



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

## **“GESTIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA EN LA VENTA E IMPLEMENTACIÓN DE ANKA ERP EN INDUSTRIA 04 S.A.C, LIMA, 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional  
de:**

**Licenciada en Administración y Gestión Comercial**

**Autor:**

Aracelly Milagros Galdos Castillo

**Asesor:**

**Mg. Lic. Milker German Porrás Chapilliquen**

<https://orcid.org/0000-0002-8733-2344>

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud

### 10% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía

---

#### Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
  - 1%  Publicaciones
  - 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

**Tabla de contenido**

Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	33
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS.....	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Cierre de servicios de software .....	37
Tabla 2: Resumen de la incrementación las ventas optimizando la captación de prospectos digitales y la gestión en el CRM .....	38
Tabla 3: Análisis comparativo de la gestión comercial y de prospección digital.....	39
Tabla 4: Resumen de asegurar una gestión administrativa y de cobranzas ordenada, alineada con los procesos contables y financieros .....	43
Tabla 5: Análisis comparativo de la gestión administrativa y de cobranzas .....	44
Tabla 6: Empresas registradas en ANKA ERP .....	45
Tabla 7: Cuenta de análisis funcional por tipo de implementación.....	47
Tabla 8: Resumen de asegurar garantizar la implementación del ERP mediante configuración técnica, carga inicial de datos y soporte continuo. ....	49
Tabla 9: Análisis comparativo de la implementación del ERP .....	50

## Índice de figuras

Figura 1: Ubicación de la empresa .....	11
Figura 2: Análisis de FODA de INDUSTRIA 04 S.A.C .....	12
Figura 3: Organigrama de INDUSTRIA 04 S.A.C. ....	13
Figura 4: Registro automático en CRM .....	33
Figura 5: Coordinación y ejecución del sistema ANKA ERP .....	34
Figura 6: Cotizaciones individualizadas generadas en CRM.....	34
Figura 7: Registro y actualización de oportunidades de venta en CRM (formato Kanban)....	35
Figura 8: Informes mensuales de gestión comercial en CRM.....	36
Figura 9: Cobranza gestionada en el año 2024.....	40
Figura 10: Monto facturado entre 2019 y 2025.....	41
Figura 11: Demostraciones comerciales realizadas en noviembre y diciembre de 2024. ....	42
Figura 12: Análisis funcional de bases de datos de clientes en ANKA ERP .....	46
Figura 13: Horas de soporte técnico brindadas por empresa.....	48

## RESUMEN EJECUTIVO

Durante el año 2024, se desarrolló la experiencia profesional en la empresa Industria 04 S.A.C., ubicada en Lima, dedicada a la comercialización, implementación y soporte del sistema ANKA ERP para pequeñas y medianas empresas. En un entorno dinámico y competitivo, se participó activamente en la comercialización y ejecución de proyectos, aplicando las competencias adquiridas durante la formación profesional en la Universidad Privada del Norte (UPN), en la carrera de Administración y Gestión Comercial. El principal desafío identificado fue optimizar la gestión comercial y operativa, dada la alta competencia del mercado y las crecientes expectativas de los clientes. Se diagnosticó la carencia de herramientas estructuradas para el control y monitoreo de procesos, así como la ausencia de protocolos definidos para el seguimiento de oportunidades de negocio. Para abordar estos retos, se implementaron estrategias comerciales basadas en campañas digitales (Google Ads), filtrado y segmentación de leads en el CRM, demostraciones virtuales del ERP y seguimiento personalizado a cada prospecto. Estas acciones permitieron la captación de 80 leads calificados y la concreción de 18 ventas efectivas, logrando una tasa de cierre del 22,5 %. Asimismo, se aplicaron modelos de gestión estratégica y de coordinación operativa, lo cual permitió una reducción del tiempo de entrega del servicio en un 50 % y fortaleció las relaciones comerciales a través de un servicio más eficiente y confiable. Estas acciones se fundamentaron en las competencias adquiridas durante la formación profesional en la UPN, tales como planeamiento estratégico, técnicas de ventas, negociación, organización de procesos, comunicación efectiva y trabajo en equipo. En conclusión, esta experiencia no solo permitió alcanzar resultados comerciales y operativos tangibles, sino que también demostró la aplicabilidad de los conocimientos universitarios en contextos empresariales reales, aportando significativamente al crecimiento sostenible de la empresa y consolidando la formación profesional en un entorno altamente competitivo.

Desde el área comercial, inicio el trabajo con campañas publicitarias estratégicas a través de Google Ads, donde realizo una selección minuciosa de palabras clave para lograr un posicionamiento destacado en los resultados del buscador. Una vez lanzadas las campañas, los potenciales clientes (leads) dejan sus datos mediante la página web de la empresa, información que se registra automáticamente en el CRM. Desde este sistema, procedo al filtrado de contactos, descartando perfiles que no se alinean con el modelo de negocio, como restaurantes, boticas, empresas exclusivamente manufactureras o emprendimientos en etapas iniciales.

Superado el filtro inicial, comienzo la gestión comercial directa. Establezco contacto con el cliente a través de llamada telefónica, correo electrónico o WhatsApp corporativo, y agendo obligatoriamente una demostración virtual del ERP mediante la plataforma Zoom. En estas sesiones, explico detalladamente la propuesta de valor del sistema, ejemplifico su funcionalidad según el flujo de trabajo del cliente y busco generar confianza con los responsables de la toma de decisiones, especialmente gerentes generales. Al término de la demostración, envío una cotización personalizada y procuro concretar el cierre de la venta en la misma reunión.

Con el plan de trabajo definido, doy paso a la etapa de ejecución. En esta fase, desarrollo diversas actividades, como la coordinación con el área técnica, el seguimiento continuo a los procesos de venta y la recopilación de información clave para asegurar una implementación ordenada. Mantengo una comunicación permanente con los clientes para resolver dudas, validar configuraciones y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

De forma paralela, brindo soporte en temas administrativos y de organización interna, lo que facilita la fluidez entre las distintas áreas de la empresa. Esta colaboración incluye la revisión de contratos, la organización de entregables, la actualización de reportes de ventas y la coordinación de documentación necesaria. Una vez concretado el cierre comercial, envío al cliente la cotización definitiva junto con el contrato para su revisión y firma por parte del

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Aguilar Padilla, F. I., Chunga Díaz, T. O., & Alanya-Beltrán, J. (2024). *Implementation strategies of digital government towards the modernization of the public university in Peru* [Capítulo de libro]. Grupo Compás.
- Carrasco Ortega, M. (2020). Herramientas del marketing digital que permiten desarrollar presencia online, analizar la web, conocer a la audiencia y mejorar los resultados de búsqueda. *Revista Perspectivas*, (45), 33-60.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332020000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100003&lng=es&tlng=es).
- Franco Garcia, D., & Quintanilla Perea, A. (2020). La protección de datos personales y el derecho al olvido en el Perú. A propósito de los estándares internacionales del Sistema Interamericano de los Derechos Humanos. *Derecho PUCP*, (84), 271-299.  
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009>
- Gabryelczyk, R. (2020). Is BPM truly a critical success factor for ERP adoption? An examination within the public sector. *Procedia Computer Science*, 176, 3110–3119.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.058>
- García Mendoza, C., Kishimoto Pinillos, L., & Macarachvili, A. (2021). Inbound marketing como enfoque estratégico en el contexto de las Start-ups tecnológicas dirigidas a negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 526-533.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500526&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500526&lng=es&tlng=es).
- Govea Souza, J. A. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019. *Industrial Data*, 24(1), 201-217. Epub 00 de enero de 2021.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>

- Hanum, B., Haekal, J., & Prasetyo, D. E. A. (2020). The analysis of implementation of Enterprise Resource Planning in the warehouse division of trading and service companies, Indonesia. *International Journal of Engineering Research and Advanced Technology (IJERAT)*, 6(7). <https://doi.org/10.31695/IJERAT.2020.3621>
- Jönsson, A., & Berglund, M. (2016). ISO 9001:2015 implementation at a manufacturing company (Dissertation). Retrieved from <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-31188>
- Páez, A., Cortes, A., Simanca, A., & Blanco, F. (2021). Aplicación de UML y SCRUM al desarrollo del software sobre control de acceso. *Información tecnológica*, 32(5), 57-66. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500057>
- Rouhani Saeed, S., & Mehri Mobin, M. (2018). Empowering benefits of ERP systems implementation: Empirical study of industrial firms. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/JSIT-05-2017-0038>
- Salas Canales, H. J. (2017). Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú). *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 19(1), 63-74. <https://doi.org/10.18271/ria.2017.256>
- SUNAT. (2024). *Normas legales Comprobantes de Pago Electrónicos*. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- Tan, B., Pan, S. L., Chen, W., & Huang, L. (2020). Organizational sensemaking in ERP implementation: The influence of sensemaking structure. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 44(4), 1773–1809. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/11872>
- Tonyse de la Rosa, M. (2021). Automatización de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la Norma ISO/IEC 27001. *Revista Universidad y Sociedad*,

13(5), 495-506. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500495&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500495&lng=es&tlng=es).

Turkel William, J. (2025). Incorporating the Sensemaking Loop from Intelligence Analysis into Bespoke Tools for Digital History. *Historia y grafía*, (64), 23-54. Epub 25 de febrero de 2025. <https://doi.org/10.48102/hyg.vi64.543>

Vásquez Fajardo, C. E., Aguayo Rossignoli, L. F., Vásquez Fajardo, X., & Fajardo Vaca, L. M. (2024). Criterios estratégicos para el mejoramiento de la gestión comercial y administrativa en una empresa de servicio. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 60-76. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0252>

Vázquez Cid De León, C., Alcántara Sánchez, A. N., & Montesinos González, S. (2023). Caracterización de la norma ISO 9001:2015 a través de la mejora continua para su implementación en organizaciones con inteligencia artificial. *Ingeniería Industrial*, (45), 109-129. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n45.6627>