



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

**Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L en el  
área de Almacén**

**Para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales**

**AUTOR**

Br. Zuñiga Castellanos, Astri Pierina

**LIMA – PERÚ**

**2017**

### Dedicatoria

A Dios por haberme otorgado sabiduría, inteligencia y paciencia. para poder realizar este trabajo.

A mi madre, por creer en mí, por su amor, su constante apoyo y comprensión, durante esta larga trayectoria.

### Agradecimiento

A mi madre porque tus esfuerzos son extraordinarios y me llenan de orgullo, sabes que te amo y no hay manera de devolverte todo lo que me has ofrecido. Esta tesis es un logro más y a su vez un regalo para ti, gracias por tu amor y consejos Reyna.

A mi novio Nick por la ayuda y paciencia, muchas gracias por todo mi amor.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado;

En el presente estudio de investigación titulado “inducción en los trabajadores en el área del almacén.”, tuvo como finalidad conocer como es llevado el almacén, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Privada “Norbert Wiener “para optar el grado de Administración y Negocios Internacionales.

La investigación consta de VI capítulos estructurales interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad Privada Norbert Wiener en su reglamento, en el primer capítulo se desarrolló el diagnóstico de la empresa, así mismo se plantea los objetivos y se concluye con la justificación; en el segundo capítulo está enfocado en el marco metodológico, se desarrolló la parte teórica, procedimientos y método de análisis para el trabajo de investigación ;en el tercer capítulo van datos relacionados a la descripción de la empresa; en el cuarto capítulo se enfocó en las actividades realizadas en la empresa con sus respectivas evidencias; el quinto capítulo está basado en las conclusiones y sugerencias donde encontraremos algunas propuestas de mejora y observaciones para la empresa; y finalmente el sexto capítulo encontraremos las referencias que ayudaron a nuestro trabajo.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de este Trabajo sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán el presente trabajo de investigación.

|                | Índice | Pág. |
|----------------|--------|------|
| Dedicatoria    |        | ii   |
| Agradecimiento |        | iii  |
| Presentación   |        | iv   |
| Resumen        |        | x    |
| Abstract       |        | xi   |
| Introducción   |        | 12   |

## CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

|       |                       |    |
|-------|-----------------------|----|
| 1.1   | Diagnóstico           | 15 |
| 1.2   | Objetivos             | 16 |
| 1.2.1 | Objetivo general      | 16 |
| 1.2.2 | Objetivos específicos | 16 |
| 1.3   | Justificación         | 17 |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

|       |                                    |    |
|-------|------------------------------------|----|
| 2.1   | Marco teórico                      | 19 |
| 2.1.1 | Sustento teórico                   | 19 |
| 2.1.2 | Antecedentes                       | 21 |
| 2.1.4 | Procedimiento y método de análisis | 28 |

### CAPÍTULO III

#### EMPRESA

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 3.1 | Descripción de la empresa                        | 30 |
| 3.2 | Marco Legal de la empresa                        | 30 |
| 3.3 | Actividad económica de la empresa                | 30 |
| 3.4 | Información tributaria de la empresa             | 31 |
| 3.5 | Información económica y financiera de la empresa | 31 |
| 3.6 | Proyectos actuales                               | 33 |
| 3.7 | Perspectiva empresarial                          | 34 |

### CAPÍTULO IV

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

|       |                             |    |
|-------|-----------------------------|----|
| 4.1   | Actividad 1                 | 36 |
| 4.1.1 | Descripción de la actividad | 36 |

|       |                             |    |
|-------|-----------------------------|----|
| 4.1.2 | Evidencia de la actividad   | 37 |
| 4.2   | Actividad 2                 | 38 |
| 4.2.1 | Descripción de la actividad | 39 |
| 4.2.2 | Evidencia de la actividad   | 40 |
| 4.3   | Actividad 3                 | 40 |
| 4.3.1 | Descripción de la actividad | 40 |
| 4.3.2 | Evidencia de la actividad   | 42 |
| 4.4   | Actividad 4                 | 42 |
| 4.4.1 | Descripción de la actividad | 42 |
| 4.4.2 | Evidencia de la actividad   | 43 |
| 4.5   | Actividad 5                 | 44 |
| 4.5.1 | Descripción de la actividad | 44 |
| 4.5.2 | Evidencia de la actividad   | 45 |

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

|     |              |    |
|-----|--------------|----|
| 5.1 | Conclusiones | 47 |
| 5.2 | Sugerencias  | 48 |

## CAPÍTULO VI

## REFERENCIAS

|  |    |
|--|----|
| Referencias Bibliográficas                                   | 50 |
| Anexo 1: Autorización de la empresa para realizar el trabajo | 53 |
| Anexo 2: Constancia de estar trabajando actualmente          | 54 |
| Anexo 3: Análisis FODA                                       | 55 |
| Anexo 4: Constancia de actividad 1                           | 56 |
| Anexo 5: Constancia de actividad 2                           | 57 |
| Anexo 6: Constancia de actividad 3                           | 58 |
| Anexo 7: Constancia de actividad 4                           | 59 |
| Anexo 8: Constancia de actividad 5                           | 60 |
| Anexo 9: Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.      | 61 |



## Índice de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1: Diagrama de flujo del proceso Inducción para el personal en el Sistema de Inventarios en el área de almacén | 37   |
| Figura 2: Almacén desordenado   | 37   |
| Figura 3: Ubicación según el tamaño   | 38   |
| Figura 4: Ubicación según el tamaño   | 38   |
| Figura 5: Detalle código y marca.   | 38   |
| Figura 6: Diagrama de flujo del proceso Inducción al personal para Atención al Cliente en el área de almacén          | 39   |
| Figura 7: Solicitud de pedido.  | 40   |
| Figura 8: Diagrama de flujo del proceso inducción al personal para recepción de mercadería en el área de almacén.     | 41   |
| Figura 9: Ingreso de pedido   | 42   |
| Figura 10: elaboración de organigrama   | 43   |

## Resumen

Este presente estudio de investigación tiene como propósito brindar información sobre la inducción al personal en el área del almacén, luego de realizar una lluvia de ideas de los problemas que se estaba atravesando en ese entonces, se llegó a la conclusión que a los colaboradores nuevos no se les brindaba una buena inducción y por ende tenían mucha deficiencia para realizar sus actividades.

Por lo cual se solicitó que realicen las actividades de inducción para las siguientes áreas: inventarios, atención al cliente, recepción de mercadería., en el proceso de inducción se verificó que la mayoría del personal no estaba familiarizada con la empresa; es decir no contaban con información para que realicen sus actividades de manera eficiente, en consecuencia se fortaleció la información básica de la empresa; así como también la información específica según las actividades que realizaba cada área.

Los resultados fueron muy favorables respecto a la producción y orden del almacén, la información que se les brindó permitió que los colaboradores nuevos tuvieran un panorama completo, para que puedan adaptarse a sus funciones lo más rápido posible evitando pérdidas en los inventarios y otorgando mejor servicio a los clientes.

**Palabras Claves:** Inducción al personal, Almacén, Inventario, Atención al cliente, Recepción de mercadería.

## Abstract

This research study aims to provide information on the induction of personnel in the warehouse area, after brainstorming the problems that were going through at that time, it was concluded that new employees do not They were given a good induction and therefore had much deficiency to carry out their activities.

Therefore, induction activities were requested for the following areas: inventories, customer service, merchandise reception. In the induction process it was verified that the majority of the staff were not familiar with the company; That is to say, they did not have information to carry out their activities efficiently, consequently the basic information of the company was strengthened; As well as specific information according to the activities carried out by each area.

The results were very favorable regarding the production and order of the warehouse, the information that was given allowed the new collaborators to have a complete picture, so that they can adapt to their functions as quickly as possible avoiding losses in inventories and providing better service to the clients.

**Keywords:** Induction to personnel, warehouse, inventory, customer service, receipt of merchandise.

## **Introducción**

Actualmente en el ámbito laboral se ha hecho mucho más usual encontrarnos con el ingreso de personas nuevas a las empresas y que por diversas razones no reciben una apropiada inducción que favorezca su total incorporación efectiva en el trabajo, es por eso que se hizo las propuestas para el personal de la empresa IRSA E.I.R.L, puesto que los problemas más comunes de los almacenes son pensar que solo sirve para guardar mercadería, y que no requiere de mucha orientación ;esto implica mucho más desde la satisfacción del cliente hasta la infraestructura, ya que si no se dispone de suficiente espacio se puede correr riesgos tanto para el personal como para la mercadería.

Unos de los problemas que también tiene la empresa es el Gerente por la falta de información, al suponer que el personal nuevo aprenderá con el día a día sin una buena inducción.

Es importante acentuar que el proceso administrativo es vinculado completamente con el recurso humano y el propósito del desarrollo de este Trabajo de Suficiencia Profesional fue determinar los procedimientos mediante la metodología del trabajo, que se llevaron a cabo en la empresa IRSA E.I.R.L

Para ello fue necesario estructurarlo en cinco capítulos: Diagnóstico Situacional del centro, Marco Teórico, Empresa, Actividades Realizadas, Conclusiones y Sugerencias, acompañada de las referencias y anexos correspondientes.

El capítulo I, se refiere al tipo de diagnóstico de la empresa, y dentro del mismo se estima los objetivos generales, objetivos específicos y justificación de la empresa IRSA E.I.R.L.

El capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación, específicamente se refiere a los procesos administrativos de la empresa IRSA E.I.R.L

El capítulo III, nos enfocamos a la descripción de la empresa, marco legal, actividad económica y financiera ya que nos brinda todos los recursos, capital, gastos, ingresos, egresos, costos entre otras.

También se encuentra las proyecciones actuales y su perspectiva empresarial, pues nos permite tener un amplio panorama de los proyectos a futuro como entidad.

El capítulo IV, presenta las actividades desarrolladas, su descripción y evidencia de la empresa que informen la mejora que se ha realizado.

El capítulo V, nos muestra las conclusiones y sugerencias de la empresa.

El capítulo VI, finalmente se encuentran las referencias y los anexos complementarios del presente trabajo

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA**

## 1.1 Diagnóstico

La empresa importaciones repuestos Salazar E.I.R.L. se dedica a la comercialización e importación de repuestos alternativos para buses y camiones de la marca Scania, gracias a su personal altamente calificado, comprometido con la mejora y crecimiento.

La empresa inició sus actividades en febrero del 2000 con la actividad de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, tiene una gran variedad de proveedores y una significativa cartera de clientes de buses y camiones.

La empresa tiene convenios con 2 empresas dedicadas al transporte terrestre de carga: DCR minería y construcción S.A.C. dedicada a transportar minerales y piedras para construcción y Terracargo S.A.C., es una empresa dedicada a otorgar todo tipo de servicios de carga terrestre a nivel nacional e internacional tales como, mudanzas nacionales, servicio de carga, etc.

Este convenio les favorece a ambas partes, ya que los buses tienen que estar en constante mantenimiento para brindar un buen servicio de calidad, y para la empresa el seguir otorgándole nuestra confianza a través de los repuestos de calidad que ofrecemos.

La empresa presenta algunas problemáticas como la falta de interés en la participación del mercado y el ingreso masivo de productos chinos han logrado que el nivel de venta disminuya, pero también se observa que la empresa ha sido aceptada por diferentes clientes transportistas que se ha logrado fidelizar en el transcurso del tiempo.

Su misión es vender y distribuir repuestos de alta calidad para vehículos automotrices en la ciudad, así mismo ser considerado por los clientes como grupo de calidad y excelencia.

Su visión es ser una empresa líder en exportación, distribución y ventas al por mayor aceptando desafíos globales, llegando a ser la primera opción por los clientes.

Valores:

Energía, ser flexibles antes los posibles cambios que se presenten

Ética

Honestidad y Responsabilidad

Liderazgo y Trabajo en equipo.

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo general

Describir las inducciones al personal en la organización IRSA E.I.R.L en el área del almacén.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Describir la inducción al nuevo colaborador a comprender el sistema de inventarios en el área del almacén.

Describir la inducción al nuevo colaborador para atención al cliente en el área de almacén.



Describir la inducción al nuevo colaborador en el área de recepción de mercadería en el área de almacén.

Describir la implementación de organigrama para mejora en la organización.

Describir Implementación de un Sistema de control interno con la herramienta Excel.

### 1.3 Justificación

El presente trabajo busca demostrar la importancia y el efecto que tiene los programas de inducción al personal en el área de almacén de la empresa IRSA E.I.R.L. Así mismo, pone en práctica los conocimientos en base a las cinco actividades que se han realizado para un buen desarrollo, donde veremos los resultados positivos en la empresa importadora de repuestos alternativos SCANIA; y así poder lograr un reconocimiento y obtener el título profesional de Licenciada de Administración y Negocios Internacionales.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Marco teórico

### 2.1.1 Sustento teórico

Para el desarrollo del proyecto de investigación, se presentan puntos clave donde se puede separar información con el fin de obtener lo que se desea.

Según Chiavenato (2006) “cada teoría administrativa surgió como una respuesta a los problemas empresariales más importantes de su época. En este sentido, todas tuvieron éxito al presentar soluciones específicas para tales problemas.” (p.11)

Manifestó que las teorías se crearon en base a la necesidad o problema que surgiere en ese entonces para lograr alcanzar el éxito empresarial.

### **Teoría de las relaciones humanas**

Chiavenato (2006) Indica que el enfoque humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos. (p. 84)

El autor indica que se les debe dar prioridad a las personas ante las maquinas, preocupándose por sus necesidades psicológicas y sociales, teniendo en cuenta que los grupos sociales generan que las personas influyan entre sí y esto genera cambio en la producción.

Chiavenato (2000) “se utilizan técnicas en aspectos externos e internos de la organización, llevando así a la recopilación de datos y a la toma de decisiones a partir de estos, lo que abarca al individuo de forma grupal y organizacional.”(p. 10)

El autor nos manifiesta que para tomar una decisión se debe tener en cuenta todos los problemas tanto internos como externos. Es decir se deben ejecutar técnicas para la adecuada información del personal.

### **Teoría del desarrollo Organizacional**

Busca prescribir mediante una educación organizacional en los valores, principios, comportamientos y actitudes para que mejor se adapten a las necesidades del entorno cambiante. En el desarrollo organizacional se modifica tanto la cultura como la estructura de la organización en un cambio organizacional planeado para mejorar los procesos y solucionar los problemas orientándose principalmente en las personas.

Chiavenato (2006) indica que las organizaciones deben tener “capacidad de resolver problemas y de reaccionar de manera flexible a las exigencias mutables e inconstantes del medio ambiente. Para ser adaptable, la organización debe de ser flexible para poder adaptar e integrar nuevas actividades; y ser receptiva y transparente a nuevas ideas, vengan estas de dentro o de fuera de la organización.  
(p. 322)

Es decir, la organización debe de estar preparada a los constantes cambios que exigen el mercado, y para lograr estos cambios la empresa debe de estar preparada para adaptarse y generar cambios que den mejoras a la empresa.

El personal de la empresa debe de contar con los conocimientos y habilidades necesarios para solucionar problemas, para tomar decisiones en el momento indicado y todo esto se logra por medio de las capacitaciones.

### 2.1.2 Antecedentes

#### **Antecedentes nacionales**

Soto (2015) en su tesis “Propuesta de Mejora en la Gestión de Inventarios basado en la Metodología de las 5 S en empresas comercializadoras de Repuestos Caso: ICA E.I.R. L” para optar el título de licenciado en Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial. El objetivo general planteado fue Formar del lugar de trabajo un lugar seguro, se observó que, en el área del almacén no había mucho espacio, había materiales no necesarios y eso generaba desorden y molestias al personal, tampoco tenían facilidad de transporte interno, y existía muchas pérdidas y daños materiales, gracias a las 5 S se logró que los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos, teniendo mayor productividad de personas, máquinas evitando hacer las cosas dos veces.

Alejo (2014) en su tesis titulada: “Implementación de procesos de R.R.H.H. en las Mype en el Perú” para optar el título de Licenciada en Administración de empresas. Concluye que el personal conozca más de su centro de labores y estar más involucrados con el mismo.

#### **Internacional**

Mendoza (2015) en su tesis “Elaboración de un manual de Inducción para el personal de la editorial Don Bosco Ecuador – 2013”. El objetivo general planteado fue facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y llega a la conclusión que

no contaban con un manual de Inducción al personal para la integración. Al no contar con un manual de implementación los colaboradores se sienten desorientados y no pueden realizar sus actividades cómodamente, es por ello que se genera problemas y hasta pérdidas.

Dorishbeth y castillo (2013) en su tesis “Proceso de Inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas, sacos industriales de plástico. Venezuela – 2013”. El objetivo fue Identificar las debilidades que presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la mencionada organización. Finalmente se concluyó que es deber de toda empresa es instruir y brindar un manual al colaborador para que ponga en práctica todos los recursos aprendidos.

García (2014) elaboró un estudio titulado “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial” para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. Esta investigación tuvo como objetivo determinar si el programa de inducción influye en el desempeño laboral del personal en el área del almacén. Corrobora que la inducción si contribuye con el adecuado desempeño de los colaboradores y que les facilita conseguir las metas trazadas en el trabajo.

### 2.1.3 Marco Conceptual

En este punto se realizará una breve reseña de los conceptos relacionados a la investigación.

## **Inducción**

Chiavenato (2009) “orientar significa determinar la posición de alguien con base en los puntos cardinales; es encaminar, guiar o indicarle el rumbo a alguien”. (p.176)

Es decir, la acción de instruir, es importante para que el colaborador conozca al detalle su labor y así pueda desarrollarse sin ningún tipo de problema.

### **Tipos del proceso de inducción**

Existen dos tipos: Inducción general e inducción específica.

Según Granado y Hernández (2005) “inducción General, consiste en proporcionar al personal nuevo la información útil y necesaria con respecto a las características de la institución donde va a prestar sus servicios”. (p.17)

Determina que la inducción general es cuando se le brinda vital información general al nuevo personal como la historia, visión, misión, objetivos, etc. de la organización.

Según Granado y Hernández (2005) “inducción Especifica: Esta etapa consiste en proporcionar al personal de nuevo ingreso informaciones relacionadas con las características y actividades de un determinado puesto de trabajo”. (p.18)

Manifiesta que la inducción específica es cuando se le entrega información acerca de las operaciones o procedimientos internos de su cargo el personal.

### **Proceso de inducción**

Dessler (2009) “los programas de inducción van desde pláticas de 10 minutos hasta programas con una semana de duración (en empresas como Toyota)”. (p. 292)

Expresa lo siguiente que los programas de inducción pueden ser desde presentaciones pequeñas e informales, hasta los programas formales y extensos, es decir cada empresa establece su formato.

Grados (2013) “las primeras experiencias que vive un empleado en la organización matizarán su rendimiento y su adaptación, de ahí que en este libro se aborde el proceso de inducción.” (p. 333)

Manifiesta que el proceso de inducción son las experiencias iniciales o primeras impresiones que se lleva el colaborador en la empresa, con el día a día se ira aclimatando para realizar mucho mejor sus actividades.

Cadwell (1991) nos expresa que las personas que no se sienten identificados con sus instituciones o sus centros de trabajo deciden marcharse esa es la principal razón. (p. 9)

Werther y Davis (2013) un programa de inducción ayuda al empleado a integrarse. (p. 40)

Revela que ayudar al personal que se integre a la organización es el proceso de inducción.



## **Organización**

Según Chiavenato (2007) “existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a contribuir en una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común”. (p.6)

Se puede decir que para ser una organización es necesario contar con personas competentes, y que se hallan prestas a cooperar en una actividad conjunta, con el propósito de lograr un objetivo, es decir que logre el trabajo en equipo.

## **Importancia del proceso de inducción**

Grados (2013) “una buena inducción podría facilitarles en gran medida el logro de sus objetivos” (p. 334).

Es muy importante un adecuado proceso de inducción al personal debido a que permitiría que sea más factible el alcance de sus objetivos en la organización.

Suárez (2009) al hablar de los beneficios que acarrea llevar a cabo un proceso de inducción resalta que:

Reduce el nivel de ansiedad del nuevo empleado, al sentirse mejor ubicados es más probable que se desempeñen bien las nuevas responsabilidades. De esta manera el empleado requerirá menos atención por parte del supervisor y evitará una renuncia temprana.

Disminuye pérdidas de tiempo, posibilidades de errores y costos del proceso de inducción. Se fomenta y promueve la cultura de la documentación del conocimiento, en

pro de favorecer las actividades a realizar por cada empleado. Se logra una mayor productividad ya que el trabajador estará listo para el desempeño completo de sus funciones en un tiempo menor.

Se mejora la comunicación interna entre todo el personal, lo cual evita errores, facilita y agiliza los trabajos interdisciplinarios y favorece el buen ambiente y clima organizacional. La idea es lograr generar una cultura de apoyo y ayuda al recién ingresado en la organización, es un primer proceso motivador interno que induce a las personas a trabajar mejor.

Lo que se busca es disminuir el tiempo de adaptación y que la rotación de personal sea lo menor posible.

### **Método de inducción**

Mendoza (1998) “el método de inducción no tiene, de hecho, variantes. No obstante, es evidente que los programas son diferentes de un caso a otro en función de su formalidad, duración, contenido, recursos, manejo, etcétera”.(p.49)

Señala que el método de inducción no tiene ni requiere de formato, distinciones.

### **Organigrama**

Chiavenato (1994) nos habla que cargos de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional decir, en el organigrama. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en el que está localizado, superior jerárquico y los subordinados. (p.238)

Como se puede observar es importante optar con una estructura para definir bien los cargos.

### **Almacén**

Gómez (2011) nos enseña que el almacén es el “lugar donde se guardan las cosas, para poder disponer de ellas en el momento adecuado. Un Es importante mantener un almacén organizado para poder tener un óptimo desempeño”. (p.5)

Es importante que el almacén mantenga y conserve todo el producto para un buen desempeño.

### **Tipos del proceso de inducción**

Existen dos tipos: Inducción general e inducción específica.

Según Granado & Hernández(2005) indica que:

Inducción General: Esta etapa consiste en proporcionar al personal nuevo la información útil y necesaria con respecto a las características de la institución donde va a prestar sus servicios.

Inducción Específica: Esta etapa consiste en proporcionar al personal de nuevo ingreso informaciones relacionadas con las características y actividades de un determinado puesto de trabajo. (pp. 18-19)

Nos dice que la inducción general es cuando se le brinda una información básica al nuevo personal como la historia, visión, misión, objetivos, valores etc. de la organización. También expresa que la inducción específica nos explica que cuando se les brinda

instrucciones o se le entrega un manual de información acerca de las operaciones y procedimientos internos de su cargo al personal, les facilita en desempeño.

#### 2.1.4 Procedimiento y método de análisis

El método elegido para el desarrollo de Trabajo de Suficiencia Profesional es la investigación descriptiva, es un método de análisis que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir en el de ninguna manera.

Tamayo (2003) dice que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. (p.35)

## **CAPÍTULO III**

### **EMPRESA**

### 3.1 Descripción de la empresa

La empresa IRSA EIRL inicia sus actividades en el 2000, brindando a los clientes repuestos importados alternativos para buses y camiones de la marca Scania con una gran variedad de marcas como Euroricambi, Diésel Technic y Cosibo.

Es una empresa fortalecida por las ventas en el mercado a nivel nacional, actualmente brinda un servicio óptimo para satisfacer las necesidades y demandas de nuestros clientes.

### 3.2 Marco Legal de la empresa

La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L. con Registro Único de Contribuyente 20461180222, con domicilio en Av. Aviación N° 1258, distrito de La Victoria en la provincia y departamento de Lima. Está compuesta por 8 trabajadores.

Además, está dirigido por un Gerente General, su tipo de organización es comercial y por ser EIRL las decisiones se toman individualmente.

Tipo de Contribuyente: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)

Estado de Contribuyente: Habido

### 3.3 Actividad económica de la empresa

Según la ficha ruc la CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) es una clasificación de actividades cuyo alcance abarca a todas las actividades económicas, las

cuales se refieren tradicionalmente a las actividades productivas, es decir, aquellas que producen bienes y servicios (Fuente: Sunat).

La actividad económica según la Clasificación Industrial Uniforme (CIIU) a la cual nos acogemos produce:

Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores

Mantenimiento y reparación de vehículo automotores.

### 3.4 Información tributaria de la empresa

La empresa está dentro del Régimen General: Están comprendidos aquellas personas que realicen actividades empresariales o de negocios, entre ellas: personas naturales, personas jurídicas sucesiones indivisas, sociedades conyugales que opten tributar como tal y las asociaciones de hecho de profesionales y similares. (SUNAT),

### 3.5 Información económica y financiera de la empresa

Para esta investigación se desarrolló los siguientes índices.

| INDICE DE RENTABILIDAD      |           |       |
|-----------------------------|-----------|-------|
| Resuelto sobre Ventas (ROS) |           |       |
| Resultado de ejercicio      | 384,917   | 8.88% |
| Ingresos por ventas         | 4,332,363 |       |

### Utilidad Bruta

|                           |           |     |
|---------------------------|-----------|-----|
| Ventas - Costos de ventas | 1,244,024 |     |
| <hr/>                     | <hr/>     |     |
| Ventas                    | 4,332,363 | 29% |

### Resultado sobre Patrimonio (ROE)

|                        |           |     |
|------------------------|-----------|-----|
| Resultado de ejercicio | 384,917   |     |
| <hr/>                  | <hr/>     |     |
| Patrimonio Promedio    | 1,202,778 | 32% |

### Resultado sobre Activos (ROA)

|                       |           |     |
|-----------------------|-----------|-----|
| Resultado Operacional | 491,906   |     |
| <hr/>                 | <hr/>     |     |
| Activos Totales       | 4,949,409 | 10% |

Según el índice ROS se observa que se obtiene el 8.88% de ganancias netas respecto de las ventas

Según el índice la utilidad bruta se observa que se obtiene el 29% respecto a las ventas.

Según el índice ROE se observa que se obtiene una ganancia neta del 32% respecto al patrimonio promedio.

Según el índice ROA se observa que se obtiene el 10% de utilidad de operación respecto a los activos totales.



## INDICE DE LIQUIDEZ

### Razón Circulante Corriente

|                  |           |      |
|------------------|-----------|------|
| Activo Corriente | 4,490,287 |      |
| Pasivo Corriente | 1,341,075 | 3.35 |

### Razón Ácida

|                      |           |      |
|----------------------|-----------|------|
| Activo - Inventarios | 2,056,203 |      |
| Pasivo Corriente     | 1,341,075 | 1.53 |

Según el índice razón circulante se puede observar que es mayor a 1.5, es decir la empresa cuenta con muchos recursos ociosos.

Según el índice razón ácida se puede observar que no es buena, por lo tanto, la empresa tiene un 53% más en deuda que sus pasivos corrientes.

### 3.6 Proyectos actuales

Dentro de los proyectos actuales está en plena implementación de una sucursal en cuzco cerca de una empresa minera para abastecer de repuestos a los transportistas que sufran fallas o desperfectos.

### 3.7 Perspectiva empresarial

Como empresa dentro de 5 años para el 2021 deseamos incursionar y convertirnos en unos de los principales proveedores para buses y camiones de la marca VOLVO

Así mismo expandirnos a Ecuador porque cuentan con un buen parque automotor de buses y camiones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### 4.1 Actividad 1

Inducción para el personal en el Sistema de Inventarios en el área de almacén

Fecha de realización: 15 de agosto de 2016

Lugar del evento: La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L (IRSA)

(Área de Almacén).

##### 4.1.1 Descripción de la actividad

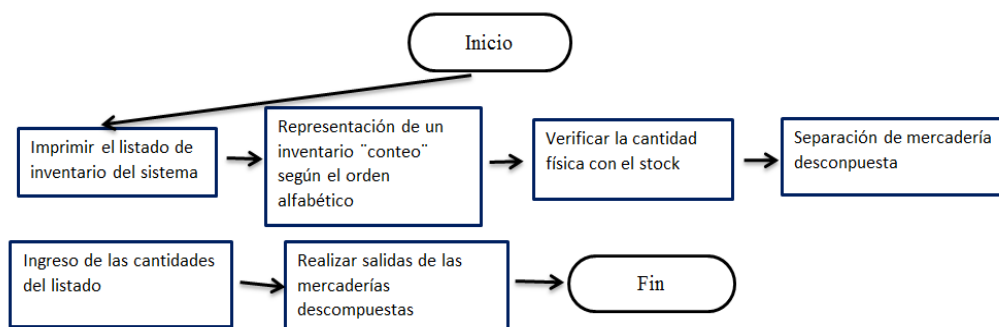
**Problema:**

En vista que personal anterior presentó deficiencia para adaptarse en la organización, lo cual causó pérdidas de ventas por falta de mercadería. Se propuso realizar la actividad de inducción al personal nuevo para el sistema de inventarios en el almacén.

**Acción:**

Se solicitó por medio de una carta el 9 de agosto dirigido al Gerente General realizar una Inducción al personal en el Sistema de Inventarios del área de almacén, como punto inicial el día 15 de agosto del presente año.

Luego de haber sido aceptada la solicitud, asistieron 2 personas y se les detalló los siguientes puntos.



*Figura 1:* Diagrama de flujo del proceso Inducción para el personal en el Sistema de Inventarios en el área de almacén.

*Fuente:* Elaboración propia.

Pese a todos los inconvenientes que se presentaron, me quedo muy satisfecha de la labor realizada.

Impacto:

El sistema de inventario nos ayudó a conocer de forma real cual es la situación de la organización, reduciendo la pérdida de ventas por falta de mercadería, ya que es muy común que existan robos y errores de ubicación.

#### 4.1.2 Evidencia de la actividad

Evidencia Adjunta en el anexo 4.

Como podemos observar los anaqueles se encuentran en total desorden.



*Figura 2:* Almacén desordenado

Colocamos la mercadería según el tamaño.



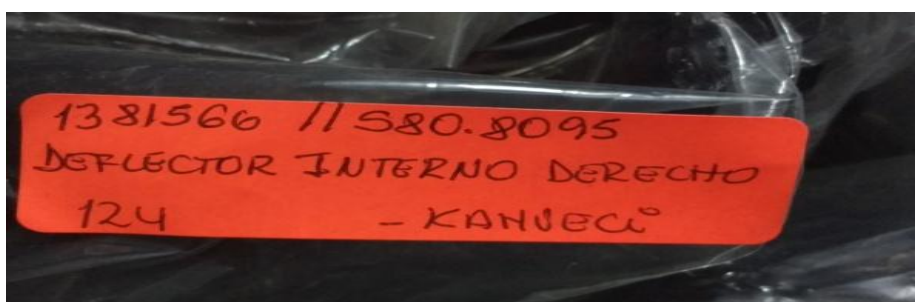
*Figura 3:* Ubicación según el tamaño

La mercadería está correctamente ubicada según su tamaño.



*Figura 4:* Ubicación según el tamaño

Colocar un sticker con todos los datos necesarios



*Figura 5:* Detalle código y marca.

#### 4.2 Actividad 2

Inducción al personal para Atención al Cliente en el área de almacén

Fecha de realización: 10 de septiembre de 2016

Lugar del evento: La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L (IRSA) (Área de Almacén).

#### 4.2.1 Descripción de la actividad

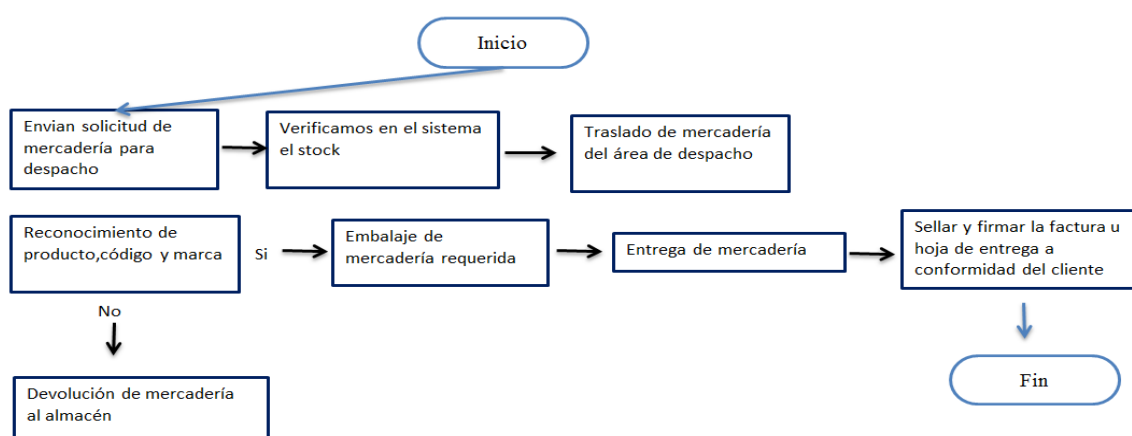
##### **Problema:**

En la organización se notó ciertas incomodidades en los clientes por falta de conocimientos de los productos. Los despachadores entregaban un producto por otro, y algunos casos el costo de otro repuesto era mayor, esto generaba sobrecostos en la empresa e incomodidad en los clientes al tener que esperar el cambio, por lo tanto, se decidió realizar la actividad orientación ó inducción para atención al cliente en el área de almacén.

##### **Acción:**

Se solicitó por medio de una carta el 29 de agosto dirigido al Gerente General Jesús Huertas Torres realizar una Inducción al personal de Atención al cliente para el área de almacén, como punto inicial el día 10 de septiembre del presente año.

Luego de haber sido aceptada la solicitud, el día 10 de septiembre en el área de almacén asistieron 8 personas y se les detallo los siguientes puntos.



**FIGURA 6:** Diagrama de flujo del proceso Inducción al personal para Atención al Cliente en el área de almacén.

*Fuente:* Elaboración propia

**Impacto:**

La inducción al personal para atención al cliente nos favoreció positivamente ya que se obtuvo clientes seguros que mejoraron el ingreso a la empresa. Se realizó optimización de tiempo.

## 4.2.2 Evidencia de la actividad

Esta es la copia de una factura donde nos indica la mercadería que debemos sacar.

| COPIA DE FACTURA   |       |       |         |                                |       |                             |                     |
|--|-------|-------|---------|--------------------------------|-------|-----------------------------|---------------------|
|  |       |       |         |                                |       |                             | SERIE DOCUMENTO SUM |
|  |       |       |         |                                |       |                             | 001 00000000006712  |
| FECHA DE EMISION : 07/12/2016 13:19:11                       |       |       |         |                                |       |                             |                     |
| RAZON SOCIAL : TRANSPORTE DAVYS E.I.R.L.                     |       |       |         |                                |       |                             |                     |
| DIRECCION : URB.LOS PRODUCTORES MZ- L LOTE 19 SANTA AL / III |       |       |         |                                |       |                             |                     |
| DOC. IDENT. : RUC 20906727783                                |       |       |         |                                |       |                             |                     |
| PROFORMA : 00000000031190                                    |       |       |         |                                |       | FORMA DE PAGO : EN EFECTIVO | CREDITO A :         |
| VENDEDOR : OFICINA   |       |       |         |                                |       |                             |                     |
| ITEM   | CANT. | LINEA | CODIGO  | DESCRIPCION                    | MARCA | PAIS                        | UBIC. ALM.          |
| 1  | 1     | SCA   | 1379707 | MANGUERA COMPRESORA KNORR FKPC | D.T.  | ALEMANIA                    | P1 2 C 04           |

*Figura 7: Solicitud de pedido.*

Evidencia Adjunta en el anexo 5.

## 4.3 Actividad 3

Inducción al personal para recepción de mercadería en el área de almacén

Fecha de realización: 15 de octubre de 2016

Lugar del evento: La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L (IRSA) (Área de Almacén).



#### 4.3.1 Descripción de la actividad

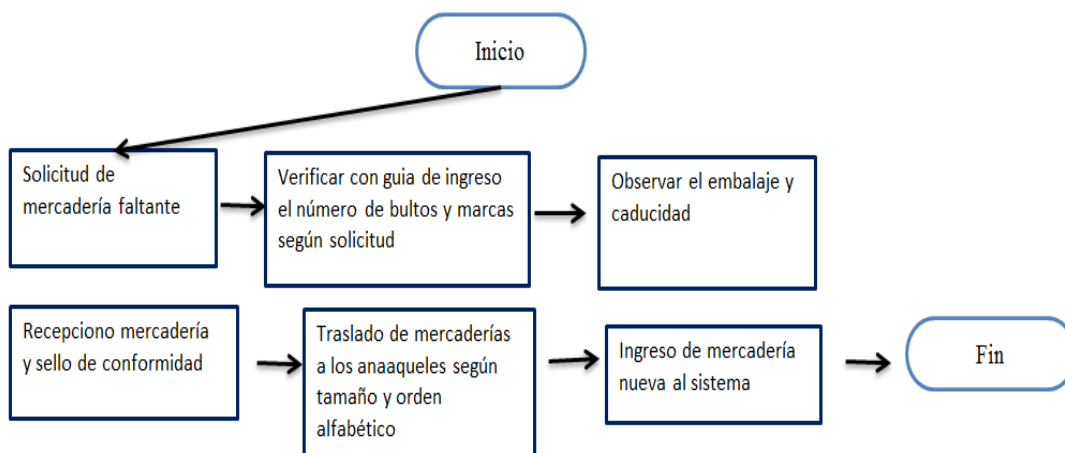
##### **Problema:**

A causa de que la empresa tuvo dificultades en recepcionar la mercadería y que los códigos de los repuestos no coincidían con la guía se propuso brindar la actividad de inducción para el personal en el área de recepción de mercadería en el área del almacén.

##### **Acción:**

Se solicitó por medio de una carta el 5 de septiembre dirigido al Gerente General Jesús Huertas Torres realizar la actividad Inducción al personal de recepción de mercadería el área de almacén, como punto inicial el día 15 de octubre del presente año.

Luego de haber sido aceptada la solicitud, el día 15 de octubre en el área de almacén asistieron 4 personas y se les detallo los siguientes puntos.



*Figura 8:* Diagrama de flujo del proceso inducción al personal para recepción de mercadería en el área de almacén.

*Fuente:* Elaboración propia

### Impacto:

La actividad de inducción al personal para recepción de mercadería en el área del almacén, benefició que los productos sean indicados en la guía sean los correctos, para no contar con errores tener un buen inventario.

#### 4.3.2 Evidencia de la actividad

Guía de ingreso de la mercadería

| INGRESO   |                          | GUIA DE REMISION   |       |
|---|--------------------------|--------------------|-------|
| Sr. (es).....   |                          | Nº 3013            |       |
| Dirección.....  |                          | Fecha: 06/12/16    |       |
| Remitimos a Uds. en buenas condiciones los siguientes artículos |                          | Cond. de Pago..... |       |
| CANT.   | DESCRIPCION DEL ARTICULO | PRECIO UNID.       | TOTAL |
| 1   | Harguilla Selector       |                    |       |
| 2   |                          |                    |       |
| 3   |                          |                    |       |
| 4   | 1523647 - Eur            |                    |       |
| 5   |                          |                    |       |
| 6   |                          |                    |       |
| 7   | (Densucon                |                    |       |
| 8   | (PI 067100)              |                    |       |
| 9   |                          |                    |       |
| 10  |                          |                    |       |
| 11  |                          |                    |       |
| 12  |                          |                    |       |
| 13  |                          |                    |       |
| 14  |                          |                    |       |
| 15  |                          |                    |       |
| 16  |                          |                    |       |
| 17  |                          |                    |       |
| 18  |                          |                    |       |
| 19  |                          |                    |       |
| 20  |                          |                    |       |
| 21  |                          |                    |       |
| 22  |                          |                    |       |

|                      |               |                                   |
|----------------------|---------------|-----------------------------------|
| DESPECHADO POR       | OBSERVACIONES | RECIBI CONFORME                   |
| ESTE ENVIO CONSTA DE | PESO TOTAL    | Nombre y Apellido - Firma y Sello |
| Bultos               | KILOS         |                                   |

Figura 9: Ingreso de pedido.

Evidencia Adjunta en el anexo 6.

## 4.4 Actividad 4

Implementación de un Organigrama para mejora en la organización.

Fecha de Realización: 15 de noviembre 2016.

Lugar del evento: La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L (IRSA) (Área de Almacén).

#### 4.4.1 Descripción de la actividad

**Problema:**

La empresa anteriormente tenía mucho desorden, y no sostenían una buena comunicación por falta de un organigrama; existían muchas quejas de los colaboradores ya que no tenían claro que iban a realizar, por tal motivo se propuso la elaboración de un organigrama para una mejora en la organización

**Acción:**

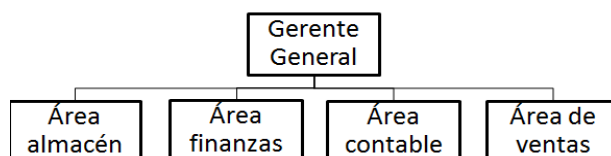
Para esta actividad se solicitó por medio de una carta el 15 de noviembre dirigido al Gerente General Jesús Huertas Torres realizar la actividad elaboración de un Organigrama por cargos para que la empresa pueda tener un mayor orden, luego se desarrolló una lista de tareas y funciones para establecer los cargos, por lo cual se coordinó con el Gerente General para solicitar información de las áreas.

Finalmente se realizó el organigrama según su ámbito ya que representan a un departamento específico y por su presentación vertical.

**Impacto:**

El organigrama nos ayudó a conocer y delegar responsabilidades u obligaciones a cada trabajador.

## 4.4.2 Evidencia de la actividad



*Figura 10:* Elaboración de organigrama

*Fuente:* Elaboración propia

Evidencia Adjunta en el anexo 6.

#### 4.5 Actividad 5

Implementación de un Sistema de control interno con la herramienta Excel

Fecha de Realización: 11 junio de 2016.

Lugar del evento: La empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L (IRSA) (Área de Almacén).

##### 4.5.1 Descripción de la actividad

**Problema:**

La empresa realizaba sus entradas y salidas de la mercadería con un kardex manual, lo cual generaba demora para la atención al cliente, e incluso el inventario físico no concordaba con el Kardex.

**Acción:**

Para esta actividad se envió un informe el 27 de mayo dirigido al Gerente General Jesús Huertas Torres, donde se le manifestó los problemas que habían generado en el inventario a causa del Kardex manual y se le propuso realizar un inventario más organizado por medio de la herramienta Excel. Para lo cual el acepto usar la herramienta como prueba por un mes, para ver si generaba un mayor orden y eficiencia en el registro del inventario.

Por lo cual elaboraron un formato en la herramienta Excel, el cual empezó a prueba a partir del 11/06/2016.

El 11/07/2016 verificaron que se tenía un mejor orden del ingreso y salida de la mercadería y el inventario concordaba con el registrado en el herramienta Excel, por lo cual el gerente estableció trabajar el kardex de manera definitiva con el formato en la herramienta Excel.

**Impacto:**

Logro reducir los riesgos de pérdida de mercadería, debido a tener un mejor registro de la salida e ingreso de repuestos y mejoro los tiempos de despacho de mercadería para los clientes.

4.5.2 Evidencia de la actividad

Evidencia Adjunta en el anexo 8.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 5.1 Conclusiones

El trabajo de investigación nos permite obtener las siguientes conclusiones:

Primera: se concluyó que es muy importante para establecer un sistema de inventarios para un mayor control y orden en las mercaderías.

Segunda: se minimizó tiempos y mejoras en el trato, obteniendo fluidez para atender.

Tercera: se benefició para no tener equivocaciones al recibir la mercadería.

Cuarta: favoreció a la empresa obteniendo una visión amplia facilitando la gestión de los colaboradores y se estableció el MOF (manual de organizaciones y funciones).

Quinta: se permite un fácil manejo del inventario. para mejorar nuestros procesos.

## 5.2 Sugerencias

Respecto al resultado obtenido por las actividades realizadas y en función a las necesidades de la empresa, se plantean las siguientes sugerencias a la empresa IRSA E.I.R.L.:

Primera: Sugiero que trabajen con una plataforma de inventarios, que este conectada directamente el área de ventas con el almacén, para que con esta herramienta cuando se venda o salga del almacén un producto, este sea ingresado en la plataforma y tanto el área de ventas como el almacén con sólo ingresar a la plataforma van a conocer su stock de inventario a tiempo real.

Segunda: se recomienda realizar capacitaciones contantes a los colaboradores, de esta manera no sólo se le va dar conocimiento al momento de su ingreso a la empresa para desempeñar una actividad específica; si no se va aumentar sus conocimientos y habilidades constantemente para que puedan desempeñar mejor sus cargos y tengan los conocimientos necesarios para la toma de decisiones a favor de la empresa.

Tercera: se recomienda establecer un manual de inducción, respecto del resultado de las inducciones realizadas, corrigiendo errores y mejorándolos constantemente.

Cuarta: se sugiere contratar un staff de asesoría en gestión de logística para ayudar a la empresa a mejorar todos sus procesos.



Quinta: se recomienda obtener una alianza con una universidad que tenga carrera de comercio exterior para incentivar a los colaboradores a seguir carreras profesionales.

## **CAPÍTULO VI**

## **REFERENCIAS**

- Alejo, L. (2014). *Implementación de procesos de R.R.H.H. en las Mype en el Perú*. (Tesis de Licenciada). Perú: Universidad de Piura.
- Cadwell, C. (1991). *Inducción el nuevo empleado*. México: Editorial Trillas.
- Castellanos, Cruz, Fragoso & Muñoz (2012). *Caracterización del modelo de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación de personal en una institución prestadora de servicios de salud e identificación de la adherencia a los lineamientos estratégicos institucionales*. (Tesis de especialización). Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- Castillo, D. (2013). *Proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en valencia, Edo. Carabobo*. (Tesis de Licenciada). Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Castro, N. (2015). *Diagnostico y propuesta de mejora en la gestión de inventarios y distribución de almacén aplicando el modelo SCOR y herramientas de pronósticos*. (Tesis de título de Ingeniero), Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hil
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial Mc Graw Hil.
- Dessler, G. (1991). *Administración de personal*. México: Prentice-Hal
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Pearson Educación.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Editorial El Manual Moderno.

- Granado, R. & Hernández, D. (2005). *Diseño de un manual e inducción dirigido a la dirección de recursos humanos de la alcaldía Bolivariana de Maturín Estado MONAGAS 2004-2005*. (Tesis de Licenciado). Venezuela: Universidad de Oriente.
- Mendoza, A. (1998). *Capacitación para la calidad y la productividad*. México: Editorial Trillas.
- Ognio, P. (2014). *Implementación de un plan de seguridad y salud ocupacional para la empresa Maderera SLM*. (Tesis de Licenciado). Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Rivera, M. (2012). *Los procesos e reclutamiento, selección e inducción para la inmobiliaria Arroche Mercadeo de Inmuebles*. (Tesis de Licenciado). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Werther, Davis y Guzmán (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.

## Anexo 1: Autorización de la empresa para realizar el trabajo

**CARTA DE AUTORIZACIÓN SOBRE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Agosto 8 de 2016

Señor:

Astri Pierina Zuñiga Castellanos

Bachiller de la carrera Administración y Negocios Internacionales  
Presente.-

**Ref.: SOLICITUD AUTORIZACION TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted muy respetuosamente para informarle que cuenta con la autorización y apoyo necesario para el desarrollo de su trabajo de suficiencia profesional el mismo que es un requisito indispensable para sustentar su Titulación en la Carrera de Administración y Negocios Internacionales de la universidad Norbert Wiener de la empresa Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.

Asimismo, dejamos constancia que la presente autorización no afecta el cumplimiento de los reglamentos, horarios de trabajo que ha sido acordado entre partes y sobre todo que el trabajo a presentar contribuirá con aportes técnicos en beneficio de nuestra organización.

Sin otro particular, lo saludo cordialmente,

Atentamente.

IRSA E.I.R.L.  
  
JESUS INERTÁ FORRELL  
GERENTE GENERAL

DNI- 074219FG.

## Anexo 2: Constancia de estar trabajando actualmente

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.

 **IRSA**

**CONSTANCIA DE TRABAJO**

El que suscribe en representación de, IMPORTACIONES REPUESTOS SALAZAR E.I.R.L con RUC N° 20461180222.

**CERTIFICA**

Que ,la Srta. Zuñiga Castellanos, Astri Pierina identificado con DNI. N°46753503, ha laborado en nuestra empresa, desde el 15 de mayo de 2015 hasta el día hoy, ocupando el cargo de Asistente de almacén.

La Srta Zuñiga Castellanos, Astri Pierina, durante el tiempo de permanencia ha demostrado puntualidad, honestidad y responsabilidad en las labores encomendadas.

Se expide el presente documento a la ley. para los fines que el interesado crea conveniente

Lima, 15 noviembre de 2016

  
IRSA E.I.R.L.  
JESUS HUARTE TORRES  
GERENTE GENERAL


DNI- 07421940.  
GERENTE GENERAL.

## Anexo 3: Análisis FODA

| <b>ANÁLISIS FODA</b>  |   |
|---|---|
| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
| La diversidad de repuestos automotrices que presentan al público, lo cual permite complacer la alta demanda de restauración automotriz. | Las instalaciones no son visualmente atractivas.  |
| Tenemos marcas con buena aceptación en el mercado.  | No tienen estrategia de marketing.  |
| Convenios con empresas de transportes.  | No contar con todos los productos en stock.   |
| La empresa cuenta con más de 10 años en el mercado.   |   |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>   |
| La empresa es aceptada por una gran parte de población de mecánicos y transportistas.   | El contrabando afecta la empresa.   |
| La empresa cuenta con los recursos necesarios para atender un aumento en la demanda de repuestos automotrices.                          | Existen empresas que cuentan con una infraestructura mucho más moderna y atractiva para los clientes. |
| Nuevos proyectos de inversión.  | Ingreso de productos chinos con precio menor.   |
|   | Competir con grandes marcas posicionadas en el mercado como Scania.                                   |

## Anexo 4: Constancia de actividad 1

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.



Lima, 15 de agosto de 2016

**CERTIFICADO DE ACTIVIDAD**

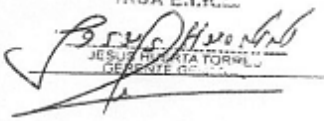
La Empresa Importaciones Repuestos Salazar, identificada con RUC N° 20461180222, con domicilio fiscal en Av. Aviación N°1258 La Victoria- Lima, deja constancia de que el Srta. Astri Pierina Zuñiga Castellanos con DNI N° 46753503, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales desempeño el cargo de Asistente del área de Almacén para el proyecto "INDUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ORGANIZACION IRSA E.I.R.L EN EL ÁREA DE ALMACÉN"

La Srta. Astri Pierina Zuñiga tuvo bajo su responsabilidad la siguiente actividad:

- Inducción para el personal en el sistema de inventarios en el área de almacén

Atentamente,

IRSA E.I.R.L.

  
JESUS EUGENIO HUERTO TORRES  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: JESUS EUGENIO HUERTO TORRES

Cargo: GERENTE GENERAL.



## Anexo 5: Constancia de actividad 2

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.



Lima, 10 de septiembre de 2016

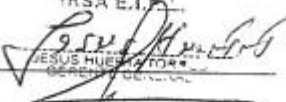
## CERTIFICADO DE ACTIVIDAD

La Empresa Importaciones Repuestos Salazar, identificada con RUC N° 20461180222, con domicilio fiscal en Av. Aviación N°1258 La Victoria- Lima, deja constancia de que el Srta. Astri Pierina Zuñiga Castellanos con DNI N° 46753503, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales desempeño el cargo de Asistente del área de Almacén para el proyecto **'INDUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ORGANIZACION IRSA E.I.R.L EN EL ÁREA DE ALMACÉN'**

La Srta. Astri Pierina Zuñiga tuvo bajo su responsabilidad la siguiente actividad:

- Inducción al personal para Atención al cliente en el área de almacén


Atentamente,

IRSA E.I.R.L.  
  
JESUS HUENTE TORRES  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: JESUS GUGEPPIO HUENTE TORRES  
Cargo: GERENTE GENERAL

## Anexo 6: Constancia de actividad 3

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.

 **IRSA**

Lima, 15 de octubre de 2016


**CERTIFICADO DE ACTIVIDAD**

La Empresa Importaciones Repuestos Salazar, identificada con RUC N° 20461180222, con domicilio fiscal en Av. Aviación N°1258 La Victoria- Lima, deja constancia de que el Srta. Astrí Pierina Zuñiga Castellanos con DNI N° 46753503, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales desempeño el cargo de Asistente del área de Almacén para el proyecto "INDUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ORGANIZACION IRSA E.I.R.L EN EL ÁREA DE ALMACÉN"

La Srta. Astrí Pierina Zuñiga tuvo bajo su responsabilidad la siguiente actividad:

- > Inducción al personal para recepción de mercadería en el área de almacén


Atentamente,

  
IRSA E.I.R.L.  
JESUS EUSEBIO TORRES  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: JESUS EUSEBIO HUERTA TORRES.  
Cargo: GERENTE GENERAL

## Anexo 7: Constancia de actividad 4

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.

 **IRSA**

Lima, 15 de noviembre de 2016


**CERTIFICADO DE ACTIVIDAD**

La Empresa Importaciones Repuestos Salazar, identificada con RUC N° 20461180222, con domicilio fiscal en Av. Aviación N°1258 La Victoria- Lima, deja constancia de que el Srta. Astrí Pierina Zuñiga Castellanos con DNI N° 46753503, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales desempeño el cargo de Asistente del área de Almacén para el proyecto "INDUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ORGANIZACION IRSA E.I.R.L EN EL ÁREA DE ALMACÉN"

La Srta. Astrí Pierina Zuñiga tuvo bajo su responsabilidad la siguiente actividad:

- Implementación de un organigrama para mejora de la organización


Atentamente,

  
IRSA E.I.R.L.  
JESUS BUENAVISTA TORRES  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: JESUS BUENAVISTA TORRES  
Cargo: GERENTE GENERAL

## Anexo 8: Constancia de actividad 5

Importaciones Repuestos Salazar E.I.R.L.

 **IRSA**

Lima, 11 de junio de 2016

**CERTIFICADO DE ACTIVIDAD**

La Empresa Importaciones Repuestos Salazar, identificada con RUC N° 20461180222, con domicilio fiscal en Av. Aviación N°1258 La Victoria- Lima, deja constancia de que el Srta. Astri Pierina Zuñiga Castellanos con DNI N° 46753503, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales desempeño el cargo de Asistente del área de Almacén para el proyecto "INDUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ORGANIZACION IRSA E.I.R.L EN EL ÁREA DE ALMACÉN"

La Srta. Astri Pierina Zuñiga tuvo bajo su responsabilidad la siguiente actividad:

- Implementación de un sistema de control interno con la herramienta Excel.

Atentamente,

  
IRSA E.I.R.L.  
JESUS HUERTA TORRES  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: JESUS EUSEBIO HUERTA TORRES  
Cargo: GERENTE GENERAL

Anexo 9: Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.

### **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Zuñiga Castellanos Astri Pierina identificado con DNI Nro. 46753503, domiciliado en Asoc. De Prop. Villa El Contador Dpto. 201 Mz. G Lt. 70 Distrito Santiago de Surco – Lima - Lima egresada de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L en el área de Almacén” para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título del trabajo ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos y evidencias se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización.
4. Las evidencias presentadas son reales y no se ha manipulado o descrito nada que sea diferente, además no existe copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 16 de enero del 2017.

---

Zuñiga Castellanos Astri Pierina  
DNI 46753503