



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
AMAZONIA PERUANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
EN LA EMPRESA MULTICOLORS VALERIA SAC DEL 2013 AL
2015**

PRESENTADO POR:

BACH. ADM DANNY CESAR CACERES SALDAÑA

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

IQUITOS - PERU

2016

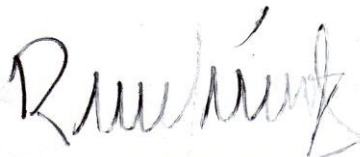
FIRMAS DEL JURADO



.....
Lic. RR.H. Hector Manacho Rojas Mgr.
Presidente



.....
Lic. Adm. Carlos Tuesta Chuquipiondo Mgr.
Miembro



.....
Lic. Adm. Romulo Vasquez Mori
Miembro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con especial cariño y amor a mi esposa *Karla*, que con su apoyo y aliento incondicional me motivo a continuar y lograr esta etapa en mi vida.

A mis padres Yolanda y Cesar, quienes vieron mi crecimiento profesional.

INDICE

INFORME TECNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

	PAG.
Introducción.	5
1. Planteamiento Técnico de Experiencia Profesional	6
1.1 Objetivos del Informe Técnico	6
1.2 Justificación	6
1.3 Vinculación de aspectos teóricos con la Experiencia profesional	6
2. Descripción general de la empresa	11
2.1 Identificación. Tipo de institución o empresa, razón social, objeto social y ámbito.	11
2.2 La empresa y su macro entorno. Impacto de las variables económicos, político legales, culturales, tecnológicas en los resultados operativos, comerciales, económicos y financieros de la empresa o institución.	11
2.3 La empresa y su micro entorno. Descripción de los clientes, competidores, proveedores y sustitutos	18
2.4 Estructura comercial. Segmento de mercado. Participación de mercado.	22
2.5 Estructura financiera Análisis del comportamiento, histórico y presente, económico y financiero.	25
2.6 Estructura organizacional	25
3 Del desempeño profesional.	26
3.1 Contribución del área del desempeño profesional y al objetivo de la empresa.	26
3.2 Ubicación del área de trabajo en el contexto de la empresa/institución.	29
3.3 Cargos, cronología y funciones desempeñados La función desempeñada en la empresa Multicolores Valeria SAC es la de Gerente general	29
3.4 Limitaciones para el desempeño de las funciones Limitaciones, internas como externas, que impactan en la eficiencia en el desempeño.	31
3.5 Propuestas para superar las dificultades encontradas	31
Conclusiones	32 - 34
Recomendaciones	35
Bibliografía	36

INTRODUCCIÓN

El desarrollo empresarial es el pilar del desarrollo social de una comunidad, la efectivización de la práctica empresarial con la aplicación de los conocimientos técnicos y profesionales en la actividad empresarial del sector ferretero, es dinámico, por la variación de los precios y el escaso margen de utilidad que se adquiere en la competencia del mercado de Loreto y por su elevado costo en el transporte hace que la gestión sea de mucha dedicación en la aplicación de los conocimientos profesionales para garantizar el desarrollo empresarial.

Multicolores Valeria SAC, empresa dedicada a la venta de productos de ferretería, vidriería, fontanería y pinturas, está ubicada en la ciudad de Iquitos para la distribución y ventas a los clientes del mercado de Loreto, ha iniciado sus operaciones el 13 de junio del año 2005 continuando hasta la fecha bajo la gestión y dirección en la Gerencia Administrativa del señor Dany Cesar Cáceres Saldaña quien apporto conocimientos técnico y profesionales en los problemas de formalización de la empresa ante los organismos tributarios y de control empresarial, así como, formalizó los registros ante la seguridad social, la autoridad administrativa de trabajo y la municipalidad de Maynas. Para el éxito de la gestión determinó la visión, misión, valores, objetivos y cuál será la estructura organica que deberá asumir la empresa para la venta de sus productos, definió cual será la línea de dirección en las decisiones fundamentada en un plan estratégico y de sus reportes financieros para lograr sus objetivos, gestión que se ha venido desarrollando con pleno éxito.

El informe que se desarrolla servirá para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el reglamento académico aprobado mediante Resolución Decanal N° 669-2004-UNAP del 11 de Octubre del 2004, que norma las formalidades para la titulación como Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios vigentes a la fecha, la misma que se dio fiel cumplimiento.

1. Planteamiento Técnico de Experiencia Profesional.

1.1 Objetivos del Informe Técnico.

Son objetivos de gestión del presente informe técnico los siguientes:

1. Demostrar la aplicación de conocimientos en la formalización y registros de la empresa Multicolores Valeria.
2. Demostrar la aplicación de técnicas para determinar la Visión, Misión, Valores y Estructura Orgánica de la empresa Multicolores Valeria.
3. Demostrar la aplicación de conocimientos en la ejecución de las operaciones de la empresa Multicolores Valeria.
4. Demostrar la aplicación de conocimientos en la Dirección de la empresa Multicolores Valeria.
5. Demostrar la aplicación de conocimientos en el control de la empresa Multicolores Valeria.

1.2 Justificación.

La empresa Multicolores Valeria S.A.C es una empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de materiales de construcción, artículos de ferretería, equipos y materiales de fontanería, pinturas y artículos de vidrio en comercios especializados; la misma que tiene como necesidad ser organizada mediante el planteamiento de un plan estratégico que garantice la venta de sus productos en el mercado de Loreto, específicamente de Iquitos, requiriendo de una buena dirección que responda a las especificaciones técnicas del plan mediante una dirección profesional manteniendo su control de operaciones en el mercado meta.

1.3 Vinculación de aspectos teóricos con la experiencia profesional.

Aspectos teóricos.

Los aspectos teóricos desarrollados y experimentados en la práctica profesional adquiridos durante la formación académica en la escuela de administración en la facultad de ciencias económicas y de negocios de la UNAP se plantearon de la siguiente manera:

1.- LA FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL

Los conocimientos del curso de legislación tributaria y formalización de micro y pequeñas empresas fueron la base para el conocimiento de la formalización de Multicolores Valeria SAC.

La formalización de la empresa no es un concepto neutro sin presencia de todas las actividades que se tienen que demostrar para su reconocimiento como empresa organizada.

Las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrenta la empresa Multicolores Valeria SAC formaron parte de lo que se llama formalización.

La formalización de Multicolores Valeria SAC ha sido la aplicación de las técnicas organizacionales de describir como, cuando y quien debe realizar las tareas que cada función requiere para el buen funcionamiento de la empresa de manera legal, además del registro en las instituciones del estado como son la SUNAT con el registro de contribuyente, la clave sol, en el Seguro Social del Perú y en el ministerio de trabajo, además de los registros municipales que se manifiesta a través de las licencias de funcionamiento y de defensa civil.

Todo este trámite personalizado requiere principalmente de la constitución de la empresa manifestada en su minuta de constitución y la delegación de facultades para realizar estos trámites que recayeron en mi persona como administrador de la empresa.

La Empresa en su fase inicial

La empresa Multicolores Valeria SAC fue creada por mi señor padre. En base en las exigencias del trabajo, por una parte, y en las capacidades de los empleados, las tareas se deciden de común acuerdo en el futuro directorio de la empresa. De esta manera se suscitó cierto grado de homogeneidad y previsibilidad en las exigencias del trabajo y las ideas del fundador.

2. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.

Los conocimientos del curso de planeamiento estratégico, administración de las organizaciones fueron necesarios aprender para la aplicación de estos conceptos en la empresa Multicolores Valeria SAC siendo necesario realizar el análisis del significado de las palabras planificación y estrategia a través de una amplia consulta de la literatura respecto al tema.

Sobre la Planificación. He comenzado pensando en el futuro de nuestra empresa decidimos que planificar es controlar el futuro. Vale decir, actuamos sobre ese futuro es decir, determinamos con anterioridad que se va a hacer para alcanzar los objetivos.

Como concluimos con la estrategia. Determinamos un plan, algo que nos guíe desde donde estamos hasta dónde queremos ir, para lo cual determinamos la estrategia, en ella nos encontramos con algunos problemas de carácter funcional que se tradujo en un patrón que no estaba propuesto de manera expresa, pero que realice en función a adaptaciones que surgen en el camino.

Etapas del plan estratégico en la empresa Multicolores Valeria SAC .

El plan estratégico de Multicolores Valera SAC, se compone en general de varias etapas:

Etapa 1: Análisis de la situación.

Permite conocer la realidad en la cual opera la organización.

Etapa 2: Diagnóstico de la situación.

Permite conocer las condiciones actuales en las que desempeña la organización, para ello es necesario entender la actual situación (tanto dentro como fuera de la empresa). Por lo que fue necesario hacer un estudio de mercado de la competencia

Etapa 3: Declaración de objetivos estratégicos.

Los Objetivos estratégicos fueron los puntos futuros debidamente cuantificados, medibles y reales, debido a que después serán medidos.

Etapa 4: Estrategias corporativas.

Las estrategias corporativas de Multicolores Valeria SAC, responden a la necesidad de la empresa para adaptarse a las necesidades del mercado (interno y externo), y para poder "jugar" adecuadamente, en los tiempos y condiciones correctas.

Etapa 5: Seguimiento.

El Seguimiento nos permitió "controlar" la evolución de la aplicación de las estrategias en las Empresa; es decir, el seguimiento que se hizo nos permitió conocer la manera en que se viene aplicando y desarrollando las estrategias y actuaciones de la empresa; para evitar sorpresas finales, que puedan difícilmente ser resarcidas.

Etapa 6: Evaluación.

La evaluación es el proceso que nos permitió medir los resultados, y ver como estos van cumpliendo los objetivos planteados. La evaluación permite hacer un "corte" en un cierto tiempo y comparar el objetivo planteado con la realidad.

3. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Para la organización de Multicolores Valeria SAC he tenido en cuenta cinco elementos aprendidos en el curso de organización administrativa, conceptos que se consideran claves en la estructura organizativa de una empresa y que se tuvieron que aplicar, tomando en cuenta los siguientes conceptos.

1. Especialización del trabajo. Cada gerente fue asignado sus funciones de acuerdo a los estudios realizados previamente en la universidad.
2. Departamentalización. Se creo dos departamentos por cada gerencia
3. Cadena de mando. La Dirección general de la empresa estaba a cargo del presidente del directorio por ser el fundador y propietario de la mayoría de las acciones de Multicolores Valeria SAC
4. Formalización. Estuvo cargo de mi persona por disposición del directorio llevando a cabo la inscripción en todas las instituciones de control del estado.

4. EJECUCIÓN EMPRESARIAL

El curso de toma de decisiones y administración general, fue importante para entender la problemática de lo práctico y lo teórico. La ejecución fue el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada para

Multicolores Valeria SAC, La motivación de la voluntad de los gerentes y el propietario estuvo relacionada con sus impulsos, mediante sus aspiraciones en la vida.

5. DIRECCIÓN EMPRESARIAL

Fue de suma utilidad el curso de Dirección Empresarial desarrollado en la escuela de Administración de la facultad de Ciencias económicas y de Negocios de la UNAP.

Esta etapa del proceso administrativo comprendió la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de los empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Los elementos que tuvimos en cuenta son:

1. Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional de Multicolores Valeria SAC.
2. Motivación.
3. Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
4. Comunicación.
5. Supervisión.
6. Alcanzar las metas de la organización.

6 CONTROL EMPRESARIAL

El **control de gestión** fue el proceso administrativo que me sirvió para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección. Para ello aplique los conocimientos impartidos en el curso de gestión gerencial y sistemas gerenciales impartidos en la carrera de administración de la UNAP

2. Descripción general de la empresa.

2.1 Identificación.

La empresa Multicolores Valeria SAC, registrada en la Superintendencia nacional de Administración Tributaria con el número de RUC N° 20493401506, domiciliado como persona jurídica en la calle Arica N° 969 de la ciudad de Iquitos, y, es una empresa de régimen privado que tiene como objeto social, desarrollar actividades económicas que generen utilidades para sus socios accionistas en aras del desarrollo económico y social en el ámbito de la región Loreto dentro del estado peruano, respetando y cumpliendo con toda la normatividad jurídica, legal y económica vigente a la fecha.

2.2 La empresa y su macro entorno.

Tipos de Actividades Económicas

Dentro de cualquier comunidad humana que haya una división del trabajo, que beneficia a todos sus integrantes. Existen tres tipos de actividad económica: la primaria, la secundaria y la terciaria.

Según la Hipótesis de los tres sectores, cuanto más avanzada o desarrollada es una economía, más peso tiene el sector terciario y menos el sector primario. La actividad económica se diferencia del acto económico.

- **Actividades económicas primarias**

Son aquellas que se dedican puramente a la extracción de los recursos naturales, ya sea para el consumo o para la comercialización.

Están clasificadas como primarias: la agricultura, la ganadería, la producción de madera y pesca comercial, la minería, etc.

- **Actividades económicas secundarias**

Este sector se refiere a las actividades industriales, aquellas que transforman los recursos del sector primario.

Dentro del mismo, las industrias ligeras producen bienes de consumo inmediato como alimentos, zapatos, bolsas, juguetes, mientras que las pesadas, maquinaria y otros insumos para otros sectores; las industrias manufactureras se encargan de la elaboración de productos más complejos a través de la transformación de las materias primas.

- **Actividades económicas terciarias**

Gracias a estas actividades, la población humana encuentra comodidad y bienestar. Consisten básicamente en la prestación de algún servicio, las ventas, la comunicación o el turismo.

Tan solo el Perú, el 54 % de la población se dedica a las actividades económicas terciarias. Pero, existe por importancia, en el seno de este sector, una división importante: Actividades económicas financieras.

Factores productivos

Recursos naturales, trabajo, capital y tecnología fueron conceptos aprendidos en economía general, micro economía y macro economía donde aprendimos que, los economistas clásicos consideraban que para producir bienes y servicios era necesario utilizar unos recursos o factores productivos: la tierra, el trabajo y el capital. Esta clasificación de factores sigue siendo muy utilizada en la actualidad. Por tierra se entiende no sólo la tierra agrícola sino también la tierra urbanizada, los recursos mineros y los recursos naturales en general. Por capital se entiende el conjunto de recursos producidos por la mano del hombre que se necesitan para fabricar bienes y servicios: la maquinaria o las instalaciones industriales, por ejemplo. Conviene que esto quede claro ya que la palabra 'capital' se usa muchas veces de forma incorrecta para designar cualquier cantidad grande de dinero. El dinero sólo será capital cuando vaya a ser utilizado para producir bienes y servicios, en cuyo caso se llamará capital financiero. El dinero que se vaya a utilizar para adquirir bienes de consumo no puede ser llamado capital. Por trabajo se entiende la actividad humana, tanto física como intelectual. En realidad toda actividad productiva realizada por un ser humano requiere siempre de algún esfuerzo físico y de conocimientos previos.

Esta clasificación de los factores productivos se correspondía biunívocamente con un análisis "sociológico" del sistema económico en tiempos de los economistas clásicos. En la Inglaterra del siglo XVIII había tres clases sociales claramente diferenciadas: la aristocracia, propietaria de la tierra, la burguesía, propietaria del capital, y los

trabajadores. La justificación de los ingresos de la aristocracia y de la burguesía resultaba de la retribución de los factores que poseían y que dedicaban a la producción. En la actualidad la clasificación ha perdido mucho sentido. No existe hoy una aristocracia terrateniente separada de la burguesía y es frecuente encontrar trabajadores que poseen algunas acciones y son propietarios también de una vivienda.

Los clásicos pensaban que para crecer económicamente, para producir más, era suficiente con el aumento de la cantidad de factores disponibles, principalmente del trabajo y del capital. Ahora se sabe que el papel más importante en el crecimiento económico lo tienen los avances en el conocimiento científico y técnico. Podríamos por tanto añadir a los tres factores productivos dos más: los conocimientos humanos que están incorporados al factor trabajo (el "know-how") y la tecnología, o simplemente técnica, que está incorporada al capital.

Variables macroeconómicas y microeconómicas

El campo de las finanzas aprendidas en el curso de finanzas empresariales, presupuesto y organización empresarial están vinculado de manera estrecha con el entendimiento y comprensión de la economía, Multicolores Valeria SAC, como cualquier organización de negocios opera dentro de la economía de mercado, el administrador financiero debe conocer el marco económico y mantenerse alerta hacia las consecuencias de los niveles cambiantes de la actividad económica.

Inversión significa formación de capital. Desde el punto de vista económico se entiende por capital al conjunto de bienes que sirven para producir otros bienes se incluye dentro del capital a bienes heterogéneos como terrenos, edificios, instalaciones, maquinaria equipos e inventarios. Todos los bienes destinados a las labores productivas forman parte del capital de una empresa.

Las variables macroeconómicas o premisas básicas son una serie de pautas económicas, sociales, políticas y financieras que marcan un escenario específico a corto plazo. Entre las principales premisas que hemos experimentado y administrado se encuentran:

- **Inflación**

La empresa requirió de un constante crecimiento que asegure su existencia en los mercados en que opera además este crecimiento y debió realizarse a un costo razonable y a una utilidad justa relacionada con los recursos invertidos, por eso se necesitó hacer una evaluación, evaluando los métodos que considerando el valor del dinero en el tiempo. La inflación tiene un claro impacto al modificar la rentabilidad de los mismos. Multicolores Valeria SAC, no tiene control sobre la inflación del mercado, puesto que esto depende de factores macroeconómicos. En resumen, procuramos controlar la inflación en el precio de las ventas y costos a nivel de la empresa, pero pudimos influenciar el índice general de precios propiciado por las políticas económicas de la instituciones gubernamentales y propiamente del mercado.

- **Devaluación**

Los empresarios con frecuencia se ven obligados a considerar en el planeamiento de sus inversiones el efecto que la devaluación tiene sobre los resultados económicos financieros de un proyecto. De acuerdo con la naturaleza del proyecto, los efectos de una devaluación pueden ser favorables o desfavorables.

- **Tipo de cambio**

Uno de los factores que merecen especial consideración por parte de las empresas a la hora de evaluar un proyecto de inversión son los que están referidos al tipo de cambio y las políticas y acciones de los gobiernos.

- **El Entorno Político**

El análisis debe efectuarse con miras a determinar los riesgos políticos y económicos, presentes y futuros que afectaran las inversiones estratégicas de las empresas.

- **El Entorno económico**

El inversionista y sus asesores económicos deberán entender el funcionamiento del sistema económico a nivel macro, pues es dentro de ese marco que la empresa y los proyectos estratégicos se desarrollan. Lo importante con respecto a la economía no es solo entender su funcionamiento y nivel de desarrollo, sino que también el poder predecir, dentro de cierto margen razonable, su comportamiento futuro y el efecto de este sobre los rendimientos de los proyectos de inversión.

Otro aspecto de importancia en el análisis del entorno económico es la identificación de la estrategia económica del país y su viabilidad de ejecución, a la luz de los recursos económicos, humanos e institucionales que tiene disponible.

- **Condiciones de financiamiento (Tasas de interés)**

Cuando una empresa enfrenta la decisión de adelantar un proyecto de inversión se encuentra con que existen diversas fuentes de fondos para financiar las erogaciones requeridas por el mismo (préstamos bancarios, crédito extra bancario, emitir acciones, retener utilidades, etc.)

- **Impuestos**

La contabilidad afecta el análisis financiero de la evaluación de proyectos cuando se incluye el pago de los impuestos. Es de suma importancia analizar esta relación porque todo análisis de factibilidad en el mundo real debe hacerse después del pago de impuestos, es decir, incorporando explícitamente los egresos referentes al pago de impuestos de renta, patrimonio, y complementarios.

- **Ahorro**

Es la parte del Ingreso Personal Disponible que utilizan las economías domésticas para aumentar su riqueza, o dicho de otra forma es la parte de la renta personal disponible que no se consume

- **Inversión**

Parte del ingreso no consumido que se destina a la adquisición o reposición de bienes de capital y/o al aumento de las existencias.

- **Consumo**

Es la parte del ingreso que las economías domésticas destinan a la adquisición de bienes y servicios (excepto la adquisición de viviendas). Es el mayor componente del producto nacional y el que presenta un comportamiento más estable a lo largo del tiempo. También se podría decir que es el punto final de la actividad económica que desvía a los bienes de otra aplicación y que se traduce en la destrucción o transformación del bien se llama consumo. También es una satisfacción de necesidades pero a la vez es la consecución de un fin en el empleo de los bienes. El consumo puede realizarse en forma económica y no económica. Los gastos en consumo se pueden dividir en tres categorías:

- Bienes duraderos (televisores, automóviles)
- Bienes perecederos (alimentos, vestidos)
- Servicios (transporte, servicios sanitarios)

- **La tasa de interés**

Es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero".

- **Producto Interno**

Lo que se genera dentro del país, en términos geográficos.

- **Producto Nacional**

Depende de la residencia de los factores productivos.

- **El tipo o tasa de cambio**

Expresa el valor de una divisa o moneda extranjera expresada en unidades de moneda nacional. Esta definición sigue la convención británica. La peseta, en cambio, seguía el sistema europeo para su definición: el tipo de cambio eran las pesetas necesarias para conseguir otra divisa. Es un indicador.

- **Régimen cambiario o Control de cambio**

Es un sistema de calificación de regímenes cambiarios del FMI en vigencia desde 1999, el mismo define los diferentes grados de flexibilidad de las tasas de cambios que los países adoptan.

Se distinguen tres tipos de regímenes cambiarios de acuerdo a su flexibilidad: tipo de cambio fijo, bandas de fluctuación, tipos de cambio móviles. Este sistema de clasificación también identifica el régimen cambiario seguido por aquellos países que no tienen una moneda oficial.

- **Costo de Producción**

El costo de producción expresa la magnitud de los recursos materiales, laborales y monetarios necesarios para alcanzar un cierto volumen de producción con una determinada calidad.

El costo de la producción está constituido por el conjunto de los gastos relacionados con la utilización de los activos fijos tangibles, las materias primas y materiales, el combustible, la energía y la fuerza de trabajo en el proceso de producción, así como otros gastos relacionados con el proceso de fabricación, expresados todos en términos monetarios.

- **Ingreso**

En economía el concepto ingreso puede hacer referencia a las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios (ingresos empresariales, y por otra puede hacer referencia al conjunto de rentas recibidas por los ciudadanos.

- **Ingresos empresariales;** Cuando el ingreso proviene de actividades productivas, se puede clasificar en varios tipos:
- **Ingreso marginal:** Generado por el aumento de la producción en una unidad.
- **Ingreso medio:** Ingreso que se obtiene, en promedio, por cada unidad de producto vendida; es decir, es el ingreso total dividido en el total de unidades vendidas.

Ley de la oferta y la demanda

- **La oferta:** Cantidad de mercancías que se ofrecen a la venta a un precio dado por unidad de tiempo, tanto la demanda como la oferta presentan

divisiones a ambas, se le pueden considerar como elástica, e inelásticas.

- **La demanda:** Las cantidades que los consumidores desean adquirir por cada bien por unidad de tiempo tales como las preferencias, la renta o ingresos en ese periodo, los precios de los demás bienes y sobre todo el precio del propio bien en cuestión. Así como también se considera por demanda la cantidad de un artículo que se compra a un precio dado, por unidad de tiempo, días, semanas, y mes. es unitaria o elástica igual a uno, cuando al variar el precio las cantidades varían en la misma proporción.

La demanda inelástica: cuando no sufre alteraciones notables por aumento o disminución de los precios. Ejemplo: Los artículos de primera necesidad. La demanda elástica es cuando las variaciones en el precio provocan sensibles alteraciones en la misma. Ejemplo: La demanda elástica se da con los artículos suntuarios como los automóviles.

Oferta inelástica: Se da cuando las mercancías producidas en gran escala exigen un gran capital fijo en las instalaciones con la cual la oferta de dichas mercancías solo pueden reducirse sufriendo grandes pérdidas o bien es aquella que no se le altera notablemente por variación en el periodo.

2.3 La empresa y su micro entorno.

1. Descripción de los clientes.

La empresa ferretera Multicolores Valeria SAC tiene *clientes "tipo"*. Es decir, clientes con un perfil definido, que responden a características específicas con las cuales se los puede clasificar o tipificar.

El **cliente "tipo"** que la empresa tiene, es el cliente que se puede conseguir acorde al "tipo" de servicio que le ofrecemos.

El Cliente "Tipo"

Las características del **cliente "tipo"** en nuestro negocio están en estrecha relación con el tipo de negocio que tenemos y el servicio que ofrecemos.

Podemos dividirlos en dos grandes grupos. Fundamentalmente hombres. En su mayoría dedicados a tareas que requieren productos de ferretería, fontanería y vidrios: carpinteros, electricistas, albañiles, jardineros, técnicos. Probablemente, casi todos ellos "sepan" qué van a comprar porque conocen su oficio. Llamemos a éstos:

Grupo A. No podemos desconocer que hay muchos otros clientes que no entran en ese perfil, como pueden ser: amas de casa, hombres que reparan su casa, personas que recién se inician en un oficio y cuya característica común es que no conocen sus productos. Todos ellos, en su gran mayoría, no conocen lo que necesitan. Van a preguntar cómo o con qué reparar algo dañado en su hogar, piden ideas de que herramientas pueden utilizar para hacer tal o cual tarea. Llamemos a éstos, sus clientes del grupo B. Estos clientes tienen necesidades distintas a los clientes del grupo A.

2. Descripción de los competidores.

Identificar la competencia en ferreterías. El conocer los diferentes competidores del sector ferretero en Iquitos, permite que se generen estrategias más efectivas para atacar el mercado local y se fortalezcan las debilidades de la empresa.

Conocer la competencia le permite auto evaluarse, reconocer falencias, atenuar debilidades, contrarrestar tácticas del competidor y encontrar oportunidades de negocio que tal vez no se ha detectado.

Es necesario determinar quiénes son nuestros competidores, más cercanos, cuál es el valor agregado que están generando y por qué eso afecta el desarrollo de nuestra empresa.

Tipos de competencia

Las diferentes clases de competencia hay que analizarlas con respecto a lo que le puede dar al mercado de Loreto y a lo que él está dispuesto a recibir, porque hoy en día los consumidores son muchísimo más especializados de lo que eran antes, más exigentes y como tal quieren un servicio más rápido, un servicio pos venta más efectivo, demandan mayor información sobre los productos y no información irrelevante, sino información específica.

"Es importante entender que hoy el competidor no es solo el que vende lo mismo que vende usted. Por eso es tan importante mantenerse actualizado, observar los hábitos de los consumidores, y escucharlos para conocer que tienen que decir en cuanto a usted y en cuanto a su competencia. Es primordial aprender de las buenas experiencias de sus competidores y ante todo mantener relaciones de respeto", señala Danny Cáceres Saldaña gerente administrativo de la empresa.

3. Reconocimiento del mercado

Uno de los principales factores de la identificación de la competencia es el hecho de generar valor y poder planear mejor las estrategias que plantea la empresa Multicolores Valeria SAC.

"Identificar la competencia ayuda a ser más estratégico ir más rápido en el sentido de captar mercados, integrarse a nuevas unidades de negocio, y ser mucho más innovador".

Para DANNY CACERES SALDAÑA, gerente administrativo de la empresa ferretera Multicolores Valeria SAC, es importante reconocer a los competidores porque: "Nos ayuda a desarrollar estrategias con las que podamos competir comercialmente, nos da una identidad en un mercado cada vez más competido y una visión de tendencias en desarrollo del mercado a mediano plazo y a futuro" ..

"Lo que el cliente desea o quiere, no es importante cuando existen una gran cantidad de empresas que ya están satisfaciendo sus deseos, por ello para tener éxito, una ferretería debe orientarse a la competencia (estudiar sus fortalezas y mejorarlas); día a día se compite con excelentes empresas que se apalancan con investigación y desarrollo

basados en el conocimiento (estudiar la competencia y el mercado)", asegura Danny Caceres.

4. Descripción de los proveedores.

Si nos fijamos a nuestro alrededor nos podemos dar cuenta que a medida que avanzamos en el tiempo, las exigencias de los clientes van aumentando. Por ello, el tiempo forma parte de una de las premisas con más importancia dentro del ranking de necesidades.

Dentro de las características más saltantes que requiere la empresa Multicolores Valeria de nuestros proveedores son las siguientes

5. Reducción de los costos tanto de transporte como de stock. Ya que el transporte estará incluido en nuestro servicio junto con el almacenamiento de la mercancía.

6. Mejor aprovechamiento de los almacenes, ya que nosotros almacenaríamos la mercancía y ellos podrían utilizar ese espacio para ampliar la tienda y exponer un número mayor de materiales.

7. Rapidez en el transporte de la mercancía, tanto en la llegada al muelle del flete, como en el reparto de los distintos pedidos que se realicen a diario en la empresa.

8. Calidad de los materiales y al mismo tiempo, intentaremos estudiar la posibilidad de la exclusividad de alguna clase de patente para poder diferenciarnos de la competencia.

9. Puntualidad en la distribución de los pedidos. En la empresa Multicolores Valeria SAC "la palabra" es un símbolo que nos viene arraigado desde nuestros antepasados y hoy en día se tiene muy en cuenta. Si le decimos a un cliente mañana a las diez de la mañana, es mañana a las diez de la mañana y no a las 12. Esto debe quedar muy claro en la filosofía de la empresa Multicolores Valeria SAC. Siempre cumplimos con lo acordado con el cliente, por encima de todo, porque es la única manera de transmitir seriedad a los clientes y de conseguir su fidelidad.

10. Conseguir mantenerse en el mercado compitiendo con las grandes empresas que tienen una mayor facilidad de movimiento que la empresa Multicolores Valeria SAC

11. Participación en Ferias de la Construcción. Prepararemos visitas a las ferias y exposiciones de los productos de nuestros clientes en las mismas.

• Veamos las ventajas del proveedor, que en este caso sería el fabricante de nuestros productos ofertados a los clientes de Loreto:

• Obtener una cartera de clientes que nosotros les ofrecemos. La empresa se encarga de unificar a un grupo de pequeñas empresas para realizar juntas las compras a los distintos fabricantes.

• La posibilidad de plantearse la introducción en el mercado con materiales novedosos y exclusivos. Ya que si no tenemos una cartera de clientes, es difícil que alguien que no les conozca, se arriesgue a comprar los productos.

• La negociación de compras de grandes volúmenes en un mismo tiempo. Esto haría que los costes de fabricación disminuyeran y tuvieran un mayor margen para vendernos.

• Nosotros nos encargaríamos de la subcontratación del transporte, para que los proveedores disminuyan los gastos de transporte y la responsabilidad del mismo.

2.4 Estructura comercial:

1. Segmento de mercado.

¿Qué significa esto? Que la empresa Multicolores Valeria SAC tendrá el tipo de cliente que esté dispuesto a atender, según los servicios que la empresa le ofrezca.

Ahora pensando en la empresa Ferretera Multicolores Valeria SAC.

- ¿Cuál es el cliente "tipo" o sus grupos de clientes?
- ¿Qué necesidades tienen?

- ¿Cuántos grupos de clientes puede diferenciar entre la masa de clientes de todo su negocio?

Conocer los diferentes grupos o segmentos de clientes puede abrir alternativas a la empresa Multicolores Valeria SAC.

Segmentar es dividir. Segmentar es la posibilidad de dar respuestas específicas a necesidades distintas. Es clasificar por tipos o perfiles de clientes a los cuales su negocio puede satisfacer. Y también es distinguir a los clientes que su negocio no está en condiciones de satisfacer.

Cada empresa o negocio tiene una modalidad de atención, formas de contactarse con sus clientes, canales de atención, canales de venta, canales de comunicación. Todos nuestros servicios están preparados para responder a un determinado tipo de cliente.

Nosotros Multicolores Valeria SAC, ¿Estamos preparado para responder a la demanda de estos distintos grupos de clientes? Consideramos que si podemos atender a nuestros clientes.

2.4 Participación de mercado.

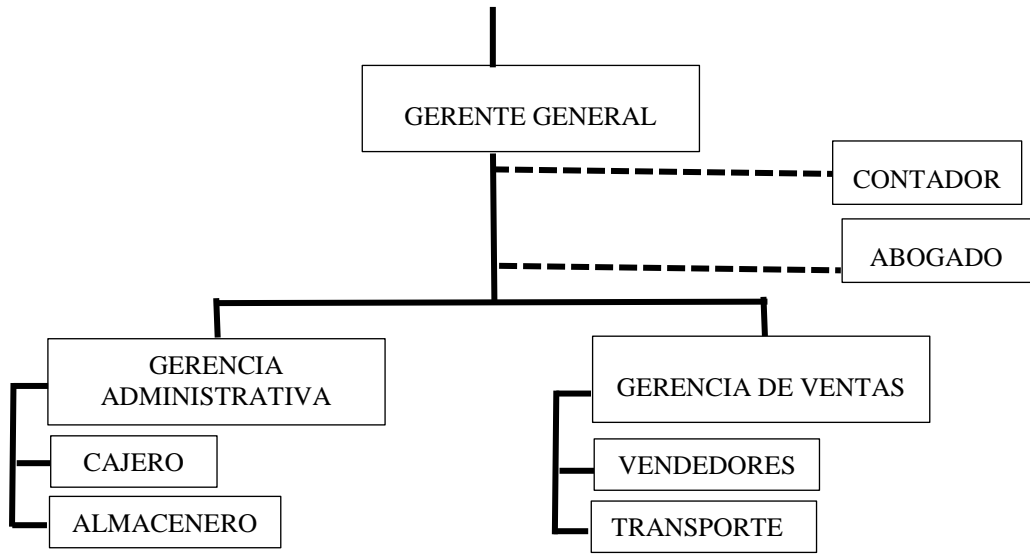
FERRETERIAS DE IQUITOS	VENTAS PROM AÑO	% TOTAL COMPET.	% MERCADO
MULTICOLORES VALERIA SAC	1,800,000	2.68	1.50
D'TODO FERRETERA – SGTO. LORES Nº 516 - IQU	800,000	1.19	0.67
CORPORACION EL HUEQUITO	6,000,000	8.94	11.34
PINTURAS Y MATIZADOS EL MORENO	1,500,000	2.24	25.00
COMERCIAL REQUENA	800,000	1.19	0.67
PINTURAS Y MATIZADOS JAISA	500,000	0.75	0.42
FERRETERÍA DÁVILA HERMANOS	1,200,000	1.79	1.00
MATIZADOS GRAU	600,000	0.89	0.50
DETPCO	1,100,000	1.64	0.92
COMERCIAL GARCÍA	1,200,000	1.79	1.00
PINTABIEN	600,000	0.89	0.50
FERRETERÍA LA PRINCIPAL S.C.R.L. - IQUITOS, LO	500,000	0.75	0.42
FERRETERÍA ING. LEONCIO E.I.R.L. - IQUITOS, LO	700,000	1.04	0.58
FERRETERA TU SAN - IQUITOS, LORETO	800,000	1.19	0.67
COMERCIAL FERRETERA KETTY E.I.R.L. - IQUITOS,	3,000,000	4.47	2.50
DISTRIBUIDORA 'LA FAMILIA' - IQUITOS, LORETO	4,000,000	5.96	3.33
FERROLOR - IQUITOS, LORETO	25,000,000	37.26	20.83
FERRETERA SAGITARIO S.R.L. - UR LOMAS DE SA	800,000	1.19	0.67
FERRETERÍA QUISPE – JR. PRÓSPERO Nº 999 – IQ	10,000,000	14.90	8.33
COMISA – JR. PRÓSPERO Nº 624 - IQUITOS – MA	5,000,000	7.45	4.17
FERROGAR SAC	3,000,000	4.47	2.50
	S/. 67,100,000.00		
CAPACIDAD TOTAL APROX DEL MERCADO	120,000,000		
* CAPACIDAD DESABASTECIDA DEL MERCADO	52,900,000.00		
* Fuente INEII - 2015 Reporte anual de ventas ferreteras			

2.5 Estructura financiera

Análisis del comportamiento, histórico y presente, económico y financiero.

Ver anexos.

2.6 Estructura organizacional.

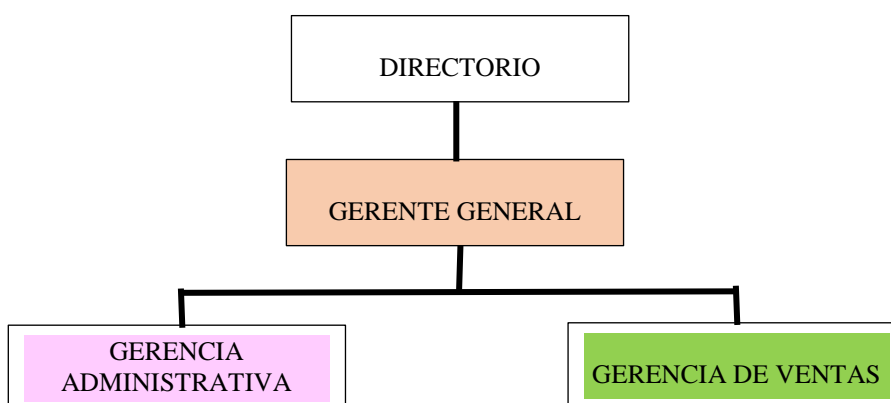


3 Del desempeño profesional.

3.1 Contribución del área del desempeño profesional al objetivo de la empresa.

En la formalización y Organización de la empresa.

El 13 de junio del año 2015, se iniciaron las operaciones de manera formal; inscribiéndose en los registros de la SUNAT, Ministerio de Trabajo y Seguro Social del Perú, además de cumplir con las obligaciones de la contribución municipal como es la licencia y los certificados de sanidad y de defensa civil. Luego de haber terminado con la tramitación en los registros de control del estado, se procedió a la formalidad de la organización, determinándose la conformación de los tres niveles de la organización empresarial donde se establece que el primer nivel será conformado por el directorio y la gerencia general, el segundo nivel estarán conformadas por las gerencias administrativa y de ventas, con el apoyo de la asesoría del contador y abogados a servicio parcial en la empresa, y un tercer nivel los operativos de tesorería, vetas y almacenes. Quedando establecido de la siguiente manera



En el Plan estratégico.

El primer trabajo administrativo de operaciones que realicé en la empresa, consistió en hacer un plan estratégico empresarial donde se determinó la Visión, la misión, los valores y objetivos que debería cumplir y desarrollar la administración, quedando establecido que:

La Visión será la siguiente:

“La empresa Multicolores Valeria SAC satisface plenamente a sus clientes en el rubro ferretero, pinturas, materiales de fontanería, calefacción y productos de vidrio en la región Loreto”

La Misión.

“La empresa Multicolores Valeria SAC es la empresa líder al servicio de los clientes que son satisfechos en la compra de productos ferreteros, pinturas, materiales de fontanería, calefacción y productos de vidrio de primera calidad con personal capacitado para la gestión y venta de sus productos en el mercado de Loreto”

Los valores que practicarán los trabajadores de la empresa serán los siguientes:

- La honestidad en su administración, ventas y servicios
- La puntualidad en sus obligaciones tributarias, pago a sus proveedores y en la entrega de sus productos
- La responsabilidad por la venta de sus productos.
- La seguridad de sus trabajadores, clientes y proveedores.
- El respeto a los administrativos, clientes y proveedores de la empresa.

Los objetivos generales son los siguientes:

- Lograr ser líderes en las ventas de sus productos en el mercado de Loreto alcanzando el 50 % de la participación del mercado entre los años 2005 al 2020.
- Mantener la alta capacitación de sus trabajadores administrativos y de ventas en un nivel superior.
- Vender los productos de primera calidad a sus clientes.
- Mantener la puntualidad en la entrega de sus productos a los clientes.

En la dirección de la empresa.

Como Gerente Administrativo he establecido que la empresa optará por una dirección vertical, donde las funciones de dirección

estarán establecida por el directorio de la empresa, debiendo la gerencia general hacer cumplir y proponer técnicamente los objetivos para cada año en la empresa.

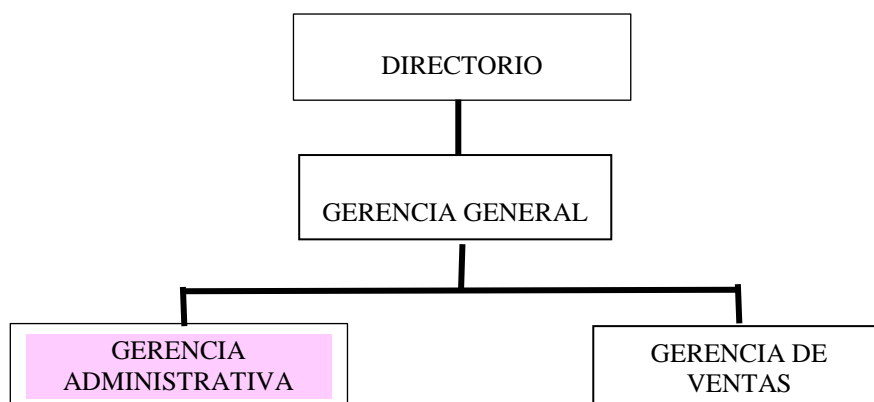
Los órganos del segundo nivel propondrán a la gerencia general los objetivos y estrategias que deberán ser aprobados para la adquisición y ventas de los productos de primera calidad que ofrece la empresa a sus clientes, los órganos del segundo nivel determinaran las funciones y objetivos de cada uno de sus subordinados.

En el control de la empresa.

Como Gerente Administrativo he establecido que el control de tesorería y almacenes será determinado por la gerencia general quien encargará a la gerencia administrativa por medio de indicadores en el cumplimiento de los objetivos de cada gerencia, así como, el cumplimiento de los reportes de los estados financieros y contables de la empresa en la fecha que corresponde cada uno para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de renovación de mercaderías con los proveedores.

3.2 Ubicación del área de trabajo en el contexto de la empresa/institución.

La gerencia administrativa donde se desarrolló la experiencia profesional, es un órgano de línea dependiente de la gerencia general y se visualiza de la siguiente manera:



3.3 Cargos, cronología y funciones desempeñados

La función desempeñada en la empresa Multicolores Valeria SAC es desde el año 2005 hasta la fecha que continúo es la de Gerente Administrativo. Habiendo cumplido las siguientes funciones:

- Mantener los registros y coordinación con las instituciones del estado para el normal funcionamiento de la empresa en el mercado de Loreto.
- Establecer, controlar y dirigir el Plan estratégico de la empresa.
- Determinar y mantener la estructura orgánica de la empresa.
- Organizar, controlar y dirigir que las unidades operacionales de la empresa cumplan con las funciones y objetivos trazados por la gerencia general y el directorio de la empresa.
- Representar a la empresa ante las autoridades tributarias, de seguridad social y de trabajo y otras que sean necesarias para el desempeño formal de la empresa.
- Controlar que la contabilidad y los estados financieros de la empresa se desarrollen y cumplan en la fecha establecidos para el control presupuestal, financiero económico y contable.
- Otras que la Gerencia general le señale.

3.4 Limitaciones para el desempeño de las funciones.

Limitaciones, internas como externas, que impactan en la eficiencia en el desempeño.

Las limitaciones internas que impactan en el desempeño profesional en el negocio, están relacionadas al gasto de operaciones que se tiene al determinarse el margen de gastos en las operaciones y determinación de los precios del mercado. Esto se explica por el poco margen de utilidad que facilita el mercado en la venta de los productos.

Las limitaciones externas se manifiestan en las obligaciones tributarias y el cumplimiento estricto de la normatividad en la venta de productos ferreteros que están sujetas a control por su vinculación con actos ilícitos (narcotráfico) como por ejemplo el tiner, ácidos, cal y otros. Que limitan la venta en unidades, peso además del llenado de formatos obligatorios para la policía y la SUNAT.

3.5 Propuestas para superar las dificultades encontradas.

Para las limitaciones internas se ha propuesto que en el proceso de reclutamiento, selección, contrato y capacitación de trabajadores se realicen directamente mediante convenios con las universidades y centros de capacitación técnica como el SENATI y el Tecnológico, para contar con colaboradores del más alto nivel de capacitación.

Los gastos de operaciones y de publicidad se realizan bajo fiel cumplimiento que facilitan los objetivos de la empresa.

Para las dificultades externas se viene coordinando con las organizaciones gremiales de empresarios ferreteros para el cumplimiento de las obligaciones de productos controlados. Cuyas propuestas están relacionadas al cumplimiento de las obligaciones técnicas de dichos productos.

CONCLUSIONES

1° CONCLUSIÓN

He formalizado la empresa mediante el registro en la SUNAT con el siguiente RUC N° 20493401506 con fecha 13 de junio del 2005 quedando registrada mediante su Constancia de Información N° 41900994 del 3 de Junio del 2005.

2° CONCLUSIÓN

Como gerente administrativo he cumplido con formalizar los lineamientos de la visión, misión, valores y objetivos trazados por el directorio y la gerencia general de la empresa MULTICOLORES VALERIA SAC, de la siguiente manera:

La Visión será la siguiente:

“La empresa Multicolores Valeria SAC satisface plenamente a sus clientes en el rubro ferretero, pinturas, materiales de fontanería, calefacción y productos de vidrio en la región Loreto”

La Misión.

“La empresa Multicolores Valeria SAC es la empresa líder al servicio de los clientes que son satisfechos en la compra de productos ferreteros, pinturas, materiales de fontanería, calefacción y productos de vidrio de primera calidad con personal capacitado para la gestión y venta de sus productos en el mercado de Loreto”

Los Valores

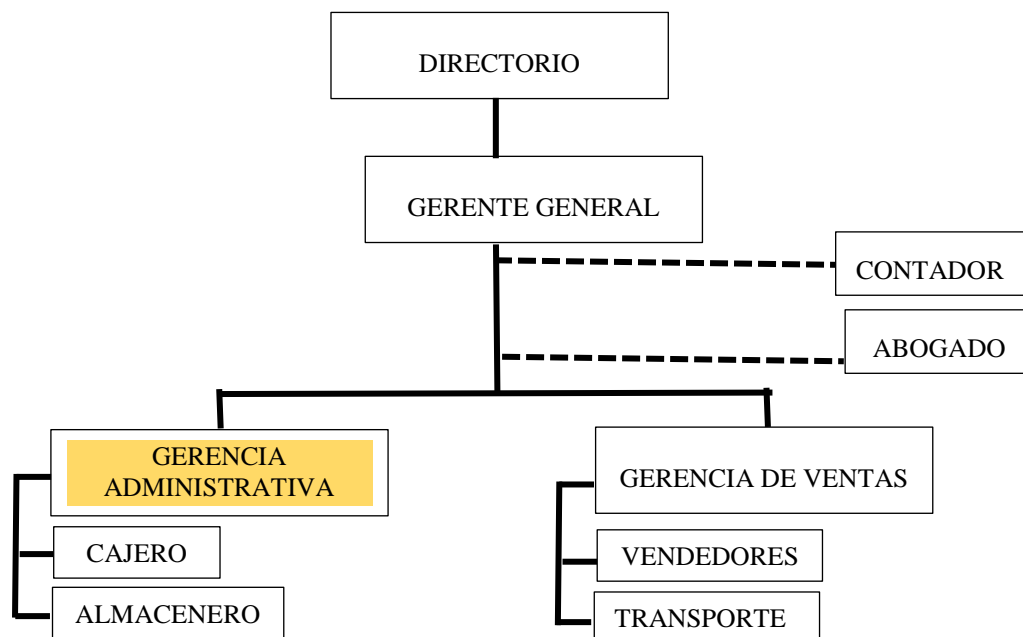
- La honestidad en su administración, ventas y servicios
- La puntualidad en sus obligaciones tributarias, pago a sus proveedores y en la entrega de sus productos
- La responsabilidad por la venta de sus productos.
- La seguridad de sus trabajadores, clientes y proveedores.
- El respeto a los administrativos, clientes y proveedores de la empresa.

Los objetivos generales son los siguientes:

- Lograr ser líderes en las ventas de sus productos en el mercado de Loreto alcanzando el 50 % de la participación del mercado entre los años 2010 al 2020.

- Mantener la alta capacitación de sus trabajadores administrativos y de ventas en un nivel superior.
- Vender los productos de primera calidad a sus clientes.
- Mantener la puntualidad en la entrega de sus productos a los clientes.

La estructura orgánica propuesta por la gerencia administrativa para la empresa Multicolores Valeria SAC es la siguiente.



3° CONCLUSIÓN

He presentado en el contenido de este informe los estados financieros y registros contables, ante el organismo rector de contribuciones del estado peruano durante los años 2,013 al 2,015 que demuestra la aplicación de los conocimientos profesionales durante esos años. Ver anexos.

4° CONCLUSIÓN

Se ha establecido por disposición del directorio que la dirección de la empresa Multicolores Valeria SAC será dirigida en razón de sus niveles organizacionales conformados de la siguiente manera:

La empresa optará por una dirección vertical, donde las funciones de dirección general estarán establecidas por el directorio de la empresa, debiendo la gerencia general delegar las funciones y hacer cumplir y proponer técnicamente los objetivos para cada año en la empresa en coordinación del segundo nivel organizacional establecidos en las gerencias de administración y de ventas.

5° CONCLUSIÓN

La gerencia general ha establecido que los controles de objetivos, inventarios, compra y ventas de los productos estarán a cargo de la gerencia administrativa, habiéndose cumplido con la presentación de los informes de los estados financieros desde el año 2013 al 2015.

Recomendaciones

1° Mantener al día los registros empresariales que acreditan el funcionamiento de la empresa.

2° Socializar como mínimo dos veces al año los valores establecidos en el plan estratégico de la empresa y desarrollar políticas de cumplimiento de los estados financieros y contables.

3° Orientar la organización hacia un sistema horizontal dando mayor poder de decisión a los órganos del segundo nivel empresarial.

4° La Gerencia general de la empresa deberá mantener reuniones de trabajo quincenalmente con los órganos gerenciales para la toma de decisiones corporativas.

5° Que el control de las gerencias, estén fundamentadas en el cumplimiento de los objetivos y el control de los estados financieros.

Bibliografía.

- Reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias económicas y de negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Año 2011.
- Constitución de la empresa Multicolores Valeria SAC año 2005.
- CERTO C. Samuel, Peter J. Paul, Dirección Estratégica, Tercera Edición, Madrid, Mc Graw Hill, 1997.
- Sosa Sállico, Mariano (4-7-2006), "*Sistema Organizacional. Estructura Organizacional. Conceptos Afines*", Recursos Humanos en wikilearning.com] Mariano Sosa Salico. *Estructura organizacional. Wikilearning* [17-11-2007]
- <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz2.shtml#ixzz4BBsUTaxc>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz2.shtml#ixzz4BBs0Hi9v>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz2.shtml#ixzz4BBoyty8l>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz2.shtml#ixzz4BBmkVkar>