FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Gestión Ambiental Empresarial

IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA A2G S.A.C

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión Ambiental Empresarial

KATHERINE SOLEDAD ARTEAGA PALOMARES
(0000-0001-5689-8110)

Asesor:
Jorge Rafael Santillán Barcellos
(0000-0002-9715-16-86)

Lima-Perú
2020

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 5
CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DE LA EMPRESA 6
1.1 Breve reseña histórica de la empresa 6
1.2 Giro de la empresa 7
1.3 Nombre o razón social de la empresa 7
1.4 Ubicación de la empresa 7
1.5 Tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana o grande) 7
1.6 Organigrama de la empresa 8
1.7 Misión, Visión y política empresarial 8
1.7.1 Visión: 8
1.7.2 Misión: 8
1.7.3 Política empresarial: 8
1.7.4 Valores 9
1.8 Productos y clientes 9
1.9 Premios y certificaciones 12
1.10 FODA de la empresa 12
CAPÍTULO 2: JUSTIFICACIÓN DEL TEMA 14
2.1 Alcance del trabajo 14
2.2 Importancia del tema presentado. 14
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN DEL ÁREA FUNCIONAL 16
3.1 Descripción del área funcional completa. 16
3.2 Características: 16
3.2.1 Objetivos del área: 16
3.3 Organigrama del área funcional 17
3.4 Descripción de las funciones que realiza el personal de dicha área. 18
CAPÍTULO 4: DIAGNÓSTICO DEL ÁREA FUNCIONAL 19

CAPÍTULO 5: Identificación del problema 21
5.1 Definir el problema real del área. 21
5.2 Objetivos: 25
5.2.1 Objetivo General 25
5.2.2 Objetivos Específicos: 25
5.3 Consecuencias relevantes que se originaron a partir del problema 26
5.4 Matriz FODA del área funcional 26
5.5 Matriz de evaluación de factores externos (EFE) 28
5.6 Matriz de evaluación de factores internos (EFI) 29
CAPÍTULO 6: Planteamiento y análisis 30
6.1 Propuesta de alternativas de solución 30
6.2 Análisis de las alternativas de solución: 30
6.2.1 Contratación de un especialista comercial 30
6.2.2 Contratación de un promotor de ventas 35
CAPÍTULO 7. SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA 41
7.2. Resultados 43
7.2.1 Desempeño: 43
7.2.2 Efectividad 44
7.2.3 Productividad 44
7.2.4 Otros indicadores: 45
CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 46
8.1 Conclusiones 46
8.2 Recomendaciones 46
ANEXOS 48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Servicios de la empresa 9
Tabla 2: Clientes por sector 10
Tabla 3: FODA de la empresa 12
Tabla 4: Ventas del año 2016, 2017 y 2018 23
Tabla 5: Número de servicios por sector – años 2016, 2017 y 2018 24
Tabla 6: Respuestas de encuestas realizadas 24
Tabla 7: Matriz FODA del área funcional 26
Tabla 8: Matriz de evaluación de factores externos 28
Tabla 9: Matriz de evaluación de factores internos 29
Tabla 10: Descripción de puesto del especialista comercial 30
Tabla 11: Descripción del puesto del promotor de ventas 35
Tabla 12: Comparación costo – beneficio de alternativas 39
Tabla 13: Selección costo - beneficio 41
Tabla 14: Variación de ventas 43
Tabla 15: Variación de servicios contratados 44
Tabla 16: Efectividad de propuestas enviadas vs aceptadas 44
Tabla 17: Número de clientes 44
Tabla 18: Horas recuperaras 44
Tabla 19: Porcentaje de tiempo en oficina – especialista comercial 50
Tabla 20: Porcentaje de tiempo en oficina – promotor de ventas 50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación de A2G S.A.C. adaptado de Google Maps. 7
Figura 2: Organigrama de la empresa A2G S.A.C. 8
F*igura 3*: Organigrama del área comercial año 2018 17
Figura 4: Flujo de proceso actual de la gestión comercial 20
Figura 5: Árbol de problemas del área comercial 21
Figura 6: Participación de cada sector 23
Figura 7: Inversión por la contratación del especialista comercial 32
Figura 8: Flujo de proceso contratando al especialista 34
Figura 9: Inversión por la contratación del promotor de ventas 36
Figura 10: Flujo de proceso contratando al promotor de ventas 38

Figura 11: Flujo de proceso contratando al especialista 42
Figura 12: Evolución de ventas y participación por sector 43
Figura 13: Organigrama actual A2G S.A.C 45
Figura 14: Declaración de verificación de Gases de Efecto Invernadero 48
Figura 15: Certificado de conformidad CO_2 verificado 49
Figura 16: Estado de situación financiera 51

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas evidencian constantes cambios, de las cuales muchas pueden ser impactos negativos siendo efecto de la alta competitividad del mercado en el que se desarrollan. Esto debido a la falta de un adecuado diagnóstico y deficiencia en conocimientos técnicos comerciales y de la inexistencia de desarrollo e implementación de herramientas de gestión comercial.

En el presente informe de suficiencia profesional se analiza la situación de A2G S.A.C, empresa consultora especializada en sostenibilidad y cambio climático con 11 años de experiencia, tras la identificación de la reducción de los ingresos económicos en los años 2017 y 2018.

Para tener una visión más clara del presente informe, se analizarán los efectos y causas del problema identificando, así como los impactos que generan en la entidad. Se mostrarán las ventas realizadas en los años 2016, 2017 y 2018, que evidenciarán la reducción de ventas.

Con el objetivo de dar solución al problema, el trabajo consiste en recabar información y diagnosticar la situación de la empresa, plantear alternativas de solución, realizar análisis comparativos entre las alternativas propuestas, seleccionar la mejor alternativa que dé solución al problema en base al resultado del costo – beneficio.

Finalmente se demostrará mediante resultados del año 2019, que la mejor alternativa fue la contratación de un especialista comercial que gestione adecuadamente el área comercial implementando herramientas de gestión que permitirá cumplir con los objetivos y obtener mayores beneficios para la empresa.