

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ANÁLISIS EN LA GESTIÓN COMERCIAL EN EL AGENTE
DE CARGA INTERNACIONAL ATIQ LOGISTICS
DURANTE EL PERIODO 2023, LIMA-PERÚ”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Diana Stefany Arbieto Marticorena

Asesor:

Mg. Randolf Fernando Ñiquen Levy

<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima – Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

Análisis en la Gestión Comercial en el Agente de Carga Internacional Atiq Logistics durante el periodo 2023, Lima-Perú

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | vsip.info Fuente de Internet | 2% |
| 4 | librosaccesoabierto.uptc.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.clarcat.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | <1% |
| 7 | repository.ucc.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 8 | Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante | <1% |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| INFORME DE SIMILITUD | 2 |
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| Antecedentes de la Empresa:..... | 11 |
| Justificación:..... | 15 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 17 |
| BASES TEORICAS | 20 |
| CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA | 28 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 37 |
| Objetivo Especifico 1: | 38 |
| Objetivos Específicos 2: | 38 |
| Objetivo Especifico 3: | 39 |
| Objetivo Especifico 4: | 39 |
| Objetivos Específicos 5: | 40 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 48 |
| ANEXOS | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cuadro Comparativo de ventas acumuladas en Y e M de la empresa Atiq Logistics de enero a mayo del 2023 | 35 |
| Tabla 2. KPI'S y metas cualitativas mensuales por ejecutivo comercial y su acumulado de enero a mayo del 2023..... | 36 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama estructural de Atiq Logistics SAC | 14 |
| Figura 2. Prospección de Clientes | 30 |
| Figura 3. Proceso de Cotizaciones y Negociación | 32 |
| Figura 4. Cronograma de Capitación de Asesores Comerciales | 41 |
| Figura 5. Speech personalizado para clientes potenciales..... | 41 |
| Figura 6. Proforma aérea..... | 42 |
| Figura 7. Proforma marítima | 43 |
| Figura 8. Cronograma de Capacitación de Asesores Comerciales..... | 45 |

RESUMEN EJECUTIVO

En el siguiente informe de trabajo de Suficiencia Profesional tiene como objetivo general describir y analizar la Gestión Comercial de la Agencia de Carga Internacional Atiq Logistics, Lima 2023, por consiguiente, se hizo uso de los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración y Negocios Internacionales, mediante herramientas de Gestión y control para mejorar los procesos de esta área. En primer lugar, se detalló los procesos identificados en la Gestión Comercial en dicha empresa como Asesor Comercial, se examinó los procesos de prospección de clientes, Administración de relación con los clientes, Cotización y Negociación, Análisis de Mercado y Estrategias de Ventas. Dentro del diagnóstico situacional de la Gestión Comercial en Atiq Logistics, se identificó falta de enfoque para el mercado objetivo y lineamientos en esta área, también se observó la ausencia de personalización en la comunicación durante la prospección de clientes. Además, se notó la limitada disponibilidad de herramientas para gestionar las relaciones con los clientes, y se identificó una falta de claridad en los objetivos para abordar el mercado. Obteniendo como una oportunidad de mejora proponer la creación de formatos de cotización que faciliten una respuesta más eficiente en la atención al cliente y en la comunicación interna con los departamentos pertinentes. Asimismo, se sugiere la implementación de asesorías para reevaluar y establecer claramente los objetivos del área, delineando la dirección estratégica y los logros a alcanzar.

Palabras clave: Gestión, clientes, objetivos, comercial,

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- 50 minutos. (2016). *El Plan de Negocios*. Lemaitre Publishing.
- ANDRADE QUIJAITE, E. V., & ALEGRE CASTRO, Y. L. (2018). *FACTORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUE INFLUYEN EN LA GESTIÓN COMERCIAL DE AGENCIAS DE CARGA MARÍTIMA INTERNACIONAL DEL PUERTO DEL CALLAO – PERU 2018*. Lima.
- ARIAS MELENDEZ, M. M., & MORA SILVA, A. J. (2018). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN COMERCIAL DE CALIDAD- AGENCIA DE CARGA PERÚ CONTAINERLINE EIRL, AÑO 2018*. Lima-Perú.
- Castells, M. A. (2018). *Dirección de ventas: organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. ESIC Editorial.
- Comex Perú. (2023). *FLETES MARÍTIMOS: ¿CUÁLES SON LAS EXPECTATIVAS DEL PRECIO DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS PARA EL 2023 Y 2024?* Lima.
- CONTRERAS, J. E. (2021). *ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN COMERCIAL QUE GENEREN UN IMPACTO EN LA CARTERA DE CLIENTES DE LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL G&S LOGISTICSS.A.C EN EL AÑO 2019*. Lima.
- EAE Business School. (2020). *EAE Business School*. Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/definicion-de-fuerza-de-ventas-de-una-empresa-y-principales-funciones>
- Espinoza, P. I. (2015). *Introducción a la mercadotecnia*. Tunja: UPTC.
- GARCÍA PRADO, E. (2016). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Hermoso, J. M. (2020). *Gestión Administrativa del proceso Comercial*. Ediciones de la U.
- La Cámara. (26 de junio de 2020). *LA CAMARA*. Obtenido de <https://lacamara.pe/los-efectos-de-la-covid-19-en-la-logistica-del-comercio-exterior/>
- Lock, M. (14 de septiembre de 2016). *LinkedIn*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/evolution-freight-forwarding-from-written-digital-beyond-max-lock>
- Mondragon, V. (13 de Julio de 2015). *DIARIO DEL EXPORTADOR*. Obtenido de DIARIO DEL EXPORTADOR: <https://www.diariodelexportador.com/2015/07/que-son-los-agentes-de-carga.html>

SALOMON, O. M. (2022). *LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU RELACIÓN CON LOS FLETES MARÍTIMOS INTERNACIONALES EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONALCARALLOGISTICCCARGO SAC - LIMA, 2022*. Lima.

Tafur, N. G. (2022). *Plan de Mejora en el Área de Comercio Exterior de las Empresas Nordicon freight Forwarder*. Bogotá.