



UPP

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Resolución 093-05-CONAFU

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

PRACTICAS EFECTUADAS EN :

**EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS
MULTIPLES “ASMU”**

***INFORME DE PRACTICAS PRE PROFESIONALES
ELABORADO POR:***

LIZ KRIZIA PINEDO YAHUARCANI

PUCALLPA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios, porque sin él no estaría aquí, a punto de terminar una de las etapas más importantes de mi vida.

A mis padres, por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de todos estos años, y a mi hijo que me dio las fuerzas y me motivo a culminar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por la vida; y por darme la oportunidad de llevar a cabo esta carrera y esta práctica de la mejor manera, también a mis padres, mi hijo y mi esposo que han sido el motor que me han llevado a querer seguir adelante en las buenas y en las malas a lo largo de mi vida.

A todas aquellas personas que aportaron de una u otra manera a la formación profesional y personal en el transcurso de estos cinco años, a todos aquellos amigos que dedicaron una parte de su tiempo para ayudarme a salir adelante.

INDICE

INTRODUCCION	5
CAPITULO I - ANTECEDENTES GENERALES	
1. DATOS GENERALES DEL PRACTICANTE	7
1.1. Apellidos y nombres del practicante	7
1.2. Área académica	7
1.3. Año académico	7
1.4. Domicilio	7
1.5. Documento	7
1.6. Dirección electrónica	7
1.7. Número telefónico	7
2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	7
2.1. Razón social de la empresa	7
2.2. RUC	7
2.3. Ubicación	7
2.4. Teléfono de la institución	8
2.5. Dirección electrónica	8
2.6. Actividades de la empresa	8
2.7. Lugar de practica	8
2.8. Ejecución de la practica	8
2.9. Inicio y termino de la practica	8
2.10. Descripción de la practica	8
2.11. Cargo desempeñado	9
2.12. Reseña histórica	9
CAPITULO II - ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCION	
1. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA	11
1.1. Funciones de la institución	11

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

1.2.	Valores de la organización	12
1.3.	Equipo de trabajo	13
2.	ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	13
3.	CLIENTES DE LA EMPRESA	13
4.	PROPUESTA SOCIAL	13
5.	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	13
6.	MANUAL DE FUNCIONES	14
6.1.	Área administrativa	14
6.2.	Departamento de ventas	18
CAPITULO III - PRACTICAS REALIZADAS		
1.	ACTIVIDADES REALIZADAS	22
1.1.	Características del plan de trabajo dentro de la empresa	22
1.2.	Importancia del área de practicas para la organización	23
CAPITULO IV - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
1.	CONCLUSIONES	26
2.	RECOMENDACIONES	27
CAPITULO V - ANEXOS Y BIBLIOGRAFIA		
ANEXO 001		30
ANEXO 002		31
ANEXO 003		32

INTRODUCCIÓN

El presente informe se ha realizado como requisito indispensable para optar el grado de bachiller en administración de negocios, más allá de ser un requisito, es una forma de poner en práctica los conocimientos adquiridos, sirviendo así para comparar y confrontar la teoría con la realidad de la empresa de transporte y servicios múltiples ASMU S.A.C.

El objetivo principal de este informe es conocer internamente a la empresa en la cual desarrollo mis prácticas pre profesionales, mediante su reseña histórica, el mercado al cual se dirige, actividades y servicios que realiza, así como describir su estructura empresarial resaltando el área administrativa y finalmente explicar cuáles son las actividades que desempeña en la empresa con relación a mis prácticas pre profesionales.

CAPITULO I

ANTECEDENTES GENERALES

1. DATOS GENERALES DEL PRACTICANTE

- 1.1. **Apellidos y nombres del practicante:**
Pinedo Yahuarcani, Liz Krizia
- 1.2. **Área académica:**
Administración de Negocios
- 1.3. **Año académico:**
2010- 2014
- 1.4. **Domicilio:**
Jr. Atalaya #308, Manantay, Coronel Portillo, Ucayali.
- 1.5. **Documento:**
DNI N° 72506746
- 1.6. **Dirección electrónica:**
Liz_krizia@hotmail.com
- 1.7. **Número telefónico:**
971379324

2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- 2.1. **Razón social de la empresa**
Empresa de transporte y servicios multiples ASMU S.A.C.
- 2.2. **RUC**
20393932121
- 2.3. **Ubicación**
Jr. Huayna capac Mza. 46 Lte. 13. AA.HH. 9 de octubre.
- 2.4. **Teléfono de la institución**
061-594020

2.5. Dirección electrónica

Williams.calderon@hotmail.com

2.6. Actividades de la empresa

Como indica el rubro de la empresa, esta dedicado a diversos servicios, en primer lugar el de ser un sindicato para trabajadores mototaxistas, el cual busca principalmente el bienestar de sus miembros, es decir asegurar condiciones dignas de seguridad mediante el cumplimiento de las leyes.

Otro servicio que ofrece la empresa es la venta de soat y brevets para el sector público.

2.7. Lugar de practica

Fue realizado en el área administrativa y atención al público.

2.8. Ejecución de la practica

Fue desarrollada en su totalidad en forma práctica y dinámica en oficina realizando tramites documentarios, atención a clientes en general.

2.9. Inicio y termino de la practica

INICIO	01-02-2014
TERMINO	30-11-2014

2.10. Descripción de la practica

Las practicas fueron desarrolladas en:

- Coordinacion con el gerente y administrador de la empresa para la realización de los tramites documentarios requeridos por el sindicato.
- Atencion al cliente para la venta de soat y brevets.

2.11. Cargo desempeñado

Asistente administrativa de la empresa de transportes y servicios multiples ASMU S.A.C.

2.12. Reseña histórica

La empresa de transportes y servicios múltiples ASMU SAC. Es el resultado de la iniciativa de una persona emprendedora, la cual tuvo una visión de servicio.

El señor Williams Mercedes Calderon Lozada quien es el gerente general gracias a su experiencia tubo la idea de iniciar su propia empresa la cual empezó con sus primera actividades el 2 Noviembre del 2006 y en enero del 2011 nace como asociación y luego lo tranformo en empresa.

La empresa se esta consolidando aun mas en el servicio de venta de soat y brevetes, como también en una asociación de mototaxistas.

CAPITULO II

ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCION

1. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

1.1. Funciones de la institución:

1.1.1. **Visión**

Empresa de transporte y servicios múltiples ASMU busca agrupar y representar a todos los mototaxistas, ante las autoridades, para asegurar el mejor desarrollo y cumplimientos de sus derechos y deberes.

Ser reconocidos por el sector público como la mejor asociación de mototaxistas y como la mejor opción en ventas de soat y brevet en Ucayali en términos de innovación y servicio.

1.1.2. **Misión**

Coordina, representa e impulsa al Movimiento Asociativo de mototaxistas, a la vez que desarrolla una serie de servicios y actividades orientadas a sus organizaciones miembro con la intención de mejorar la calidad de vida y la defensa de los derechos de los mototaxistas.

Representar y gestionar ante las autoridades el cumplimiento de la ley para lograr una relación armónica con los mototaxistas, de tal manera se ayudara a las personas a vivir vidas más seguras y protegidas.

1.2. Valores de la organización

1.2.1. Responsabilidad

Cumplir con nuestros objetivos, tareas y actividades encomendadas de acuerdo a los procesos definidos, en una forma eficiente, oportuna y con calidad.

Responder por los actos y decisiones que tomamos y por los compromisos que asumimos.

1.2.2. Honestidad

Actuar con la verdad, claridad, coherencia y transparencia en nuestros actos. Respeto por el patrimonio de la empresa e ideas de los clientes.

Ser leal y sincero a los principios y valores de la empresa, obrada con ética humana y profesional.

1.2.3. Puntualidad

Cumplir nuestros compromisos con exactitud, respetando a los demás.

1.2.4. Orden

Mantener una adecuada organización de nuestras actividades, de nuestro tiempo, de los útiles, herramientas, equipos y materiales.

1.2.5. Iniciativa

Sentido de obrar por si solos. Proponer soluciones y alternativas ante los eventuales problemas.

1.2.6. Justicia

Entregar y reconocer a los demás lo que les corresponda según sus habilidades, comportamientos y derechos.

1.3. Equipo de trabajo

Empresa de transporte y servicio múltiples ASMU S.A.C. esta compuesto de la siguiente manera:

Gerente y administrador	1
Asistente administrativa	1
secretaria	1

2. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Venta de soat de dos corredores de seguros las cuales son: arias y arias y la positiva, como también realiza labores de inscripción para efectos de asociación de trasportistas.

3. CLIENTES DE LA EMPRESA

Población y trasportistas en general.

4. PROPUESTA SOCIAL

La empresa de transporte y servicios multiples ASMU SAC considera la prevención y cuidado del medio ambiente como uno de los lineamientos de sostenibilidad y crecimiento de sus procesos, para lo cual se compromete a:

- Prevenir la contaminación reduciendo y/o eliminando los impactos ambientales dentro de nuestros procesos.
- Cumplir con las normativas legales y otros requisitos aplicables a la gestión de nuestros procesos.

5. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ver anexo N° 001

6. MANUAL DE FUNCIONES

6.1. Área administrativa

6.1.1. Perfil adecuado para el responsable de finanzas y contabilidad:

- Educación general en otras disciplinas fundamentales: Economía, derecho, administración y comercio.
- Conocimiento contable general: comprensión fundamental de contabilidad financiera y general, auditoría, impuestos.
- Conocimiento contable especializado: Profundizar en dos o más áreas.
- Conocimiento organizacional y de negocios: Conocimiento conceptual integral de los negocios.

a) Habilidades: los profesionales deberán tener estas habilidades:

- De adaptación: Habilidad de aplicar en conocimiento contable para resolver problemas del mundo real, aplicarlo en cualquier ambiente (industrial o en otras culturas).
- De comunicación: Tiempo apropiado para comunicar, planear proceso de comunicación, comunicación no verbal, con gente de diversas culturas, comunicación para transferir conocimientos, manejo de otros idiomas (ingles).
- De negociación: técnicas de negociación, en ambientes globales y otras culturas, poder y límites de la negociación.
- Intelectuales: capacidad de investigación, pensamiento abstracto, lógico, razonamiento,

análisis crítico, comprender hechos no ubicados o incompletos , identificar y anticipar problemas, encontrar soluciones, pensamiento inductivo y deductivo, capacidad de juzgar apoyándose en alternativas, hechos y datos.

- Interpersonales: Trabajar en equipo, organizar y delegar tareas, motivar y desarrollar , evitar y resolver conflictos, liderazgo, interactuar con personas de diversas culturas y niveles intelectuales en ambiente global.
- Personales: Pensamiento y visión creativa, investigación e indagación, conducta ética, motivación, persistencia, empatía, sensibilidad a lo social, compromiso de aprendizaje todo el tiempo.
- Actitudes profesionales y de gestión.
- Analisis del ciclo de vida del producto: es el ciclo en que este existe desde su concepción hasta que es abandonado.
- La cadena de valor y sus eslabones: conjunto de actividades interrelacionados creadoras de valor.
- Análisis de actividades: base para el sistema de costos ABC(activity based costing). Las actividades se encadenan en conjuntos que forman procesos.
- Planeamiento estratégico: enfocado en el cumplimiento de la misión y visión.
- El presupuesto como elemento de control de gestión: utilizando esta herramienta de una forma dinámica con el concepto de presupuesto flexible.

- Indicadores de gestión: establecer “medidores” que reflejen resultados actuales y potenciales.
- Cuadros de manejo integral (balanced scorecard): es una herramienta que interrelaciona los indicadores de control tradicionales financieros con otros no financieros para medir en conjunto los logros de los objetivos estratégicos desde los puntos de: clientes, procesos internos y el recurso humano.

b) Manual de funciones del área de contabilidad:

- Efectuar el registro de los documentos contables para la elaboración de los estados financieros.
- Mantener en orden las facturas que emite la empresa para un buen control y verificación de clientes.
- Garantizar el registro y contabilidad de todas las operaciones de la empresa.
- Elaborar los estados financieros, analizarlos y preparar los informes contables de gestión necesarios para la buena toma de decisiones de la gerencia.
- Establecer procedimientos contables y la dinámica de cuentas para ser aplicadas en función a las diversas operaciones de la empresa.
- Centralizar y revisar el movimiento contable operativo y administrativo, derivado de las operaciones contables que se realizan en todas las operaciones de la empresa.

- Efectuar las conciliaciones bancarias y contables, coordinando con las unidades orgánicas involucradas a las medidas necesarias que conlleven a regularizar las partidas pendientes.
- Garantizar la correcta interpretación de los estados financieros de acuerdo con las normas y principios contables establecidos.
- Revisar que los desembolsos por los servicios que se realizan en la oficina principal, sean de conformidad con los servicios comprometidos, contratos celebrados y que los documentos y comprobantes de pago se presenten, estén de acuerdo con las normas legales y administrativas vigentes.
- Centralizar los gastos administrativos que realizan en cada área y distribuirlos a cada unidad de centro de costos según corresponda.
- Coordinar y centralizar la información para la elaboración de los reportes, anexos al balance y cuadros contables, requeridos por la gerencia .
- Efectuar el análisis e interpretación de las operaciones y estados financieros de la empresa, formulando los informes contables para conocimientos y toma de decisiones de la gerencia.
- Cumplir con la presentación de las declaraciones juradas y pagos a los gobiernos locales (SUNAT).

6.2. Departamento de ventas

6.2.1. Perfil adecuado para responsables de ventas

El jefe de ventas debe lograr sus deberes dentro de un esquema mayor de objetivos organizacionales, estrategias de marketing y objetivos de mercado, en tanto que monitorea continuamente el macro ámbito factores tecnológicos, competitivos, económicos, legales, culturales y éticos, y todo aquello publico de la compañía (empleados, proveedores, comunidad financiera, los medios, los accionistas y publico en general,etc).

a) Actitudes

- 1 año de experiencia en el área especificada.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
- Actitudes positivas en las relaciones entre clientes.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Liderazgo.

b) Manual de funciones del encargado de ventas.

- Proporcionar información de los servicios que ofrece la empresa de tranportes y servicios multiples “ASMU”.
- Realizar cotizaciones de acuerdo a las necesidades y requerimiento de loa clientes.
- Coordinar y supervisar la realización de todos y cada uno de los eventos y servicios que se llevan a cabo en toda la empresa.

- Diseñar, elaborar e instrumentar la cartera de clientes, así como mantener estrecha comunicación con los mismos.
- Proponer políticas y estrategias para la contratación de los medios de comunicación para la difusión de del recinto así como alternativas del material publicitario y su distribución.
- Proponer estrategias de relaciones públicas para establecer contacto con los clientes.
- Vigilar en forma coordinada con el área de administración y finanzas, la liquidación oportuna de los contratos en cumplimiento del clausulado como pago de los servicios contratados.
- Emitir reporte de los eventos y servicios realizados mensualmente.
- Elaborar nominas de personal eventual cuando el evento lo requiera, de acuerdo al tabulador establecido.
- Actualizar de manera permanente la información técnica de los servicios que presta la empresa, para proporcionársela a los usuarios, utilizando los recursos informáticos más actualizados como son la página de internet, página web y diversos medios magnéticos para definir correctamente la logística de los eventos y servicios.
- Mantener el conocimiento de la competencia de este recinto en un nivel local y nacional, en cuanto a los servicios que ofrecen, precios, condiciones de venta.

c) Descripción del flujograma

El proceso de ventas inicia con la solicitud de servicio, documento por el cual los clientes nos hacen el requerimiento de nuestros productos y servicios.

Seguidamente se genera la boleta o factura de compra dirigida al cliente, si esta correctamente llenada se acepta el documento y se entrega al departamento de contabilidad para que esta realice el registro correspondiente.

Seguidamente se realiza la entrega del producto solicitado.

(Ver anexo 002)

CAPITULO III

PRACTICAS REALIZADAS

1. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En la empresa de transporte y servicios múltiples ASMU S.A.C. he realizado labores tanto administrativas como también en atención al cliente, las cuales describo a continuación, organizando, controlando y gestionando las operaciones que realiza la empresa.

También se realiza las siguientes actividades que se mencionan a continuación:

- Registrar los recibos de ingresos.
- Ayudar a dar un informe de los trabajadores para su pago de planilla.
- Consultar al área de personal si ha remitido al área de caja para el pago de los trabajadores.
- Consultar al área de personal si ha habido alguna modificación en los sueldos de los trabajadores de la empresa.
- Atención al público y administración de ventas, el cual radica en un proceso mediante el cual realizamos un asesoramiento y seguimiento exclusivo para mantener clientes más que satisfechos con el servicio y producto que brinda la empresa

1.1. Características del plan de trabajo dentro de la empresa.

- **Flexible:** para responder las necesidades potenciales y exigencias del mercado de hoy.
- **Adaptable:** para garantizar la continuidad de las actividades, a partir de las modificaciones, ampliaciones,

renovaciones y innovación de acuerdo a las tendencias actuales.

- **Simple y coherente:** que pueda ser entendido por todos los trabajadores y sectores dentro de la población.
- **Realista:** para que todo lo planeado sea a base de metas y objetivos alcanzables, y así respondan a los problemas que se presentan en la realización del mismo.
- **Integral:** porque comprende las actividades del sector privado en el sector indicado en el contexto.

1.2. Importancia del área de practicas para la organización.

El área de administración coge importancia dentro de la organización, debido a que esta es quien muestra la situación de la empresa a travez de los estados financieros y presupuestarios, y es a través de estos por quien la entidad toma diversas desiciones económicas y financieras.

Esto gracias a las otras áreas ya que son estas quienes les remiten información de diversos índole a la sub gerencia de contabilidad, sean estos del nivel laboral, financiero, tributario, personal, entre otros.

En general el área de contabilidad es importante no solo por la obtención de los EEFF a nivel financiero y presupuestario y

las decisiones que se puedan tomar a través de estos, si no también por que en el área de contabilidad se intenta mostrar con transparencia la información que recibe del resto de áreas de modo tal que se puedan mostrar estados financieros y presupuestales razonables.

Relación con otras áreas .- El departamento de contabilidad tiene relación con la mayoría de los departamentos de la empresa, debido a que el departamento de contabilidad es el centro donde se consolida toda la información y reportes de los movimientos que la empresa realiza. **(Ver anexo N° 003)**

1.3. Software y hardware utilizados en la empresa.

Software: Powerd point

Excel

Work

Acces

Software: Computadora

Escaneadora

Impresora

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El practicante a comenzado a laborar en la empresa desde el año 2014, etapa en la que comenzó su proceso de aplicación de conocimientos de administración. A su vez a notado que la aplicación de procedimientos administrativos responde a los criterios de decisión por parte del administrador general de la empresa.

La empresa carece de un sistema contable interno, la contabilidad se realiza de manera manual.

En el tiempo que lleve laborando el practicante desarrolla sus habilidades de la mejor manera posible para el logro de objetivos de la empresa, reconociendo que hay limitaciones.

El área donde desempeñe mis practicas pre-profesionales, es el mas adecuado para realizarlas, pues no solo puedo poner en practica la parte teorica, sino también la aplicación de estos conocimientos en operaciones reales de la empresa, todo ello aprendido en la especialidad de administración de negocios de la universidad privada de Pucallpa.

RECOMENDACIONES

Debería haber un mejor control de las ventas, es decir un mejor control de ingresos y egresos.

Como también debería mejorar el control de inventarios, determinando la cantidad de productos que se deben tener disponibles para entregar a un posible comprador.

Sin lugar a dudas, la atención al cliente y la agilidad en la solución de incidencias es una gran partida para que la empresa tenga una buena imagen ante los clientes y así las actividades continúen de la mejor manera.

Un buen servicio al cliente se caracteriza por mantener informado en todo momento al mismo de cualquier incidencia que pueda suceder. No se trata únicamente de comunicar la incidencia, sino de ayudar a la solución de la misma en la mayor brevedad posible para no perjudicar demasiado a los intereses del cliente.

BIBLIOGRAFIA

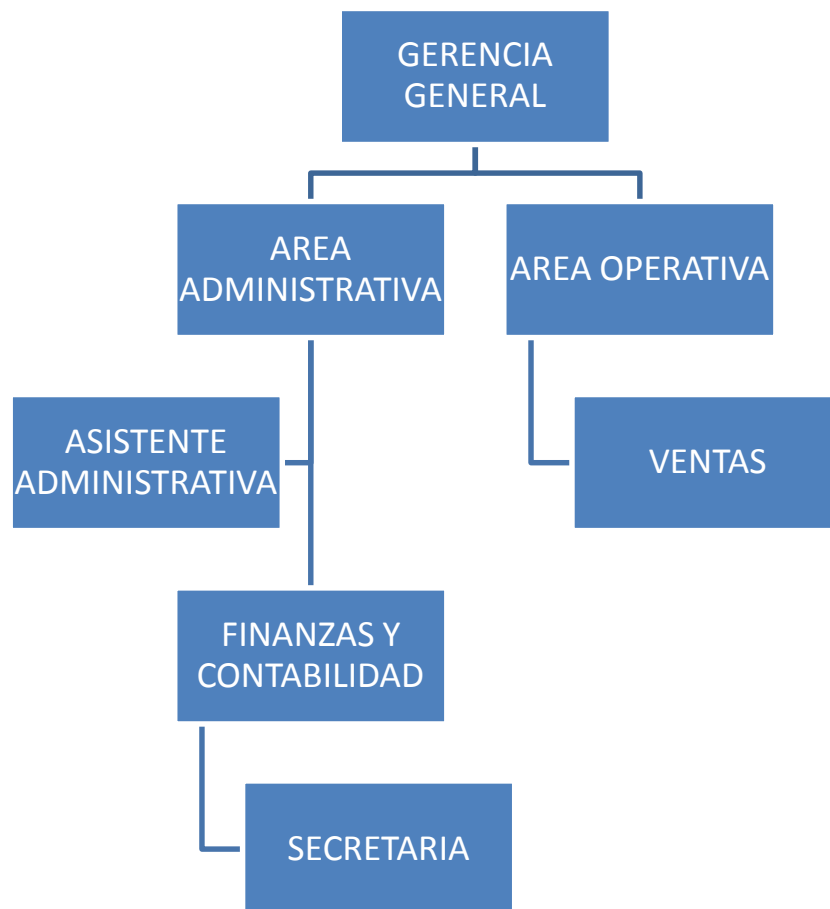
SEPARATAS:

Bases para elaborar el informe de prácticas pre profesionales del profesor Daniel Quezada Murga.

Manual de organización y funciones de la empresa de transportes y servicios múltiples ASMU S.A.C.

ANEXOS

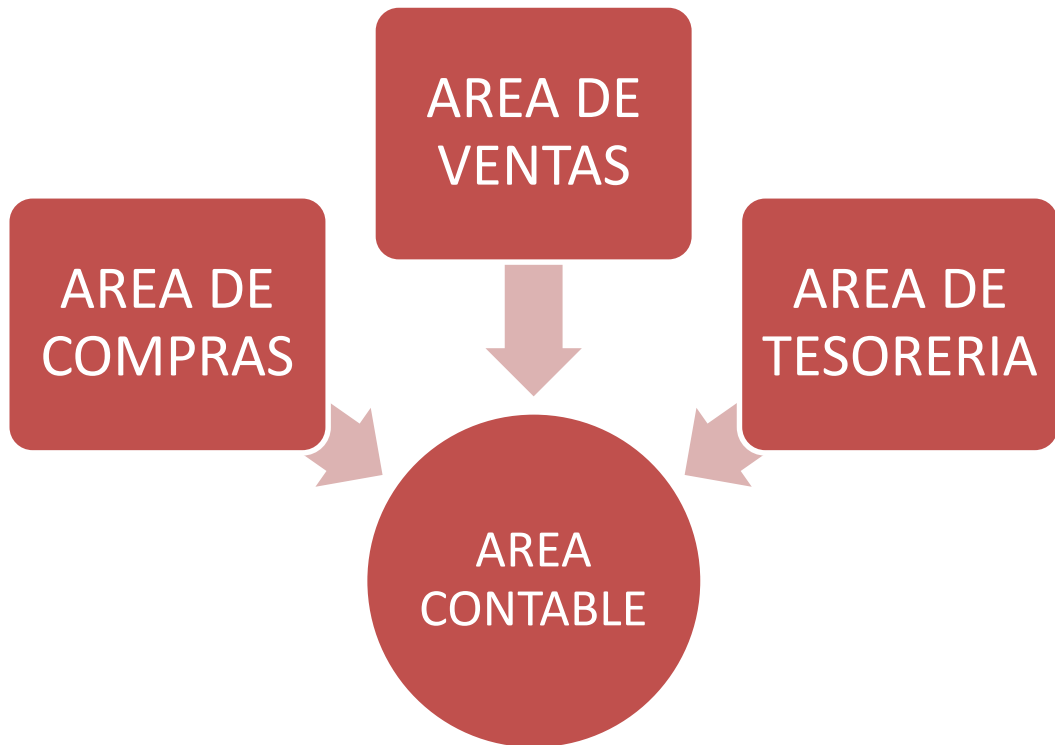
ANEXO 001



ANEXO 002



ANEXO 003





EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MÚLTIPLES

ASMU SAC

Registro Público: 11057930 – Sunarp

Oficina: Jr. Huayna Cápac N° 820 AH. 9 de Octubre

Tel: 061 - 594020

Mediante el presente documento hago constar que:

La señora LIZ KRIZIA PINEDO YAHUARCANI, identificada con DNI N° 72506746 ha laborado en la empresa de Transporte y Servicios Múltiples ASMU SAC desde el 01 de febrero del 2014 hasta el 30 de noviembre del 2014 en calidad de ASISTENTE ADMINISTRATIVA realizando labores en instalaciones de la empresa.

Durante su permanencia la indicada señora ha cumplido de manera eficiente y responsable con las labores que le fueron asignadas.

Se entrega la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Pucallpa, 15 de Diciembre del 2014



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA EMPRESA

I. DATOS DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Razón Social de la Empresa

Empresa de transporte y servicios multiples ASMU S.A.C.

Nombre de la Practicante:

Liz Krizia Pinedo Yahuarcani.

Dpto. o Dependencia en la que Práctica.

Administración

Nombre del evaluador.

Williams Mercedes Calderón Lozada

Cargo:

Gerente general

(*)Sistema de calificación

- Excelente 18 a 20
- Muy bueno 16 a 17
- Bueno 13 a 15
- Regular 12
- Deficiente 09 a 11
- Ineficiente 00 a 08

II. EVALUACIÓN

- a) Iniciativa: 18
- b) Habilidad: 17
- c) Cooperación: 18
- d) Organización de Trabajo: 16
- e) Eficiencia: 17
- f) Dedicación: 19
- g) Cumplimiento: 18
- h) Sociabilidad: 16
- i) Puntualidad: 19
- j) Asistencia: 18

