vez lo servicios que se ofrecen por la venta de las maquinas Caterpillar. También se va a describir y detallar las estrategias de ventas que se desarrolló en el periodo 2019-2021 y con ello se explicara el volumen de ventas y servicios en miles de dólares.

1.2.3. Variables

a) Análisis de Variables

- **Variable Independiente:** ÁREA COMERCIAL
- **Variable Dependiente:** VENTAS

b) Operacionalización de Variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLES	INDICADORES
Variable Independiente	ÁREA COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Nro. de PRODUCTOS vendidos (por categoría) - Nro. SERVICIOS vendidos (por categoría) - Estrategias de ventas desarrolladas
Variable Dependiente	VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Volumen de ventas de productos y servicios - Proyección de ventas en miles de dólares

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿Cuál es la situación del área comercial y ventas de la empresa Ferreyros SA Sucursal Arequipa, en el periodo 2019-2021?

1.2.4.2. Interrogante Específica

- ¿Cómo se han comportado las ventas de los productos por modelo en el periodo 2019 – 2021?
- ¿Cómo se han comportado las ventas de los servicios por modelo en el periodo 2019 – 2021?
- ¿Cuáles son las estrategias de ventas desarrolladas en el periodo 2019 – 2021
- ¿Cuál es la situación de las Ventas de productos y servicios en miles de dólares en el periodo 2019 – 2021?
- ¿Cuál es el pronóstico de ventas de los productos y servicios para el año 2021?

1.3. Justificación Científica

El presente informe se justifica debido a que por unos años atípicos por la pandemia, se tuvo que pensar en nuevas estrategias comerciales para poder mantener la solides económica de la empresa y del rubro de construcción, minería y agricultura a nivel nacional, desarrollando planes para poder llegar al cliente en momentos difíciles que se mantenía el distanciamiento social por disipaciones del gobierno , por lo tanto es recomendable demostrar el comportamiento y comparaciones de las ventas y servicios realizadas en los años 2019 al 2021 en la Sucursal de Ferreyros- Arequipa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el área comercial y de ventas de la empresa Ferreyros S.A Sucursal Arequipa en el periodo 2019-2021.

1.4.2. Objetivo Específicos

–Estudiar el comportamiento de las ventas de los productos por modelo en el periodo 2019 – 2021.

–Estudiar el comportamiento de las ventas de los servicios por modelo en el periodo 2019 – 2021.

–Analizar las estrategias de ventas desarrolladas en el periodo 2019 – 2021

–Analizar las Ventas de productos y servicios en miles de dólares en el periodo 2019 – 2021.

–Realizar un pronóstico de ventas de los productos y servicios para el año 2021.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Terminología

- **Caterpillar:** “Corporación de Estados Unidos, siendo el fabricante más grande del mundo de equipos para minería, construcción, motores Diesel.
- **Ferreyros:** Empresa peruana dedicada a la venta de máquinas repuestos y servicios para la minería, construcción y)
- **Maquinaria Pesada:** “Vehículos automotrices que sirve para la construcción en obras industriales, minería, canteras, demolición, agricultura entre otras obras públicas”. Newmanquinariaesada.com
- **Producción minera:** “La mayoría de producción minera en el país se refiere a minerales metálicos que son comercializados principalmente como materia prima, en forma de concentrados o productos refinados, y en contados casos con cierto valor agregado”. Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (2015)
- **Competitividad:** La competitividad es la capacidad de una organización para generar productos con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad, respecto a las de otras empresas de productos similares” (Munch, 2010, p.26)
- **Ventas:** “Es un proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (América Marketing Asociación)

- **Servicios:** “Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” Stanton. (s.f.).
- **Estrategia:** Patrón de los movimientos de las organizaciones y de los enfoques de la dirección que se usa para lograr objetivos organizacionales y para luchar por la misión de la organización”. Thompson y Strickland, 1998
- **Crecimiento económico:** Es aquella variación porcentual (positiva) del producto bruto interno (PBI) de una economía en un periodo determinado, este crecimiento puede deberse al incremento de la población”. IPE (2017)
- **Reactivación Económica:** “Es el proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población”. Banrepcultural (s.f.)
- **Empleo:** “Condición de las personas en edad y capacidad de trabajar que realizan algún tipo de trabajo, asalariado o no. Se refiere al grado de utilización de la fuerza laboral.” BCRP. (s.f.).

1.5.2. Esquema Estructural

Capítulo I: Aspectos generales de la empresa

Capítulo II: Análisis del área de comercialización y ventas

Capítulo III: Resultados del informe

1.5.3. Referencia

CENTRUM Graduate Business School. *Descenso Permanente de la Competitividad del Perú (2015)*. Lima. Perú: CENTRUM

Cisco (2014). *2014 Connected World Technology Final Report*. Recuperado de <http://www.cisco.com/c/dam/en/us/solutions/collateral/enterprise/connected-worldtechnology-report/cisco-2014-connected-world-technology-report.pdf> Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: <http://www.cepal.org/es>

Muñoz, H. (2013). *La Desigualdad desata los conflictos sociales en América Latina*. Recuperado de: http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=26202#.VZAgmvl_Okp MVCS lanzará el Plan Nacional de Saneamiento en julio del 2015. (2014, 20 de agosto). Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/mvcs-lanzara-plan-nacionalsaneamiento-julio-2015-210622>

Behar Rivero, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la investigación*. Shalom. Recuperado el 12/09/2019, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

¿Las ventas por Internet harán cambiar la logística mundial? (2014, 30 de junio). *El Comercio*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/mundo/ventas-internetharan-cambiar-logistica-mundial-noticia-1739592>

Diario El Pueblo (17 de mayo de 2020). Pobreza aumentará en la región Arequipa por el COVID -19. *Diario El Pueblo*. Recuperado de <https://elpueblo.com.pe/pobreza-aumentara-en-la-region-arequipa-por-el-covid-19/>

El Comercio - IPE (2019). *Arequipa con y sin minería*. Recuperado el 06/01/21 de <https://www.ipe.org.pe/portal/arequipa-con-y-sin-mineria/>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed., Vol. 6TA). México DF, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 12/09/2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Chase, R. (2000). *Gestión de operaciones y producción (12ª ed.)*. México D.F.: Irwin McGraw-Hill.

Larraín Vial SAB (2012). *Minería en el Perú: Realidad y Perspectiva*: El Comercio S.A. Lima, Perú.

Ortiz, M. (2004). *Procedimiento para la gestión de inventarios con demanda independiente en empresas comerciales y de servicio*. La Habana: Editorial Ecodesarrollo.

Vera Arela, E. (2017). *El Impacto de la Minería en la Economía del Departamento de Arequipa para el periodo del 2000 -2015*. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9279/VERA_ARELA_EDITH_IMPACTO_DE_LA_MINERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1.5.4. Antecedentes Investigativos

Planeamiento Estratégico de Ferreycorp

Este informe realizado Cetrum - (2015) analiza el comportamiento y elaborado para Ferreycorp es una respuesta al desafío de asumir con liderazgo el nuevo escenario que se revela para la industria de bienes de capital en Latinoamérica para los próximos años. La corporación, cuya existencia se remonta a más de 92 años de trayectoria, ha logrado desarrollar capacidades distintivas que no sólo le han permitido afrontar con éxito las diversas coyunturas experimentadas en el Perú, sino también le han brindado la oportunidad de trascender sus operaciones a un nivel internacional, iniciando su incursión en América del Sur y Centroamérica. Para los próximos años, la mayoría de los países de América Latina no sólo seguirán aprovechando sus ventajas comparativas a través de la ejecución de megaproyectos que se encuentran en cartera, sino que también desarrollarán ventajas competitivas a través del plan de diversificación productiva, acontecimientos que ayudarán a dinamizar los sectores económicos claves y otros motores internos. Debido a que este panorama propicia las condiciones favorables para los intereses de Ferreycorp, el presente plan estratégico define los lineamientos para aprovechar las oportunidades a través del despliegue de estrategias para atender a diversos sectores económicos.

Diseño de un proceso de personalización de máquinas para la mejora tiempos de entrega caso: Ferreyros S.A.

Esta investigación no experimental, estudió el comportamiento de la empresa Ferreyros S.A, específicamente de la división Comercial – Línea de Máquinas, y de la división de Servicios: - Taller de pre entregas de máquinas Heavy Construction. Se analizó el proceso planificación de stock para la venta de máquinas y la aplicación de reingeniería de procesos para la satisfacción de las necesidades del cliente. La empresa en estudio presentaba desorden en sus procesos de gestión de stock de máquinas HC disponible para la venta, los cuales eran percibidos por sus clientes, incumpliendo en los plazos esperados de entrega. Con el fin de continuar con el liderazgo en su preferencia, se analizó a través de la herramienta de observación directa del problema; las causas y las consecuencias que originaban el retraso en las entregas en el proceso de asignación de equipos y preparación de los mismos. Se realizó una descripción de cómo la compañía reorganizó procesos que mejoraron sus operaciones, como la correcta predicción de un stock estándar por la División Comercial y una ordenada planificación del proceso de pre entrega por el área de Servicios – talleres. La aplicación de estas mejoras hizo que disminuyeran las quejas de los clientes, ordenó y organizó los procesos operacionales y además se encuentra encaminada a la satisfacción y retención de todos sus clientes cumpliendo así con los objetivos estratégicos de la empresa (U. La Molina, 2015)

Propuesta de mejora en el proceso de suministro de insumos no comerciales para la empresa Ferreyros S.A- Cercado de Lima a fin de mejorar su gestión 2018.

Este artículo fue elaborado por George Karol Negro C (2018) donde su propósito fue desarrollar una propuesta de mejora en el proceso de suministro de insumos no comerciales para la empresa FERREYROS S.A., de manera tal que puedan aumentar su competitividad en el mercado al mejorar los procesos de suministro de insumos no comerciales que actualmente impiden el cumplimiento de las ordenes de servicio con el cliente interno y deficiencia en el proceso de suministro continuo del mismo (USIL)

1.6. Hipótesis

Si se analiza, el área comercial y ventas de la empresa Ferreyros S.A Sucursal Arequipa, en el periodo 2019-2021, entonces se podrá presentar un informe del área de la empresa en mención.

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas

Se utilizará la técnica de observación documental, información secundaria, con la que cuenta el área ventas y la empresa como: reportes de ventas, análisis de lo competidores, cobertura de clientes, estrategias de ventas, informes comparativos de ventas, planes realizados en el 2020, 2021 entre otros. También recurriremos a la información de la página web de la empresa.

2.2. Instrumentos

Una vez realizada la recopilación de la información de datos e información de el área comercial y de ventas, lo cual se recopilará en tablas:

Periodo	Ventas de productos/servicios			
	Variable	Var %	Indicador	Var %

Así mismo para realizar el practico de ventas se utilizará el “Método de Correlación de Pearson”, “Método de Regresión Lineal”, realizado en el software estadístico “R Studio” a través de los siguientes pasos:

- Extraer datos de las variables:

$$Y = b + mX + e$$

Donde:

Y = ventas proyectadas

X1 = venta de productos

X2 = venta de servicios

m = Pendiente del Sector Minero

b = Intersección

e = Error estadístico

- Procesamiento de los datos en el software estadístico “R Studio”
- Análisis de los resultados.
- Redacción de conclusiones y recomendaciones.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ámbito:

- El estudio será realizado en la ciudad de Arequipa.

2.3.2. Temporalidad:

- El periodo tomado en cuenta para dicha investigación comprende los años 2019 al 2021

2.3.3. Unidades de estudio:

- Área de comercialización y ventas de la empresa Ferreyros Arequipa.

2.4. Estrategia de recolección de datos

La estrategia de recolección de datos, por ser una investigación secundaria se dará de la siguiente forma:

- Primero: solicitar información al jefe Administrativo del área ventas:
 - Nro. de PRODUCTOS vendidos (por categoría)
 - Nro. SERVICIOS vendidos (por categoría)
- Segundo: solicitar información al Supervisor Comercial:
 - Estrategias de ventas desarrolladas
 - Volumen de ventas de productos y servicios

2.5. Recursos necesarios

a) Humanos

- Arias Cornejo, Diego Jose Fernando

b) Materiales

- Softwares estadísticos
- Computadoras
- Laptop
- USB
- Cuaderno de notas
- Celulares

c) Financieros

MATERIAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hoja Bond	1 Millar	S/. 26.00	S/. 26.00
Fotocopias	4	S/. 6.00	S/. 24.00
CD	1000 copias	S/. 0.10	S/. 100.00
Impresión de tesis	10	S/. 25.00	S/. 250.00
Empastado de tesis	3	S/. 30.00	S/. 90.00
Lapiceros	10	S/. 1.00	S/. 10.00
Pasajes	50	S/. 1.00	S/. 50.00
TOTAL:			S/. 550.00

2.6. Cronograma de Actividades

TIEMPO	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del tema	■	■	■																	
Redacción del Plan de Tesis				■	■	■	■	■												
Presentación del Plan de Tesis									■											
Búsqueda de Información									■	■	■	■								
Análisis de la Información													■	■						
Redacción del Marco Teórico															■	■				
Elaboración e interpretación de gráficas															■	■				
Redacción de Introducción															■	■				
Redacción de conclusiones															■	■				
Presentación del Borrador de Tesis																		■		
Presentación final y sustentación																			■	

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA COMERCIAL Y DESARROLLO DE VENTAS EN LA EMPRESA FERREYROS S.A. SUCURSAL AREQUIPA, EN EL PERÍODO 2019 -2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	7%
2	gestion.pe Fuente de Internet	4%
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	www.ferreycorp.com.pe Fuente de Internet	2%
7	www.agrobanco.com.pe Fuente de Internet	2%

repositorio.uap.edu.pe

8

Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

1 %

10

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado