



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA - EDIPESA

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora:

Palacios Caballero, Dora Inés

Asesor:

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

ORCID: 0000-0002-3506-1626

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Cajavilca Lagos, Wilder Oswaldo

Riojas Cieza, Miguel Antonio

Lima - Perú

2024

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA - EDIPESA

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.yumpu.com Fuente de Internet	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL
AREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA - EDIPESA**

Línea de Investigación: Gestión Empresarial e Inclusión Social

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas**

Autor(a):

Palacios Caballero, Dora Inés

Asesor:

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

(ORCID: 0000-0002-3506-1626)

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Cajavilca Lagos, Wilder Oswaldo

Riojas Cieza, Miguel Antonio

Lima – Perú

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCION.....	8
1.1 Trayectoria del autor.....	10
1.2 Descripción de la empresa.....	11
1.2.1 Datos de la empresa.....	14
1.2.2 Direccionamiento estratégico de la empresa.....	14
1.2.3 Productos que se comercializan.....	15
1.3 Organigrama de la empresa.....	16
1.3.1 Presidente del directorio.....	16
1.3.2 Gerencia general.....	16
1.3.3 Gerencia administrativa.....	17
1.3.4 Gerencia financiera.....	17
1.3.5 Gerencia comercial.....	17
1.3.6 Gerencia de recursos humanos.....	17
1.4 Áreas y funciones desempeñadas.....	20
II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA.....	22
2.1 Dpto. de contabilidad.....	22
2.2 Funciones del asistente 06.....	22
2.3 Plan de actividades del asistente 06.....	31
III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA.....	33
3.1 Análisis del contexto.....	33
3.2 Situación problemática.....	33

3.3 El diseño metodológico.....	34
3.4 Marco teórico.....	35
3.4.1 Antecedentes de la investigación.....	35
3.4.2 Como definición personal.....	36
3.5 Aspectos generales.....	36
3.6 Diseño del manual de procedimientos administrativos.....	37
3.7 Procedimiento del área de administración de tienda principal.....	39
3.7.1 Descripción del proceso del administrador de tienda.....	39
3.7.2 Glosario de términos.....	44
3.8 Procedimiento del área de ventas de tienda.....	45
3.8.1 Descripción de procesos ventas.....	45
3.8.2 Glosario de términos del área de ventas.....	50
3.9 Procedimiento del área de caja.....	51
3.9.1 Descripción de procesos de caja.....	51
3.9.2 Glosario de términos del área de caja.....	55
3.10 Procedimiento del área de despacho.....	55
3.10.1 Descripción de procesos área de despacho.....	56
3.10.2 Glosario De Términos del área de despacho.....	59
3.11 Procedimiento del área de servicio técnico.....	60
3.11.1 Descripción de procesos área de servicio técnico.....	60
3.11.2 Condiciones generales.....	62
3.11.3 Glosario de términos servicio técnico.....	64
IV. CONCLUSIONES.....	65
V. RECOMENDACIONES.....	66

VI. REFERENCIAS.....	69
----------------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sucursales.....	12
Tabla 2. Descripción de productos que se comercializan.....	15
Tabla 3. Datos en la autorización de impresión.....	29
Tabla 4. Población de estudio.....	34
Tabla 5. Estructura del manual de procedimientos.....	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Edipesa.....	18
Figura 2. Edipesa FODA.....	19
Figura 3. Estrategias FODA.....	19
Figura 4. Organigrama dpto. de contabilidad.....	22
Figura 5. Ejemplo registro asiento contable - movilidades.....	24
Figura 6. Ejemplo registro cancelación de factura.....	24
Figura 7. Listado de asiento contable - movilidades.....	25
Figura 8. Formato de inicio de sesión - Sunat.....	28
Figura 9. Formato de operaciones en línea - Sunat.....	29
Figura 10. Autorización tramitada por la imprenta.....	30
Figura 11. Organigrama área de administración.....	36
Figura 12. Diagrama de flujo - administración de tienda.....	43
Figura 13. Diagrama de flujo - atención de vendedores.....	49
Figura 14. Diagrama de flujo área de caja.....	54
Figura 15. Diagrama de Flujo área de despacho.....	58
Figura 16. Diagrama de flujo área de servicio técnico.....	63

RESUMEN

Objetivo: Creación e implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos en el área de administración de la empresa Edipesa con la finalidad de estandarizar los procesos.

Método: Se emplearon como técnicas de investigación el enfoque de tipo cualitativo descriptivo, la entrevista al personal con preguntas abiertas a todas las áreas que intervienen en este proceso, además de la observación directa para la recolección de información. **Resultado:**

Se asegurará que todos los colaboradores sigan un mismo enfoque en la ejecución de los procedimientos, lo que conduce a una mayor coherencia y eficiencia en las operaciones. Al tener procedimientos documentados y bien definidos, los colaboradores podrán realizar sus tareas de manera más eficiente. El manual proporcionara instrucciones, lo que ayudara a reducir errores, minimizar la duplicación de esfuerzos y agilizar los procesos, además de garantizar que las tareas se realicen de manera consistente y se cumplan requisitos de calidad.

Conclusiones: El impacto que tendrá la implementación de un manual de procedimientos en el área de administración, traerá como punto importante la satisfacción del cliente, la reducción de errores y una mejora general en la calidad de los productos y/o servicios que proporciona Edipesa. En resumen, implementar un manual de procedimientos administrativos puede traer consigo una mayor eficiencia, consistencia, calidad, cumplimiento normativo y desarrollo de los colaboradores. Con ello se mejora la transparencia y la comunicación dentro de la organización, lo que generara una mayor productividad y el éxito general en las operaciones.

Palabras clave: manual de procedimiento, organización, colaboradores

ABSTRACT

Objective: Creation and implementation of an Administrative Procedures Manual in the administration area of the Edipesa company with the purpose of standardizing processes.

Method: The qualitative descriptive approach, interviewing the staff with open questions to all the areas involved in this process, in addition to direct observation for the collection of information, were used as research techniques. **Result:** It will ensure that all collaborators

follow the same approach in the execution of procedures, which leads to greater coherence and efficiency in operations. By having documented and well-defined procedures, collaborators will be able to perform their tasks more efficiently. The manual will provide instructions, which will help reduce errors, minimize duplication of effort and streamline processes, in addition to ensuring that tasks are performed consistently and quality requirements are met. **Conclusions:**

The impact that the implementation of a procedure's manual will have in the administration area will bring as an important point customer satisfaction, the reduction of errors and a general improvement in the quality of the products and/or services provided by Edipesa. In summary, implementing an administrative procedures manual can bring greater efficiency, consistency, quality, regulatory compliance, and employee development. This improves transparency and communication within the organization, which will generate greater productivity and overall success in operations.

Keywords: procedure manual, organization, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

Me encuentro laborando en el área de contabilidad de la organización, sin embargo, a través de los años he laborado en (03) sucursales de la empresa en diferentes áreas, en la sede de Edipesa ubicado en Jr. Carabaya (antes Casa Matriz) labore como secretaria de finanzas, posteriormente en la sede de Edipesa en la Av. Colonial como Asistente de Gerencia General y después de obtener el grado de Bachiller en Administración me encuentro laborando en la sede de la Av. Argentina (actualmente Casa Matriz) en el área de Contabilidad de la Organización.

Mi aspiración personal ahora es la Administración de una de las sedes de la empresa, por ello este informe lo he desarrollado en base a mi experiencia laboral, y los recurrentes inconvenientes observados. La organización tiene un administrador general en la sede central, sin embargo, las falencias ocurren con mayor frecuencia en las sucursales en el área de administración, donde a pesar de las constantes intervenciones de la Gerencia General y de la Administración General estos inconvenientes persisten por lo que aún no se han podido corregir por completo, generando quejas de los clientes y en estos últimos años la utilización constante del Libro de Reclamaciones de las sucursales por ende denuncias ante Indecopi, con multas y sanciones administrativas, generando pérdidas económicas significativas que afectan negativamente la rentabilidad, el flujo de efectivo y la estabilidad financiera de la organización, especialmente cuando la sanción es alta o cuando somos sancionados por múltiples infracciones, que a su vez daña la reputación de la organización, lo que podría disminuir la confianza de los clientes, proveedores así como la de nuestros socios comerciales.

Generalmente los reclamos hacen mayor énfasis en que al adquirir el producto no se les asesoro correctamente en el área de ventas y que la maquinaria adquirida no era apropiada para

el uso requerido por el cliente, asimismo, que posteriormente en el área de Servicio Técnico se les brindo una mala atención en la resolución del problema.

Con la implementación de un manual de procedimientos administrativos la eficiencia en los procesos se haría más notoria al tener procedimientos documentados y estandarizados, esto ayudaría a reducir el tiempo perdido y la duplicación de esfuerzos, también a mitigar los impactos operativos negativos. Como resultado se lograría una mayor productividad y la reducción de costos operativos asociados con las ineficiencias.

Asimismo, proporcionara una estructura y un marco de trabajo para las actividades diarias de la organización en el área de administración. Esto permitiría un mejor control y seguimiento de los procesos, lo que facilitara la identificación de áreas problemáticas y la implementación de medidas correctivas. Al mejorar la gestión y el control, se evitarán costos derivados de errores o malas prácticas.

Una ventaja adicional es que facilitaría la planificación y toma de decisiones teniendo los procedimientos claros y documentados, los administradores de las sucursales de Edipesa podrán contar con información precisa y confiable para la planificación y toma de decisiones.

En general, la implementación de un manual de procedimientos administrativos ayudaría a optimizar los procesos, reducir errores, mejorar el control y seguimiento, cumplir con las regulaciones y facilitaría la toma de decisiones. Todo ello contribuye a una gestión administrativa más eficiente y efectiva, lo que a su vez reduce los costos operativos de la organización.

Por ello se propone crear e implementar un Manual de Procedimientos Administrativos en el área de Administración de todas las sedes de la organización, pretendiendo con ello estandarizar los procesos para lograr desarrollar una labor eficiente.

Posteriormente se presentará a la Gerencia General para su evaluación y posterior implementación a nivel nacional.

1.1 Trayectoria del autor

Soy Egresada de la Universidad Nacional Federico Villareal, Bachiller en Administración de Empresas con fecha de expedición 29.01.20, antes he realizado Diplomados en Centro de Capacitación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima en Administración de Empresas, así como de Asistente de Gerencia en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y también he realizado una especialización en Gestión Pública en las Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Asimismo, he realizado estudios de desarrollo de sistemas de información en el Instituto “Cepea” con una duración de 03 años, con cursos de Administración de Base de Datos, Administración de Sistemas de Información en Organizaciones, así como de Administración de Centros de Computo.

Llevando seminarios de Excelencia en el Servicio de Atención al Cliente, Auditoria de Sistemas, Telefonía, Intranet – Internet y Conectividad.

Asimismo, estoy certificada según Resolución R. N.º 2230-2018-UNFV por el Instituto de idiomas de la Universidad Nacional Federico Villareal en el idioma de portugués básico.

En el ámbito laboral con una antigüedad de más de veinte años en la organización he laborado en varias áreas de la empresa Eximport Distribuidores del Perú S.A. “EDIPESA”, una empresa nacional, desempeñando diversas labores.

Luego de obtener el Grado de Bachiller en Administración de Empresas, me encuentro laborando como asistente administrativo en el área de contabilidad de la Organización.

1.2 Descripción de la empresa

Eximport distribuidores del Perú S. A. (Edipesa), es una compañía de capitales y accionistas íntegramente peruanos. Fundada en el año 1979, iniciando sus actividades económicas en un local ubicado en el Jr. Carabaya N.º 1085 Cercado de Lima.

Actualmente la Casa Matriz está ubicada en la Av. Argentina N.º 1710 en Lima en un local propio, donde se encuentran instaladas la Gerencia General, la Administración General, la Gerencia Financiera, la Gerencia Comercial, el Dpto. de Recursos Humanos, el Dpto. Legal, el Dpto. de Sistemas, el Dpto. de Contabilidad, el Dpto. de Auditoria y el Almacén Central, desde donde se proveen de maquinarias y equipos a todas las tiendas para su comercialización.

Edipesa posee (07) locales propios incluida la Casa Matriz, su actividad económica principal es la Venta de Maquinarias y Equipos para la Construcción, dirigida al público en general, pero haciendo énfasis en comercializar sus productos a constructoras nacionales, mineras y con ventas al estado peruano a través de sus diferentes ministerios.

Asimismo, y de acuerdo a la coyuntura existente en el mundo actual Edipesa ha incursionado en las ventas en línea a través del ecommerce@edipesa.com.pe, tomando las tecnologías de información como aliado estratégico para su crecimiento nacional proyectándose a vender su marca y prestigio al mundo.

La organización cuenta con cinco sucursales, (02) en el cercado de Lima y en los distritos de La Victoria, Surquillo y Chorrillos; además de (29) sucursales a Nivel Nacional.

Asimismo, tiene incorporados en planilla a (150) colaboradores a nivel nacional con perfiles que van desde ingenieros mecánicos, ingenieros electricos, ingenieros industriales, Ingenieros de sistemas, así como de Administradores de carrera, Contadores y Economistas.

Por todo lo descrito Edipesa cuenta con personal calificado, certificado y una trayectoria bien ganada a través de más de 40 años en el rubro de venta de maquinarias y equipos para la construcción.

Tabla 1

Sucursales

Lima	Dirección	Código de Sucursal
Casa Matriz	Av. Argentina N.º 1710	001
Colonial	Av. Colonial N.º 817	002
Carabaya	Jr. Carabaya N.º 1085	041
México	Av. México N.º 1378	004
Surquillo	Av. República de Panamá N.º 4978	049
Chorrillos	Calle Caminos del Inca N.º 216	089
Provincias	Dirección	Código de Sucursa
Arequipa	Calle Melgar N.º 504-Cercado	006
Arequipa	Av. Mariscal. Castilla N.º 531	027
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N.º 456	079
Abancay	Jr. Lima N.º 922 – 926	078
Cajamarca	Av. Vía de Evitamiento Sur N°450	030
Cusco	Av. Pachacútec N.º 501	008
Chala	Av. Emancipación Mz. 83 Lote 11	094
Chiclayo	Av. Augusto B. Leguía N.º 1194	011
Chimbote	Jr. Alfonso Ugarte N.º 660	010
Huánuco	Jr. Tarapacá N.º 684	003

1.2.1 Datos de la empresa

Eximport Distribuidores del Perú S.A., conocida comercialmente como EDIPESA, es una Sociedad Anónima identificada con RUC N.º 20100041520; Inicio sus operaciones comerciales el 29 de octubre de 1979. Actualmente, se encuentra en estado activo como contribuyente y ha estado emitiendo comprobantes electrónicos (Facturas y Boletas de Venta) desde el 07 de agosto del 2015. Su actividad principal se clasifica bajo el CIIU 4659, Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo, asimismo, la casa matriz se encuentra ubicada en la Av. Argentina N.º 1710, Lima.

1.2.2 Direccionamiento estratégico de la empresa

A. Visión.

Ser reconocidos como una empresa líder que trascienda a través de las generaciones, orientada a la satisfacción del cliente mediante el suministro de maquinarias y equipos de alta calidad, para la construcción en general.

Asimismo, incursionar en la comunidad andina inaugurando sedes en Bolivia, Colombia y Ecuador.

B. Misión.

Nuestra Misión, es satisfacer la necesidad de equipos y herramientas de construcción de las mineras, constructoras, entidades gubernamentales y público en general a través de la importación de equipos de alta Calidad y Tecnología.

C. Valores.

- Honestidad
- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Respeto

1.2.3 Productos que se comercializan

Distribuidor de maquinarias y equipos con productos orientados a: Construcción; Minería; Agroindustria; Metal Mecánica; Maquinaria Pesada; Motores; Limpieza Industrial; Jardinería; Herramientas Eléctricas; Grupos Electrónicos; Carpintería; Generadores, entre otros. Con productos locales e importados contamos con una variedad de marcas a costos bajos y con una variedad stock de repuestos. Fuente: Portal Web de Edipesa.

Tabla 2

Descripción de productos que se comercializan

Maquinarias de Construcción	Compresoras	Motores	Agroindustrias	Generadores	Carpintería
Alisadoras	De Pistón	Diesel	Ahoyadoras	A gas	Aserraderos
Apisonadoras	De Tornillo	Eléctricos	Cortadoras de Gras	Diesel	Biseladoras
Bombas	Filtros de aire	Gasolinos	Motocultores y accesorios	Wilson	Garlopas
Cortadoras de bloques			Moto fumigador	Honda	Ingleteadoras
Dobladoras			Pulverizador	Solandinas	Sierra Circular
Mezcladora de Concreto			Ordeñador de Lácteos		Sierra Cinta
Cort. de Hierro			Tractor Agrícola		Sierra Radial

Martillo			Molino de		Sierra Sable
Neumático			Disco		
Martillo			Despulpador		Sopladores de
Hidráulico			a de Café		Aire
Grupos	Herramien	Soldadur	Minería	Limpieza	Procesadora
Electrógenos	tas	as de		Industrial	de Alimentos
	Eléctricas	Corte			
Abiertos	Amoladoras	Soldador	Chancadora	Aspiradora	Batidoras
		as	Cónica	s	Multifuncion
		Eléctricas			ales

Nota. Edipesa (2024).

1.3 Organigrama de la empresa

Según el Reglamento Interno de Trabajo proporcionado por la empresa EDIPESA a todos sus colaboradores, la organización cuenta con un organigrama funcional encabezado por la Junta General de Accionistas conformado por los dueños, en el primer nivel se encuentran:

1.3.1 *Presidente del directorio*

Tiene como función cuidar, gestionar y administrar los bienes y recursos de la organización, así como también liderar, guiar y consolidar el equipo de trabajo que contribuya a alcanzar los fines y objetivos de la empresa.

1.3.2 *Gerencia general*

Quien es el representante legal de la sociedad y su función principal es ejecutar las políticas de Edipesa, establecer los lineamientos en los ámbitos comerciales, administrativos,

financieros, logísticos y de recursos humanos para optimizar la eficiencia y eficacia de todas las áreas.

1.3.3 Gerencia administrativa

Quien es el responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de los Administradores de todas las tiendas de Edipesa a nivel nacional, así como de idear, liderar, optimizar e implementar recursos y procesos óptimos. Están bajo esta jefatura el dpto. de Recursos Humanos, el dpto. de Contabilidad, el dpto. Legal, el dpto. de Control de Inventarios y Auditoría además del dpto. de Sistemas.

1.3.4 Gerencia financiera

Quien es el encargado de revisar y desarrollar políticas para regular las opciones financieras de la empresa, por ello su labor principal es la de estimar costos y ganancias con la recopilación y el análisis de la información financiera. Tiene bajo su cargo el dpto. de Tesorería y/o Caja de todas las tiendas de Edipesa y al dpto. de Créditos y Cobranzas.

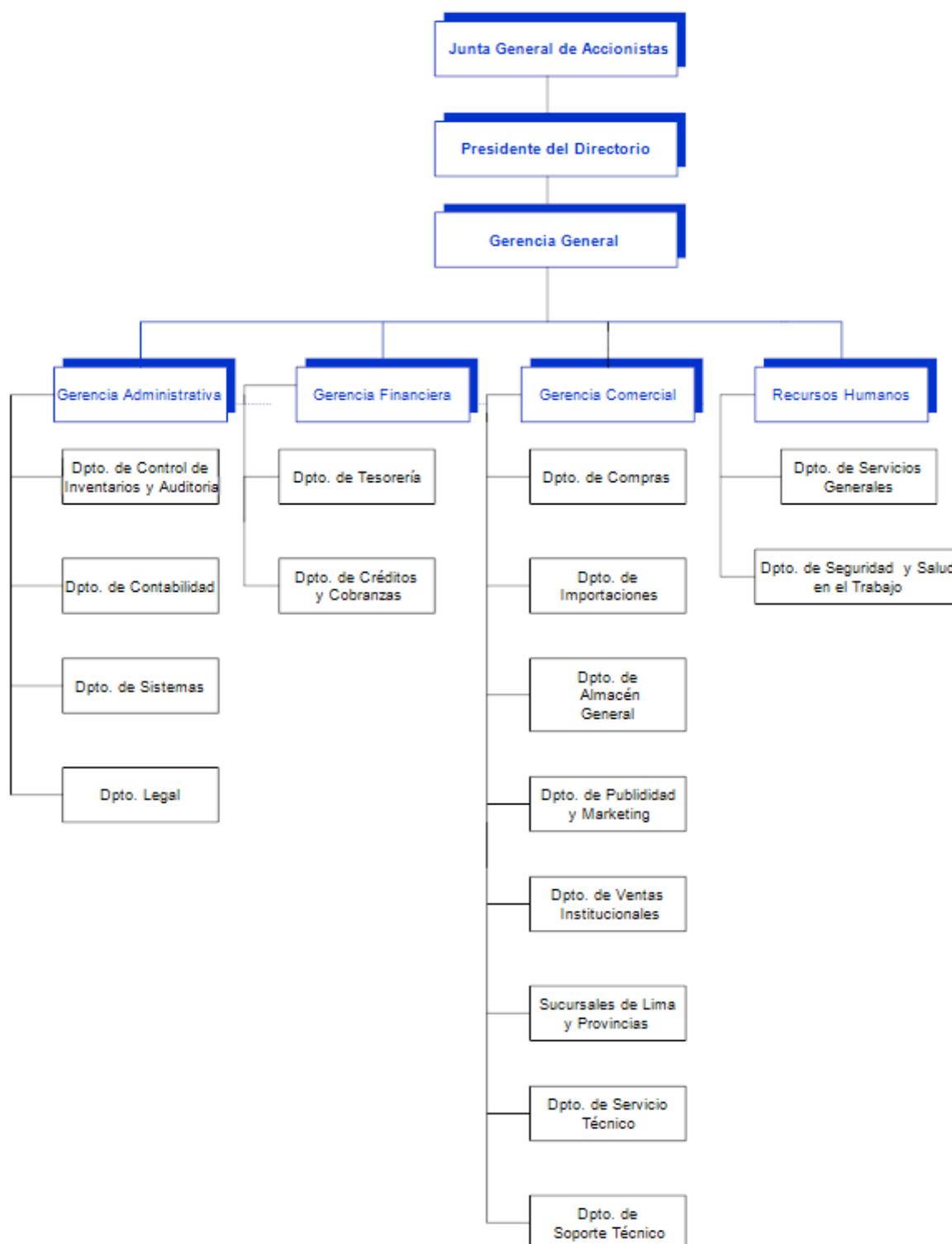
1.3.5 Gerencia comercial

Quien es el encargado de Planificar, dirigir y evaluar las operaciones de ventas de todas las tiendas de Edipesa fijando metas y objetivos mensuales. Tiene bajo su cargo los dptos. de Compras, Importaciones, Almacén General, Publicidad y Marketing, Ventas Institucionales, Sucursales de Lima y Provincias, además del área de Soporte Técnico.

1.3.6 Gerencia de recursos humanos

Quien es el encargado de monitorear, motivar y evaluar a los colaboradores de Edipesa de Lima y Provincias.

Bajo su cargo está el dpto. de Servicios Generales y el dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Figura 1*Organigrama de Edipesa*

Nota. Organigrama proporcionado por la Gerencia General.

Figura 2

Edipesa FODA

FODA EDIPESA	
<p>FORTALEZAS</p> <p>VENTAJA COMPETITIVA POR DIVERSIDAD DE PRODUCTOS, PRECIOS Y MARCAS.</p> <p>DISPONIBILIDAD DE RED DE 35 TIENDAS A NIVEL NACIONAL.</p> <p>CONVENIOS CON EMPRESAS DEL EXTERIOR PARA IMPORTACION DE PRODUCTOS</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>ESCALA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA.</p> <p>EXCESIVA DEPENDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES.</p> <p>NO SE CUENTA CON MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN NINGUNA AREA DE LA ORGANIZACION.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>RECUPERACION DE DEMANDA NACIONAL</p> <p>MAYOR APERTURA AL COMERCIO INTERNACIONAL</p> <p>POLITICAS DE ARANCELES A COSTO CERO PARA DIVERSAS MAQUINARIAS</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>AGRESIVA COMPETENCIA DE EMPRESAS DEL SECTOR EN EVIDENTE EXPANSION.</p> <p>CONFLICTOS SOCIALES LATENTES Y CORRUPCION.</p> <p>LA INFORMALIDAD DE EMPRESAS COMERCIALES EN LOS PROCESOS CON EL ESTADO.</p>

Nota. FODA proporcionado por la Gerencia General.

Figura 3

Estrategias FODA

<p>ESTRATEGIA FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Elevar el nivel de Competitividad en la Empresa posicionándola como Empresa Corporativa.</i> • <i>Promover la importación de nuevos Productos, nuevos equipos con nuevas tecnologías e Innovaciones.</i> • <i>Incrementar mayor difusión de convenios con entidades destinadas a ofrecer financiamiento de equipos a Nivel Nacional.</i> 	<p>ESTRATEGIA FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fortalecer el desarrollo, infraestructura y modernización de la red de tiendas a nivel nacional.</i> • <i>Establecer convenios con entidades financieras y de apoyo a la pequeña y mediana empresa con el fin de lograr que accedan a financiamiento para la adquisición de equipos.</i> • <i>Proporcionar la promoción de productos con valor agregado a través de planes de negocios.</i>
<p>ESTRATEGIA DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseñar y ejecutar programas de asistencia técnica y capacitación para mejorar la identificación y fortalecimiento de la imagen institucional.</i> • <i>Diseñar un manual de procedimientos, por cada área de la empresa.</i> • <i>Rediseñar el organigrama de la empresa orientado a que la toma de decisiones sea por niveles.</i> 	<p>ESTRATEGIA DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseñar mecanismos de fidelización con, asesoría en planes de negocio y de asesoría técnica.</i> • <i>Utilizar los mecanismos establecidos en los acuerdos a multi laterales para neutralizar la competencia desleal aplicadas en el comercio.</i> • <i>Desarrollar sistemas de control con el fin de evitar fuga de información de productos ofrecidos al mercado.</i>

Nota. Estrategias proporcionadas por la Gerencia General.

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

Laboro en la Casa Matriz de Edipesa en Lima, ubicada en la Av. Argentina N.º 1710, con una antigüedad de poco más de 20 años aproximadamente.

Este tiempo me ha permitido adquirir conocimiento en diversos departamentos de la empresa donde he desempeñado funciones diversas, entre ellas en el Dpto. de Gerencia Financiera como secretaria de finanzas, en el Dpto. de Gerencia General como asistente de gerencia, y posterior a la obtención del diploma de Bachiller en Administración, en el Dpto. de Contabilidad como Asistente Administrativo - Dpto. de Contabilidad.

En la Gerencia Financiera como secretaria de finanzas, he realizado las siguientes funciones: Atender y realizar llamadas de la gerencia financiera; Organizar la agenda del Gerente Financiero; Organizar y archivar documentación de la gerencia financiera; Revisión y seguimiento de facturas y guías para programación de pago; Recepcionar y revisar las guías de proveedores, además de las notas de ingreso de mercaderías entregadas por el dpto. de almacén; Realizar transferencias bancarias; Realizar la validación y posterior envío de los depósitos bancarios a las sucursales de Lima y Provincias; Realizar compra de moneda extranjera; Realizar cartas a los diferentes bancos; Realizar el seguimiento de facturas al crédito; Brindar apoyo al área de caja general.

En la Gerencia General como Asistente de Gerencia, he realizado las siguientes funciones: Atender y realizar llamadas telefónicas de la Gerencia General; Llevar y organizar un registro de las reuniones del Gerente General con los Administradores de Lima y Provincias y con otras áreas; Elaboración y revisión de Informes, Contratos, Cartas, etc.; Elaboración de agenda e itinerario del Gerente General. Elaboración de memorándum dirigidas a las diferentes áreas; Coordinación con diferentes áreas para viajes al exterior del Gerente General; Recepción y revisión de documentos dirigidos a la Gerencia General; Comunicar las indicaciones del

Gerente General de manera efectiva a otros empleados, clientes y/o proveedores; Asegurar y hacer el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones legales del Gerente General; Comprobar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Gerente General.

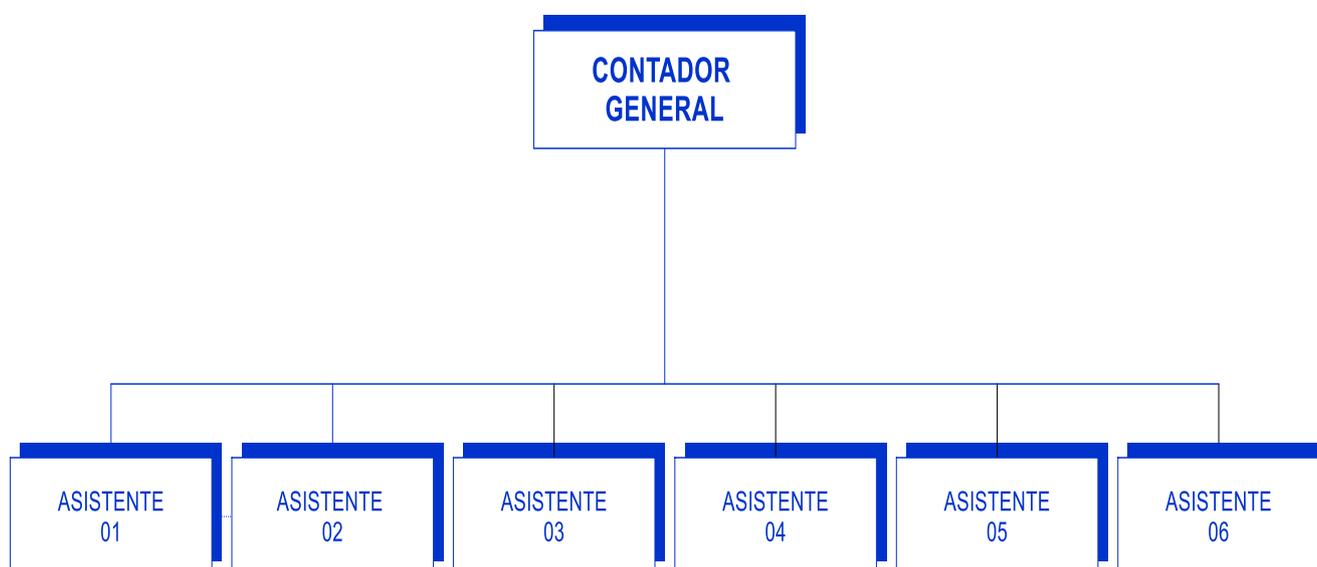
II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECIFICA

2.1 Dpto. de contabilidad

La Contabilidad se centraliza en la casa matriz ubicada en la Av. Argentina N.º 1710 Lima, donde llega toda la documentación contable generada por las (34) sucursales que tiene la empresa a nivel nacional.

Figura 4

Organigrama dpto. de contabilidad



Nota. Los asistentes realizan labores contables específicas. Elaboración propia.

2.2 Funciones del asistente 06

Ingreso y revisión de los gastos menores que se realizan en las tiendas de Lima y Provincias para generar el asiento contable correspondiente. En el Dpto. de Contabilidad mi labor es generar el asiento contable de los gastos menores en el módulo de caja del sistema de contabilidad con la revisión, provisión y validación de los sustentos de egresos realizados en las tiendas de Edipesa.

Ello implica revisar los comprobantes físicos que envían los administradores de las sucursales de Lima y Provincias al Dpto. De Contabilidad, además de validarlos en el portal web de SUNAT para la presentación mensual de impuestos. Cabe mencionar que los gastos menores son aquellos relacionados con egresos de dinero en bajas denominaciones y/o cantidades, los que se realizan de manera urgente y/o imprevista.

Estos egresos se realizan diariamente solicitando efectivo al cajero de tienda, previa autorización del Administrador de la tienda para, por ejemplo: Realizar gastos de movilidades locales; gastos de compra de combustible; gastos de refrigerio; gastos de compra de útiles de limpieza; gastos de compra de útiles de escritorio; gastos de pagos de tramites diversos; gastos de compra de accesorios y/o repuestos; gastos de compra de suministros, entre otros.

Este dinero sale del área de caja con un documento interno denominado Recibo de Egresos que esta numerado de acuerdo a cada tienda con un código asignado.

Deberán aparecer los siguientes datos: Fecha de operación; Monto del dinero solicitado; Detalle y/o explicación (para que se usara el dinero); Firma y sello del área y/o jefatura que solicita el dinero; Firma y sello del Administrador de tienda autorizando el egreso.

Posterior a ello el solicitante tendrá que entregar al cajero un comprobante de pago (Factura y/o Boleta de venta) para sustentar el gasto, que posteriormente será enviado al Dpto. De Contabilidad por el Administrador de la tienda, para ser validado en el portal de Sunat- Operaciones en línea y registrado en el sistema de contabilidad para la presentación mensual ante el ente fiscalizador Sunat.

Figura 5*Ejemplo registro asiento contable - movilidades*

Registro de Asiento Contable 'EDIPESA'

Asiento Contable

Fecha:	15/01/2022	Tipo Asiento:	Manual	Estado:	Contabilizado
Subdiario:	002 CAJA-EGRESO	Sucursal:	02 ALMACEN PRINCIPAL	N°Asiento:	000001
Moneda:	1 SOLES	S/ T/C:	Venta Caja	Valor T/C:	3.87
Documento Anulado:	<input type="checkbox"/>				
Dcto Ref.:	EF EFECTIVO	Serie:	002	Numero:	5000
F.Emision:	15/01/2022	F.Vcto:	15/02/2022		
Dcto Ref. 2:		Serie:		Numero:	
F.Emision:		F.Vcto:			
Glosa:	GASTO DE MOVILIDADES			N°Voucher:	VE-004-2022
Tipo Auxiliar:	10	Codigo Auxiliar:	63004	Medio Pago:	

Cod Usuario: DPALACIOS Fec Modifica:24/04/2023 17:00:02 Pc Modifica:192.168.0.146 Filtrar Dctos. de todas las Sucursales

Nota. Referenciado del sistema contable de Edipesa. Elaboración propia.**Figura 6***Ejemplo registro cancelación de factura*

Registro de Asiento Contable 'EDIPESA'

Asiento Contable

Fecha:	14/06/2022	Tipo Asiento:	Manual	Estado:	Contabilizado
Subdiario:	002 CAJA-EGRESO	Sucursal:	02 ALMACEN PRINCIPAL	N°Asiento:	000002
Moneda:	1 SOLES	S/ T/C:	Venta Caja	Valor T/C:	3.78
Documento Anulado:	<input type="checkbox"/>				
Dcto Ref.:	EF EFECTIVO	Serie:	001	Numero:	1000
F.Emision:	14/06/2022	F.Vcto:	14/06/2022		
Dcto Ref. 2:		Serie:		Numero:	
F.Emision:		F.Vcto:			
Glosa:	CANCELACION DE FACTURA F/ 00-132			N°Voucher:	VE-001-2022
Tipo Auxiliar:	46	Codigo Auxiliar:	46901	Medio Pago:	

Cod Usuario: DPALACIOS Fec Modifica:25/04/2023 13:45:12 Pc Modifica:192.168.0.146 Filtrar Dctos. de todas las Sucursales

Nota. Referenciado del sistema contable de Edipesa. Elaboración propia.

Figura 7

Listado de asiento contable - movilidades.

EXIMPORT DISTRIBUIDORES DEL PERU S. A.				ASIENTO CONTABLE			FECHA:	21/03/2023
EDIPESA				CONTABILIDAD SOLES			HORA	2:13:53 P.M.
R.U.C. 20100041520							PAGINA	1 de 1
				ESTADO ACTUAL:			Aprobado	
PERIODO:	FEBRERO 2023			DOCUMENTO:				
SUBDIARIO:	CAJA-EGRESO			N° SERIE:				
N° ASIENTO:	00001	F. ASIENTO:	30/03/2023	N° DOCUMENTO:				
OPERACIÓN:				FECHA DE EMISION				
ALMACEN:	ALM. PRINCIPAL			CTA.:				
GLOSARIO:	GASTO DE MOVILIDADES							
ITEM	CUENTA	AUXILIAR	DOCUMENTO	FECHA	DEBE	HABER	M. O.	T. C.
0001	63004 T 000000005	LUIS CHIRINOS PONCE DE LEON	RE 001 0000110810	1/03/2023	16.00	0.00		
0002	63004 T 000000005	LUIS CHIRINOS PONCE DE LEON	RE 001 0000111730	2/03/2023	3.00	0.00		
0003	63004 T 000000022	GUILLERMO TORERO MINAYA	RE 002 0001109931	1/03/2023	3.00	0.00		
0004	63004 T 000000093	MOVILIDAD A VARIOS SITIOS	RE 005 0100122332	2/03/2023	40.00	0.00		
0005	63004 T 000000006	WALTER TUMAY CUNYAS	RE 010 0000001258	1/03/2023	15.00	0.00		
0006	63004 T 000000001	WALTER TUMAY CUNYAS	RE 004 0000112334	1/03/2023	10.00	0.00		
0007	63004 T 000000006	MARIA PAREDES ROJAS	RE 012 0000113735	1/03/2023	8.00	0.00		
0008	63004 T 000000250	MARITZA ALCATARA JIMENEZ	RE 001 0000111736	1/03/2023	4.00	0.00		
0009	63004 T 000000005	RUBEN ARCONDO LOLO	RE 001 0000111737	3/03/2023	8.00	0.00		
0010	63004 T 000000049	BENJAMIN SIFUENTES ORE	RE 005 0000122784	4/03/2023	9.00	0.00		
0011	63004T 000000030	GRACIELA RODRIGEZ LOA	RE 007 0000441739	3/03/2023	2.00	0.00		
0012	10101		RE 027 0000133710	3/03/2023	0.00	100.00		
0013	94302 000000005		RE 016 0000532741	4/03/2023	3.00	16.00		
0014	95302 000000073		RE 010 0000122712	7/03/2023	2.00	0.00		
0015	95302 000000013		RE 050 0000124879	8/03/2023	4.00	0.00		
0016	79101 000000054		RE 051 0000526744	9/03/2023	10.00	33.00		
0017	63004 000000055		RE 011 0000562789	9/03/2023	0.00	3.00		
0018	94302 000000105		RE 030 0000156112	9/03/2023	2.00	0.00		
0019	79101 000000060		RE 095 0000325894	8/03/2023	5.00	22.00		
0020	94302 000000005		RE 078 0000745982	7/03/2023	5.00	0.00		
0021	94302 000000056		RE 088 0000589222	10/03/2023	7.00	10.00		
0022	79101 000000015		RE 013 0000521457	10/03/2023	3.00	0.00		
0023	94302 000000085		RE 006 0000485711	12/03/2023	12.00	0.00		
0024	95302 000000222		RE 030 0000475725	14/03/2023	13.00	0.00		
0025	95302 000000009		RE 079 0000456892	22/03/2023	0.00			
					Total S/	184.00	184.00	
V° B° CONTADOR								

Nota. Reportes que se generan al realizar un asiento contable. Referenciado del sistema contable de Edipesa. Elaboración propia.

Asimismo, se revisan los listados de movimientos diarios de ingresos y egresos en soles y en dólares de las tiendas de Lima y Provincias con los comprobantes y/o documentos sustentatorios correspondientes, reportes de compras y ventas, entre otros.

También se reciben comprobantes de pago en la casa matriz para su revisión validación e ingreso al sistema.

Cabe indicar que una labor adicional es la coordinación con las imprentas para la impresión de documentos internos como: Papel Membretado; Contratos de Preparatorio de Arras; Recibos de Ingresos; Recibos de Egresos; Proformas Institucionales; Tarjetas de Kardex; Boletas de Salida; Notas de Pedido, entre otros.

Todos los formatos internos tienen el mismo diseño y la misma descripción en los productos, sin embargo, se diferencian porque cada uno tiene un código de establecimiento predeterminado, además se varían los teléfonos y direcciones de acuerdo a la sucursal.

Es labor de los Administradores revisar el stock de comprobantes de pago que tienen a su cargo (Guías de Remisión-Remitente) y/o documentos internos para la solicitud oportuna de impresión. Cuando se trata de comprobantes de pago (Guías de Remisión-Remitente) se solicitan cotizaciones a las imprentas que están acreditadas por SUNAT para la impresión de formatos continuos. Se presentan al contador las cotizaciones recibidas para la decisión final, luego se procede solicitando la Autorización de Impresión ante SUNAT operaciones en línea.

Es importante mencionar que la Autorización de Impresión además de ser tramitada por la empresa con el clave sol en el portal de Operaciones en Línea, también tiene que ser tramitada por la imprenta que está adscrita ante la SUNAT, esto para que la SUNAT pueda hacer el cruce respectivo.

Se tramita la Autorización de impresión mediante la clave SOL y se coordina con la imprenta seleccionada el diseño de la Guía de Remisión-Remitente a imprimir, confirmando el

arte y/o diseño de la misma y se remite a la imprenta la Autorización de Impresión entregada por SUNAT.

Luego se realiza la Orden de Compra que tiene que estar firmada por el Contador General y refrendada por el Gerente General, luego se remite a la imprenta para la elaboración de los comprobantes solicitados.

El tiempo de entrega de las Guías de Remisión-Remitente, por la imprenta demora (05) días útiles, luego de ello se realiza un memorándum dirigido al administrador de tienda detallando la cantidad y que tipo de documento se les está enviando además de la numeración correspondiente para su control interno. Cabe señalar que en el Dpto. de contabilidad se tiene un Kardex de comprobantes y documentos en blanco de todas las sucursales de Edipesa para un mayor control.

Asimismo, se procederá a hacer las coordinaciones con el área de Almacén General para el recojo y envío a la sucursal que solicito las guías y/o documentos de uso interno.

Es importante mencionar que las sucursales de Lima y Provincias no están autorizadas por la Gerencia General a realizar gastos de impresión de formatos en general.

Estos procesos de impresión de Guías de Remisión Remitente solicitados por los administradores de las sucursales de Lima ocurren cada (02) meses aproximadamente y en las sucursales de provincias cada (03) meses, estos tiempos van a variar de acuerdo a las ventas generadas por cada sucursal.

Los comprobantes de pago generados por la impresión de Guías de Remisión-Remitente, así como de documentos internos son facturas con vencimiento a 30 días útiles, para lo que se sacarán los vistos correspondientes al Contador General y luego al Gerente General para luego ser entregados a la Gerencia Financiera para que se proceda con su cancelación cuando se cumpla el plazo pactado.

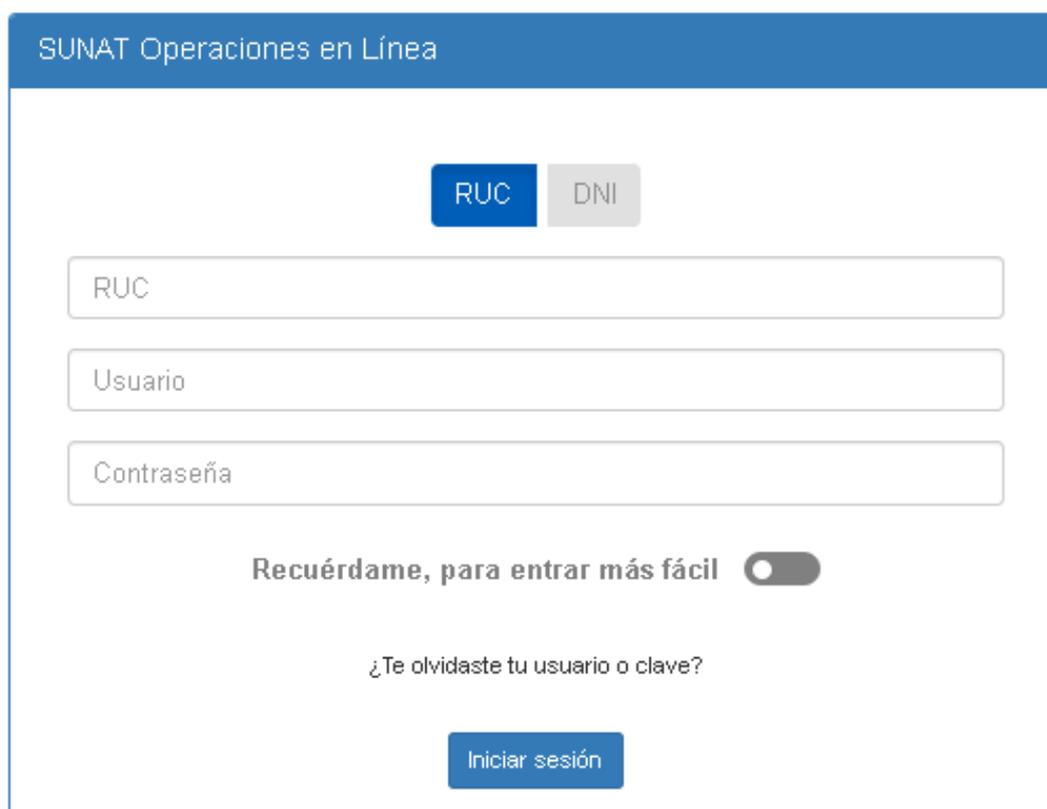
Posteriormente estos comprobantes serán entregados al Dpto. de Contabilidad para su revisión y provisión correspondiente.

Sin embargo, cuando se trata de elementos publicitarios como afiches, volantes, carteles anuncios y/o diseños in situ, los Administradores de cada sucursal coordinan con el Dpto. de Publicidad y Marketing, así como con la Gerencia Comercial quien autoriza el egreso para su elaboración.

Asimismo, el Administrador tendrá que enviar estos gastos con sus respectivos sustentos (facturas y/o boletas, proformas, etc.) al dpto. de contabilidad para su revisión y provisión correspondiente.

Figura 8

Formato de inicio de sesión - Sunat

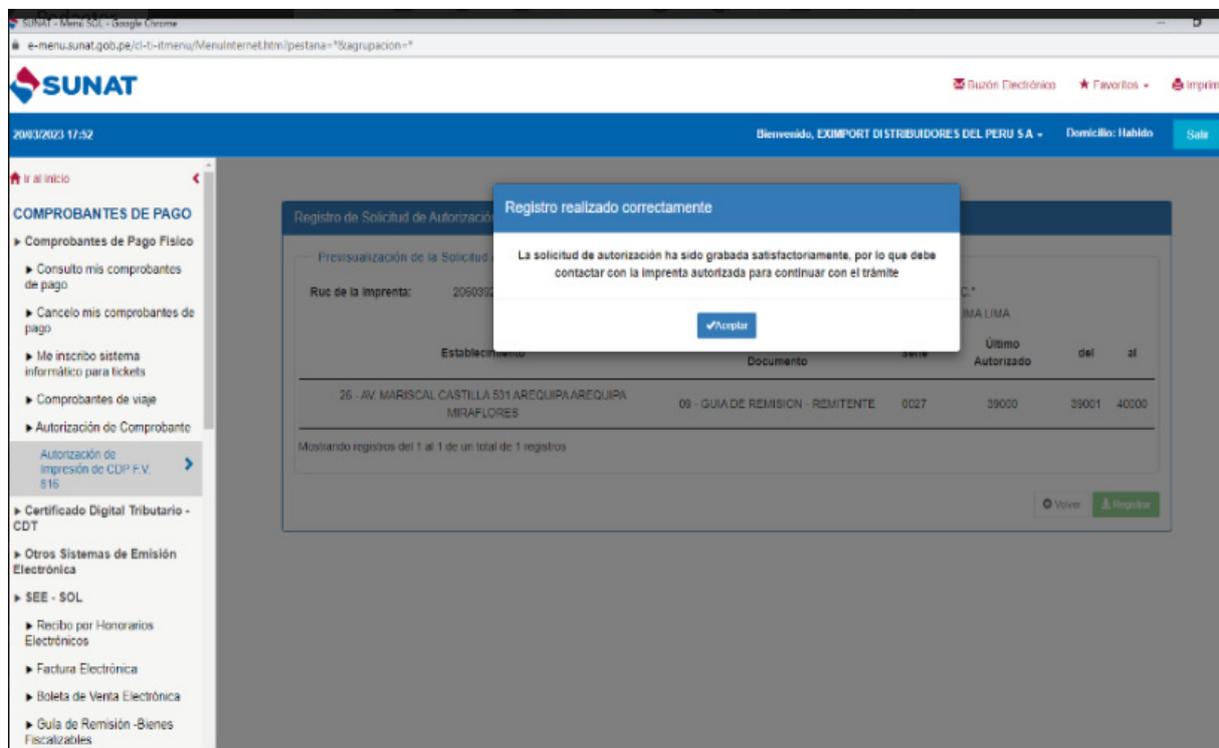


The image shows a login form for 'SUNAT Operaciones en Línea'. At the top, there is a blue header with the text 'SUNAT Operaciones en Línea'. Below the header, there are two buttons: 'RUC' (blue) and 'DNI' (grey). Underneath these buttons are three input fields: 'RUC', 'Usuario', and 'Contraseña'. Below the input fields, there is a toggle switch labeled 'Recuérdame, para entrar más fácil'. Below the toggle switch, there is a link that says '¿Te olvidaste tu usuario o clave?'. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Iniciar sesión'.

Nota. Inicio de sesión por RUC o DNI. Sunat (2024).

Figura 9

Formato operaciones en línea - Sunat



Nota. Operación de impresión de CDP F.V. 816. Sunat (2024).

Tabla 3

Datos en la autorización de impresión

Formato De Autorización De Impresión De CDP -F. V.- 816-	
N.º de Aautorización	14904489023
N.º de Orden	25388487
Fecha de Autorización	07/02/2023
Datos del Contribuyente	Datos de La Imprenta
Razón Social: Eximport Distribuidores del Perú S. A.	Razón Social: Grupo Gráfico R&L SAC.
R. U. C. 20100041520	R.U C. 20603922876
Dom. Fiscal: Av. Argentina N ° 1710 Lima	Dom Fiscal: Jr. Callao N ° 465 Lima

 Identificación de los Documentos

 Establecimiento: Av. Gullman N.º 220 Piura N.º Serie 013 Del 1253 al 1352

 Guías de Remisión-Remitente (01) Millar

Nota. Factura física características. Plataforma digital única del Estado Peruano (2024).

Figura 10

Autorización tramitada por la imprenta

Generación de la Autorización de Impresión de CDP - F.V.816

NUMERO DE AUTORIZACION: 14916644023
 NUMERO DE ORDEN: 25416139
 FECHA DE AUTORIZACION: 10/03/2023

Datos del Contribuyente

RUC :
 20100041520
 Nombre y Apellidos o Razón Social:
 EXIMPORT DISTRIBUIDORES DEL PERU S A
 Domicilio Fiscal:
 AV. ARGENTINA 1710 LIMA LIMA LIMA

Identificación de la Imprenta

RUC :
 20603922876
 Nombre y Apellidos o Razón Social:
 "GRUPO GRAFICO R & L S.A.C."
 Domicilio Fiscal:
 JR. CALLAO 465 Int 4E LIMA LIMA LIMA

Identificación de los Documentos

Establecimiento	Serie	Tipo de Comprobante y/o Documento
49 - AV. MARISCAL CACERES 456 AYACUCHO HUAMANGA AYACUCHO	0079	09 - GUIA DE REMISION - REMITENTE
		12300 12301 13300

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

[Ir a la Bandeja](#)

Nota. Emitido por la Sunat el 10 de marzo del 2023.

2.3 Plan de actividades del asistente 06

A. Actividad N.º 01. Duración (15) días útiles.

Ingresar y revisar documentación contable al sistema de contabilidad, remitida de las (34) tiendas a nivel nacional (Facturas de Compras, Facturas de Ventas, documentos de importaciones, exportaciones, depósitos bancarios, etc.) así como, documentación inherente a estos (detracciones, percepciones, retenciones, etc.)

En esta actividad se tiene las siguientes subtarefas:

- Recepcionar y validar la información recibida.
- Remitir informes al jefe inmediato (Contador General)
- Remitir documentos en blanco a todas las sucursales (Guías de Remisión-Remitente en formato continuo, Papel Membretado, Contratos de Arras, Recibos de Ingresos y Egresos, Proformas, entre otros).

B. Actividad N.º 02. Duración (10) días útiles.

Impresión de documentos y/o comprobantes de pago

- Coordinar con los proveedores de papelería en general e imprentas la elaboración e impresión de Comprobantes de Pago y otros formatos.
- Tramite de solicitud de impresión ante el ente fiscalizador – SUNAT- utilizando clave SOL de Operaciones en Línea.
- Coordinar el despacho de documentos en blanco con almacén central para la distribución de los mismos a las sucursales de Lima y Provincias.

En esta actividad se tiene las siguientes subtarefas:

- Despacho a sucursales de documentos en blanco.
- Apoyo a los clientes con el requerimiento de duplicados de comprobantes fedateados por el Representante Legal.

C. Actividad N.º 03. Duración (05) días útiles.

Coordinar con las jefaturas correspondientes para realizar el trámite de:

- Entrega de duplicado de comprobantes de pago, a solicitud del cliente.
- Recepción y validación de Comprobantes de Proveedores.
- Búsqueda de Comprobantes para presentación en licitaciones con el estado, para el área de ventas de tienda.

En esta actividad se tiene las siguientes subtareas:

- Revisión e ingreso de comprobantes de proveedores al sistema.
- Recopilación de comprobantes para la presentación a entidades del estado.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

3.1 Análisis del contexto

Se asiste al Dpto. de Administración de tienda de la casa matriz, esta labor implica:

Atender las solicitudes de los clientes de duplicados de comprobantes y/o depósitos bancarios fedateado por la Gerencia General y Gerencia Financiera; Recepción y validación de comprobantes de proveedores; Apoyo a los vendedores con las coordinaciones de abastecimiento de productos de otras sucursales; Apoyo a los vendedores en las coordinaciones con el área de Servicio Técnico para la impresión de fichas técnicas de los productos que se comercializan, así como los certificados de operatividad y garantía solicitados por los clientes; Apoyo a los vendedores con la recopilación de Facturas y/o Boletas de Venta, depósitos para su presentación en concursos de Licitaciones Públicas con el estado; Apoyo a los clientes con duplicados de comprobantes de pago para el ingreso de maquinarias para su revisión y/o reparación al Dpto. de Servicio Técnico.

3.2 Situación problemática

Estas actividades realizadas en el área de Administración, así como los procedimientos internos del área en mención (ventas, caja, despacho y servicio técnico), no están plasmadas en un manual de procedimientos administrativos, lo que ocasiona malestar en los clientes cuando ocurren inconvenientes en los procesos, generando quejas y la solicitud recurrente del Libro de Reclamaciones por ende denuncias ante Indecopi, los que producen multas y sanciones administrativas constantes.

Por lo descrito se propone la creación e implementación de un manual de procedimientos administrativos para el área de administración de todas las tiendas de Edipesa para uniformizar y acelerar los procesos, teniendo en cuenta que estas actividades son similares en todas las tiendas.

3.3 El Diseño metodológico

Se emplearon como técnicas de investigación el enfoque de tipo cualitativo descriptivo, la entrevista al personal con preguntas abiertas en todas las áreas que intervienen en este proceso, además de la observación directa para la recolección de información.

Se tomó como muestra o población de estudio a las siguientes áreas:

Tabla 4

Población de estudio

PERSONAL DE TIENDA	CANTIDAD
Administrador	01
Ventas	04
Cajero	01
Asistente de Almacén	06
Servicio Técnico	10

Nota. Elaboración propia.

Lo que se propone es el diseño e implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos (Área de Administración).

Lo primero que haremos será identificar los ambientes claves como la distribución del área de Administración de las tiendas, además de cómo se manejan los procesos de administración, ventas, caja, almacén y servicio técnico, desde el ingreso a la tienda del cliente hasta su salida.

Se documentarán los procedimientos dando instrucciones detalladas de los pasos específicos a seguir y los requisitos de documentación necesarios para estos procesos. También se establecerán los controles necesarios para cada uno de los procesos estos incluirán un objetivo, un marco normativo, revisiones y responsables, descripción de procesos, diagrama de flujo y glosario de términos.

Con la implementación de los Manuales de Procedimientos en el Área de Administración, se pretende establecer normas y pautas de carácter normativo y objetivo con el fin de estandarizar los procesos.

También este manual de procedimientos administrativos servirá como un documento de referencia para los nuevos colaboradores en el área, sirviendo como un elemento adicional para su formación y/o inducción.

Este punto es muy importante, actualmente la inducción de los nuevos colaboradores es ineficiente e inexistente, en ocasiones los ingresantes tienen que desarrollar sus funciones sobre la marcha, teniendo como consecuencia errores y retrasos innecesarios.

3.4 Marco teórico

3.4.1 Antecedentes de la investigación

Se han recopilado algunos conceptos de Manual de Procedimientos, según algunos autores:

“Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales”. Molina et al. (2016, p.15).

"Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". Biegler J. (1980, p.54).

Consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas". Munich G. y Martínez G. (1979, p.99).

3.4.2 Como definición personal

Un manual de procedimientos es un documento que contiene información de forma detallada, ordenada y secuencial de algún procedimiento específico en un área determinada de la organización, que tiene como finalidad primordial realizar un trabajo eficiente y eficaz optimizando el desarrollo de los colaboradores, lo que ayudará a cumplir las metas propuestas por la gerencia.

3.5 Aspectos generales

Todas las tiendas de Edipesa a nivel nacional cuentan con la siguiente distribución en el área de administración: Sala de Ventas, Módulo de Administración, Módulo de Caja Módulo de Despacho, Módulo de Almacén, Módulo de Servicio Técnico, Modulo del Personal de Seguridad.

Para fines del presente estudio se tomó como referencia la Administración de la tienda ubicada en la Av. Argentina N.º 1710 Cercado de Lima, además de las áreas que intervienen en este proceso como son: Administración, Ventas, Caja, Despacho y Servicio técnico.

Figura 11

Organigrama área de administración



Nota. Elaboración propia.

Tabla 5*Estructura del manual de procedimientos*

Estructura Manual De Procedimientos Administrativos
Área De Administración
Titulo
Objetivo de documento
Marco Normativo
Revisiones y Responsables
Descripción de Procesos
Diagrama de Flujo
Glosario de Términos

Nota. Elaboración propia

3.6 Diseño del manual de procedimientos administrativos

Para la implementación de los Manuales de procedimientos Administrativos se realizaron reuniones primero con el Dpto. Legal para determinar el marco normativo en el que se respaldarían y enfocarían los manuales de procedimientos.

Posteriormente se solicitaron las autorizaciones correspondientes a la Gerencia General para implementar el marco normativo y solicitar se nos permita tener reuniones con los colaboradores que intervienen en los procesos, luego de ello, se realizaron entrevistas con preguntas abiertas a los involucrados en el área de Administración, es decir: al Administrador de tienda, los vendedores, el Cajero; Personal de despacho; Personal de Servicio Técnico.

Se realizaron encuestas a los colaboradores que intervienen en las áreas mencionadas líneas arriba, algunas interrogantes realizadas fueron las siguientes:

1. ¿Hace cuánto tiempo trabaja usted en esta área?
2. ¿Cuál es el trabajo que realiza, especifique?
3. ¿Cuántas personas intervienen en este proceso?
4. ¿Cuánto tiempo aproximado le toma este proceso?
5. ¿Cómo realiza este proceso?
6. ¿Cuándo realiza este proceso?
7. ¿Dónde realiza este proceso?
8. ¿Qué documentos tiene que utilizar en este proceso?
9. ¿Qué autorizaciones requiere usted para realizar este proceso?
10. ¿Considera usted que necesitaría más tiempo para realizar este proceso?
11. ¿Necesitaría usted más personal para desarrollar este proceso?
12. ¿Considera usted que el proceso que realiza es oportuno?
13. ¿Cuenta usted con todos los materiales y/o implementos que necesita para realizar este proceso?
14. De acuerdo al área en la que se encuentra ¿necesitaría usted mayor apoyo de su jefatura? Detalle.
15. ¿Considera usted, importante y/o necesario tener un manual de procedimientos Administrativos?
16. ¿Estaría dispuesto usted a implementar y/o apoyar con sus ideas en la creación de un manual de procedimientos administrativos?
17. De acuerdo a su opinión ¿Cada cuánto tiempo debería de actualizarse el manual de procedimientos administrativos?
18. ¿Estaría usted de acuerdo en implementar un manual de procedimientos administrativos en el área de administración, en todas las tiendas de la organización?

3.7 Procedimiento del área de administración de tienda principal

Para el diseño de Manual de Procedimientos en el Área de Administración se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- Empresa: Edipesa Sucursal: Av. Argentina
- Área: Administración
- Cod. Tienda: 053
- Versión: AD-01
- Fecha: 19.11.23
- Responsable: Administrador
- Revisión: Dpto. Auditoria
- Pag.01 Al 06 - Título del Procedimiento: Labores Administrador - Tienda. Principal
- Objetivo: Gestionar de forma integral la Planificación, Organización, Dirección y Control de la sucursal a su cargo.
- Marco Normativo: Se toma como referencia la ley marco del empresariado del Código de Comercio del Perú: “Art.1, Son comerciantes los que ejercen actos de comercio, fundado en el tráfico mercantil su profesión habitual y ordinaria”. (Citado por de la Lama, 1887, p.11). “Art. 2, El ejercicio del comercio es independiente de la calidad del ciudadano” (Citado por de la Lama, 1887, p.11). “Art. 6, Tienen capacidad para ejercer el comercio, todos los que tienen para contratar conforme a las leyes comunes”. (Citado por de la Lama, 1887, p.12).

3.7.1 Descripción del proceso del administrador de tienda

El Administrador es el encargado de decidir con anticipación las actividades que deben de llevarse a cabo para el logro de los objetivos propuestos por la Gerencia Comercial con

unidad, precisión flexibilidad y continuidad, esto para el cumplimiento mensual de las metas propuestas.

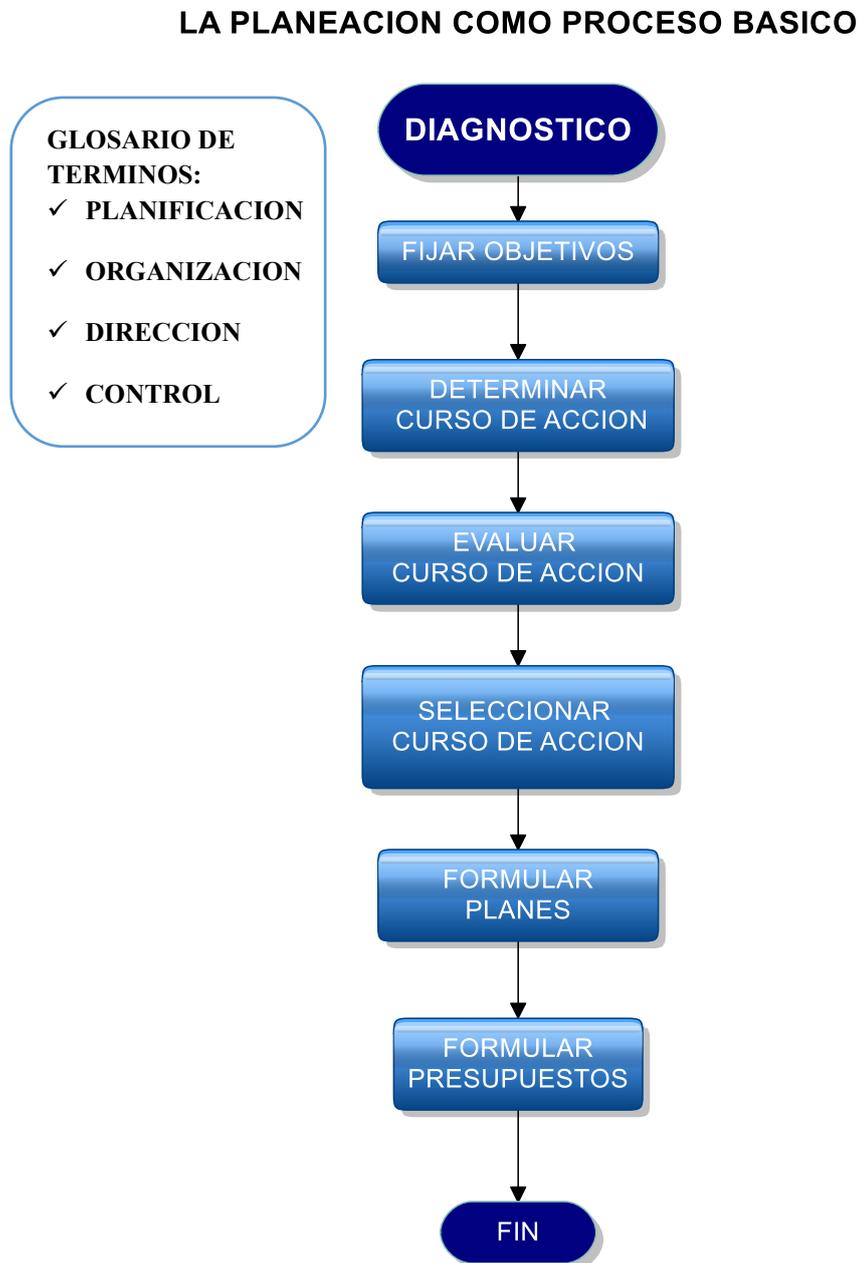
- ✓ El Administrador de tienda con ayuda del personal de seguridad se encargará de abrir las puertas de la tienda a partir de las 8:55 a m. así como del cierre del local a las 7:00 p. m.
- ✓ El personal de Edipesa ingresará a laborar a partir: de las 09:05 a.m. hasta las 6:55 p. m.
- ✓ Los colaboradores tienen (01) hora de refrigerio rotativo: 01:00 p. m. a las 2:00 p. m. y de 02:00 p. m. a 3:00 p. m.
- ✓ El horario laboral de los días sábados es a partir de las 09:05 a m. hasta las 12:55 p. m.
- ✓ Las sucursales cuentan con un reloj de control de asistencia, donde cada colaborador tendrá que insertar su código personal para el control de asistencia.
- ✓ El Administrador es el encargado de la revisión diaria y del envío de la información al Dpto. De Recursos Humanos en la Casa Matriz, para los descuentos por tardanzas después de la hora de tolerancia, si fuese el caso.
- ✓ Cuando los clientes requieran duplicados de comprobantes de pago fedateados, el administrador tendrá que enviar un correo electrónico al Contador con copia a la Gerencia de Ventas y a la Gerencia General solicitando los duplicados de comprobantes de pago con un día de anticipación, ello para su búsqueda oportuna en los archivos contables.
- ✓ Es labor del administrador hacer las coordinaciones de solicitud de equipos a los administradores de otras sucursales, cuando no se tiene el stock en la tienda.
- ✓ Esta coordinación incluye envío de correos electrónicos a otra sucursal detallando los siguientes ítems: Cantidad; Código; N.º Serie; Marca y Modelo.
- ✓ Estas coordinaciones tendrán que hacerse vía correo electrónico con copia al Administrador General, así como a la Gerencia Comercial y al Almacén General para el traslado de los mismos.

- ✓ El Administrador informara a los vendedores que toda venta que se realiza cuando el producto no se encuentre en las tiendas de Lima y se requiera el envío del producto de las sucursales de provincias estos tendrán que incluir en el precio de venta el costo del flete de envío.
- ✓ Cuando los vendedores necesiten copias de comprobantes de pago y depósitos bancarios para presentarse a Licitación con el Estado, el Administrador de tienda tendrá que enviar un correo electrónico al contador general con copia a la gerencia comercial y a la gerencia general con (01) día de anticipación para que se proceda con su búsqueda en los archivos contables y solicitar el fedateo correspondiente a la Gerencia General.
- ✓ El Administrador de tienda solicitara al área de Sistemas con copia al área de Servicio Técnico y a la Gerencia Comercial subir al drive del sistema semanalmente todas las fichas técnicas actualizadas de los equipos que se comercializan para dar accesibilidad de descarga al Administrador de tienda y al personal de ventas.
- ✓ El Administrador supervisará al cajero de tienda con la apertura y cierre de caja del día.
- ✓ El Administrador se encargará de los depósitos bancarios que se realicen en efectivo de las ventas que se generen en el día, con ayuda del personal de seguridad de la tienda.
- ✓ Es labor del administrador entregar diariamente al cajero general en la Casa Matriz, el cuadro de caja del sistema sellado y firmado con los egresos e ingresos y sus respectivos sustentos, así como los reportes de ventas al crédito y de vales generados en el día.
- ✓ Se realizarán reuniones presenciales quincenalmente entre los administradores de las tiendas de Lima con la Gerencia de Ventas en la Casa Matriz, para verificar el avance mensual de las metas propuestas.

- ✓ Se realizarán reuniones virtuales quincenales entre los administradores de las tiendas de Provincias con la Gerencia de Ventas, para verificar el avance mensual de las metas propuestas.
- ✓ Por alcanzar las metas propuestas se premiará mensualmente a los vendedores de tienda con bonificaciones especiales.
- ✓ Para ventas al crédito el Administrador tendrá que solicitar al Dpto. de Créditos y Cobranzas y a la Gerencia Financiera la evaluación correspondiente del cliente, esta solicitud deberá ser atendida en el más breve plazo para finiquitar la venta.
- ✓ Mensualmente se realizarán aleatoriamente ferias en las sucursales de Lima y Provincias, con el apoyo de la Gerencia Comercial y auspicio de nuestros proveedores estratégicos, para promover e incentivar las ventas.
- ✓ Mensualmente se coordinará con el Administrador de tienda la realización de charlas técnicas e informativas de nuestros proveedores sobre las maquinarias que tenemos para la venta.

Figura 12

Diagrama de flujo - administración de tienda



Nota. Elaboración propia.

3.7.2 *Glosario de términos*

Se han recopilado definiciones de autores que definen el siguiente glosario de términos.

A. Planificación.

"Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996, citado en Barriga, 2006, p.2).

Lerma et al (2012) mencionan que, en el lenguaje común, planear significa definir y establecer una serie de pasos orientados a la obtención de uno o varios resultados, enmarcados en un tiempo determinado. También se puede afirmar que planear consiste en la creación de un conjunto de ordenes confeccionadas a partir de la recolección, análisis y entendimiento de información. (p.5).

B. Organización.

“Es una sociedad coordinada que se une para lograr un objetivo común, siendo los gerentes quienes son los responsables de supervisar distintas tareas para lograr los resultados esperados, por lo que deben: planear, controlar y dirigir distintas tareas” (Robbins 2013, citado en Kshlerin, 2024).

C. Dirección.

“Implica determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio, determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones” (Ricalde, M. D. G. B. 2016, p.11).

D. Control.

“Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearan” (Ricalde, M. D. G. B., 2016, p.11).

3.8 Procedimiento del área de ventas de tienda

Para el diseño de Manual de Procedimientos en el Área de Ventas se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- Empresa: Edipesa
- Sucursal: Av. Argentina
- Área: de Ventas
- Cod. Tienda: 053
- Versión: Ad-01
- Fecha: 19.11.23
- Responsable: Administrador
- Revisión: Dpto. Auditoria
- Pag.01 Al 06, Título del Procedimiento: Labores Area de Ventas - Tienda. Principal
- Objetivo: Lograr que el cliente se sienta cómodo y en confianza para captar la solicitud de información requerida. Enfocarse en sus necesidades, ofreciendo ayuda oportuna.
- Marco Normativo: Derecho del consumidor (Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor) Paye Saldaña, L. (2018, p. 18).

3.8.1 Descripción de procesos ventas

Los vendedores cuentan con un celular corporativo, un anexo de teléfono fijo, un módulo equipado con una computadora e impresora en condiciones favorables para desempeñar su labor, así como de materiales impresos como afiches, dípticos, trípticos, formatos de proformas manuales y fichas técnicas de los productos que se comercializan.

El vendedor recibe al cliente con amabilidad y apertura luego:

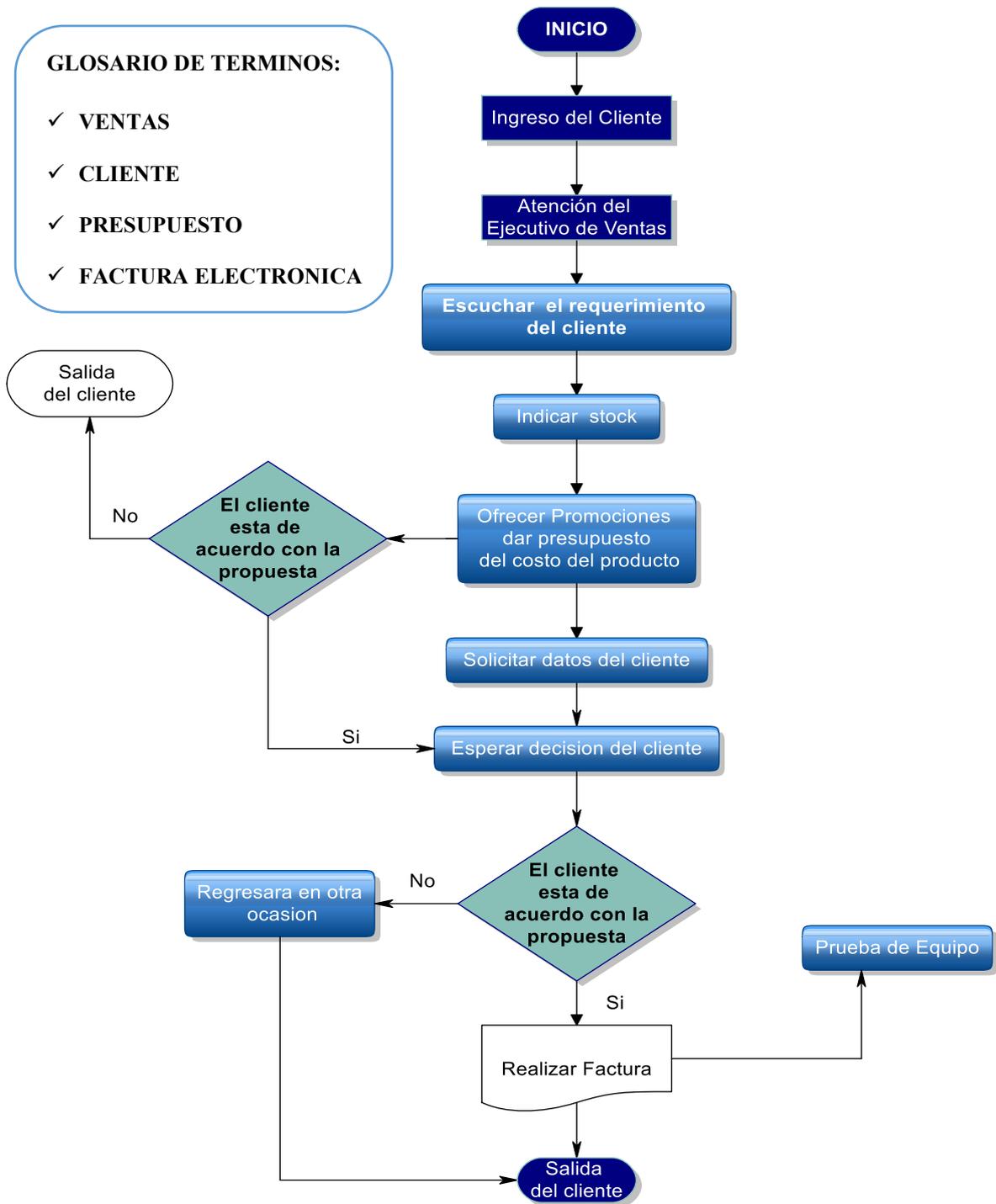
- ✓ Escucha el requerimiento del cliente, verifica el stock del producto solicitado en el sistema, si lo tenemos en la tienda lleva al cliente a la sala de exhibición y lo muestra dando especificaciones del producto.
- ✓ De lo contrario el vendedor verifica en que sucursal se encuentra el stock; si el cliente está de acuerdo el vendedor comunica al Administrador de la tienda quien realizará el pedido del producto a otra sucursal, mediante correo electrónico con copia a la gerencia de ventas, y al almacén central. Con ello el cliente podrá cancelar en la tienda y luego recoger el producto en otra sucursal o de lo contrario recogerlo en la tienda en una fecha próxima.
- ✓ El vendedor solicita los datos del cliente para realizar la proforma y/o comprobante de pago en el sistema.
- ✓ Si el cliente decide la compra el vendedor procede con la elaboración del comprobante de pago en el sistema de acuerdo al requerimiento, si es persona jurídica se le emitirá una factura de lo contrario se le emitirá una boleta de venta.
- ✓ Es deber del vendedor indicar al área correspondiente hacer la prueba del equipo vendido, en presencia del cliente antes de ser entregado.
- ✓ Es deber del vendedor atender también las solicitudes de información de productos para la venta por la central telefónica.
- ✓ Cada vendedor cuenta con un anexo hasta donde se derivan las llamadas que ingresan a la central telefónica de la empresa por requerimiento de información de los clientes.
- ✓ Es importante que el vendedor sea proactivo en la recepción de las llamadas en el anexo correspondiente, ya que tiene que ser captada de forma eficaz y eficiente, solicitando los nombres completos, correo electrónico además de los teléfonos del cliente, ya sea para la venta inmediata o para una venta posterior, lo que le permitirá también crear su propia cartera de clientes.

- ✓ Es deber del vendedor, enviar una proforma al cliente (con copia al Administrador de tienda) vía correo electrónico o wasap de la solicitud telefónica que recibió.
- ✓ El seguimiento al cliente posterior a la venta es muy importante para brindar la asesoría correspondiente de post venta (actualmente este punto es muy débil en la organización), con ello se pretende la fidelización del cliente.
- ✓ Las devoluciones de productos y/o maquinarias por insatisfacción del cliente por alguna razón se realizarán a través del vendedor, quien hará los tramites internos y tendrá que solicitar para ello al cliente los siguientes documentos:
 - Comprobante de pago (Factura y/o Boleta de Venta)
 - Carta del cliente en una hoja membretada de la empresa que representa, si es persona jurídica o carta simple si es persona natural, indicando el motivo por lo que solicita la devolución además de sus números de cuentas corrientes en caso proceda la devolución.
 - Depósito original
 - Documento de identidad
 - Ficha RUC
 - Si es persona jurídica, certificado de vigencia de poder – SUNARP
- ✓ Todos estos documentos además de un informe redactado por el vendedor indicando el motivo de la devolución, deberán ser presentados al Dpto. de Finanzas para su evaluación y posterior devolución.
- ✓ Las devoluciones son aceptadas en un plazo máximo de (05) días útiles aproximadamente, lo que implica también el ingreso del equipo al dpto. de servicio técnico para su evaluación y/o revisión, esta área a su vez emitirá un informe de conformidad del equipo recibido.

- ✓ Luego de ello se realizará la transferencia bancaria en las cuentas indicadas por el cliente en su carta inicial.
- ✓ Para evitar este tipo de devoluciones es importante que el vendedor oriente de manera eficiente al cliente con su requerimiento, con preguntas sencillas para identificar sus necesidades como, por ejemplo:
 - ¿Para qué uso necesita el equipo?
 - ¿El tiempo aproximado de uso?
 - ¿Dónde va a utilizar el equipo en la ciudad de Lima o en alguna Provincia?
 - (Importante para verificar los amperajes y su compatibilidad).
 - ¿De qué área (espacio) dispone? entre otros.
- ✓ En el caso que el cliente estuviera interesado en alguna maquinaria o equipo y no tuviera el total del efectivo, es deber del vendedor ofrecer al cliente un Contrato Preparatorio de “ARRAS” - ARRAS DE RETRACTACIÓN (Contrato de Compromiso de Venta o Contrato Preparatorio), con la finalidad de que el cliente pague un adelanto del precio del equipo y luego pueda cancelar la diferencia en una fecha próxima, donde se le hará la entrega del bien adquirido junto con su Comprobante de Pago, esto como estrategia para fidelizar al cliente y evitar perder la venta.

Figura 13

Diagrama de flujo - atención de vendedores



Nota. Elaboración propia.

3.8.2 Glosario de términos del área de ventas

Se han recopilado definiciones de autores que definen el siguiente glosario de términos.

A. Ventas.

“El proceso personal o impersonal de ayudar y/o persuadir a un cliente potencial para que compre un artículo o un servicio o para que actúe favorablemente sobre una idea que tiene importancia comercial sobre el vendedor” Véliz, M. A., Narváez, L. S., Cercado, M. J., & Tejada, A. M. G. (2018, p.9).

B. Cliente.

El cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios" American Marketing Association (A.M.A.)

El cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el consumidor final)" The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido).

C. Presupuesto.

Según Burbano (2005), citado por Fagilde, C. (2009) el presupuesto “es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado” (p.6).

D. Factura Electrónica.

Es una factura que existe electrónicamente y que cumple, en todas las situaciones y ante todos los actores, los mismos propósitos que una factura en papel, tanto para los emisores y receptores, como para terceros interesados, dicho de otra forma, es un documento que registra operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica (Barreix, A. D., Zambrano, R.,2018, p.6).

3.9 Procedimiento del área de caja

Para el diseño de Manual de Procedimientos en el Área de Caja se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- Empresa: Edipesa
- Sucursal: Av. Argentina
- Área: Caja
- Cod. Tienda: 053
- Versión: Ad-01
- Fecha: 19.11.23
- Responsable: Cajero
- Revisión: Dpto. Auditoria
- Pag.01 al 06 Título del Procedimiento: Cobro de Comprobante de Pago
- Objetivo: Cobro del bien que el cliente desea adquirir, entrega de comprobante de pago.
- Marco Normativo: Decreto Legislativo 1370 -Ley marco de comprobantes de pago-

3.9.1 Descripción de procesos de caja

El Cliente se acerca al módulo de caja con la proforma entregada por el vendedor, donde deben estar impresos los datos del cliente como:

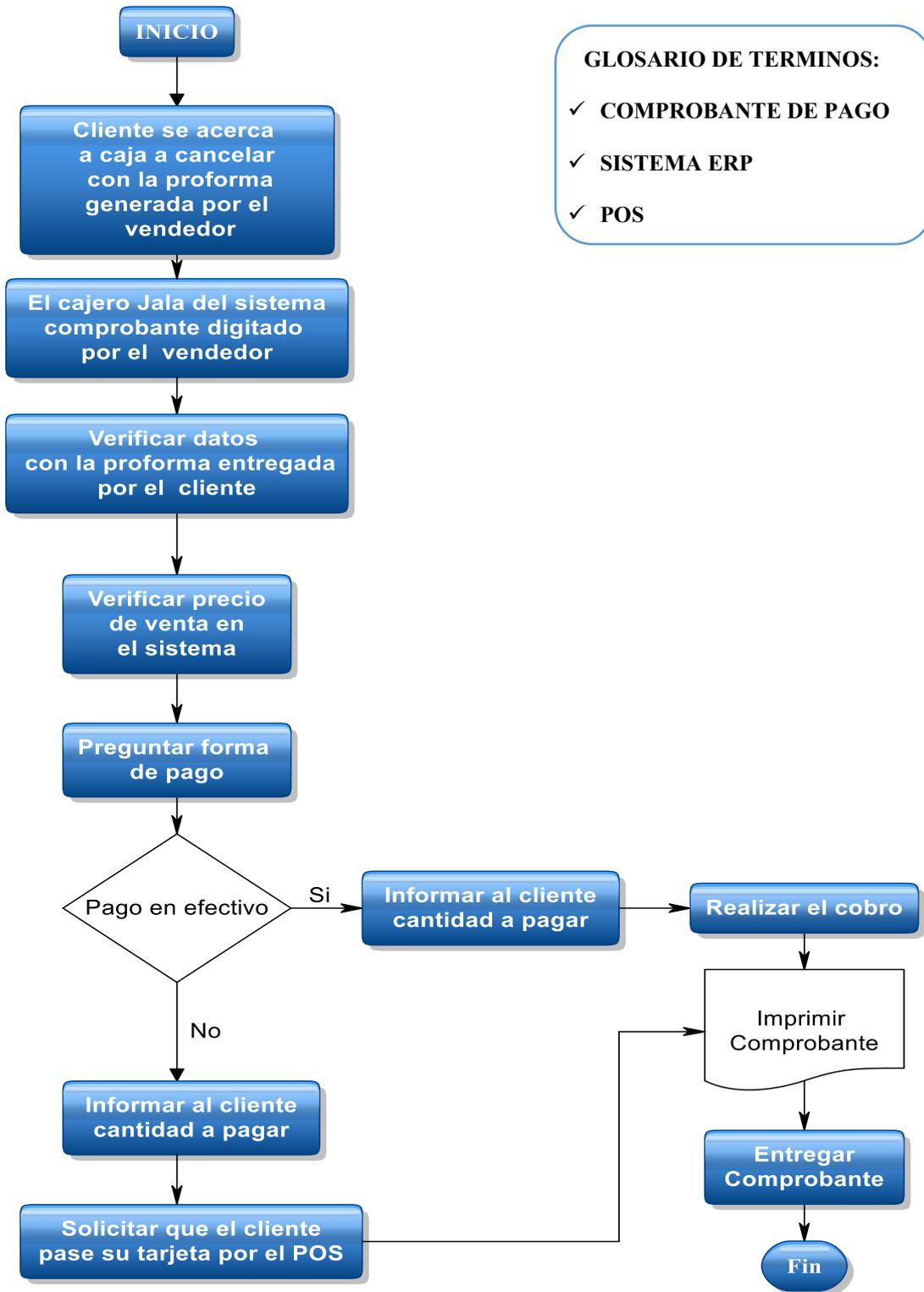
- N.º RUC
- Documento De Identidad (DNI y/o Carnet De Extranjería)
- Nombre o Razón Social
- Dirección
- Forma de Pago
- Condición de Pago (Sí fuese el caso)

- ✓ El Cajero ingresa al módulo de ventas del sistema y jala el comprobante realizado por el vendedor, verifica los datos con el cliente, verifica también el precio de venta en el sistema, ratifica la forma de pago y procede con el cobro e impresión del comprobante de pago cancelado.
- ✓ Una copia del comprobante cancelado (Factura y/o Boleta de Venta) tendrá que adjuntarse al voucher de ingreso impreso del sistema (documento interno), además tendrá que adjuntar la copia “contabilidad” de la Guía de Remisión-Remitente (que le será entregada por el área de despacho) y que posteriormente será entregada al Administrador de tienda al cerrar su caja.
- ✓ En cuando a los pagos y/o cancelaciones que ocurran por transferencias bancarias, el cajero está en la obligación de verificar con el cajero general de la tienda principal sí el abono ya está en las cuentas de Edipesa para que ahí recién pueda generar el comprobante de pago correspondiente.
- ✓ El Cajero a solicitud del jefe de área correspondiente mediante la firma de un voucher de egreso (documento interno) y firma del Administrador de la tienda autorizando el egreso de efectivo, podrá entregar dinero para gastos menores.
- ✓ Estos gastos menores deberán ser sustentados al término del día antes del cierre de caja con un comprobante de pago (Factura y/o Boleta de Venta).
- ✓ Los Gastos menores incluyen también egresos por movilidades, los cuales tendrán que ser sustentados con un voucher de egreso (documento interno) además tendrá que adjuntar una planilla de movilidad (documento interno) donde deberán aparecer los nombres completos número de DNI, el motivo de salida, el destino y el desplazamiento realizado, el área a la que pertenece el colaborador, el monto solicitado. Este documento deberá de ser firmado por el colaborador, así como por el Administrador de la tienda.

- ✓ El Cajero tendrá que cuadrar su caja y entregar esta información al Administrador de tienda antes de salir al refrigerio, así como al final del día entregará la conformidad de caja al administrador de la tienda.
- ✓ En el horario de refrigerio del cajero que consta de (01) hora, el Administrador de tienda se hará responsable del módulo de caja hasta su retorno.
- ✓ Es labor del cajero entregar los vouchers de egresos impresos y firmados, generados con sus respectivos sustentos (Facturas y/o Boletas de Venta) al Administrador de la Tienda.
- ✓ Es labor del cajero entregar al administrador de la tienda los vouchers de ingresos generados por las ventas del día (Factura y/o Boleta de Venta) adjuntando la copia contabilidad de la Guía de Remisión – Remitente, que le será entregada por el área de despacho.
- ✓ El cajero tendrá que imprimir del sistema el cuadro de caja del día firmarlo y entregarlo al Administrador de tienda.
- ✓ Es labor del Cajero realizar la cancelación de facturas al crédito.
- ✓ Es labor del cajero generar los reportes de ventas al crédito y conciliar los mismos con el área de créditos de la empresa.
- ✓ Es labor del cajero generar los reportes de vales de gastos menores del día imprimirlos y firmarlos para ser entregados al Administrador de la tienda.

Figura 14

Diagrama de flujo área de caja



Nota. Elaboración propia.

3.9.2 Glosario de términos del área de caja

Se han recopilado definiciones de autores que definen el siguiente glosario de términos.

A. Comprobante de Pago.

“Se considera Comprobante de Pago a todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso u prestación de servicios. (Sunat, 2024).

B. Sistema ERP.

Según Chiesa F. (2004):

Un sistema ERP es una aplicación informática que permite gestionar todos los procesos de negocio de una compañía en forma integrada. Sus siglas provienen del término en inglés ENTERPRISE RESOURCE PLANNING. Por lo general este tipo de sistemas este compuesto de módulos como Recursos Humanos, Ventas, Contabilidad y Finanzas, Compras, Producción (p.1).

C. POS. Punto de Venta

3.10 Procedimiento del área de despacho

Para el diseño de Manual de Procedimientos en el Área de Despacho se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- Empresa: Edipesa
- Sucursal: Av. Argentina
- Área de Despacho
- Cod. Tienda: 053
- Versión: Ad-01
- Fecha: 19.11.23
- Responsable: jefe de Almacén
- Revisión: Dpto. Auditoria

- Pag.01 Al 06 Título del Procedimiento: Entrega del Producto al Cliente
- Objetivo: Lograr que el cliente se sienta cómodo y en confianza para captar la solicitud de información requerida, enfocándose en sus necesidades, ofreciendo ayuda oportuna.
- Marco Normativo: Derecho del consumidor (Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor) Paye Saldaña, L. (2018, Pg. 18).

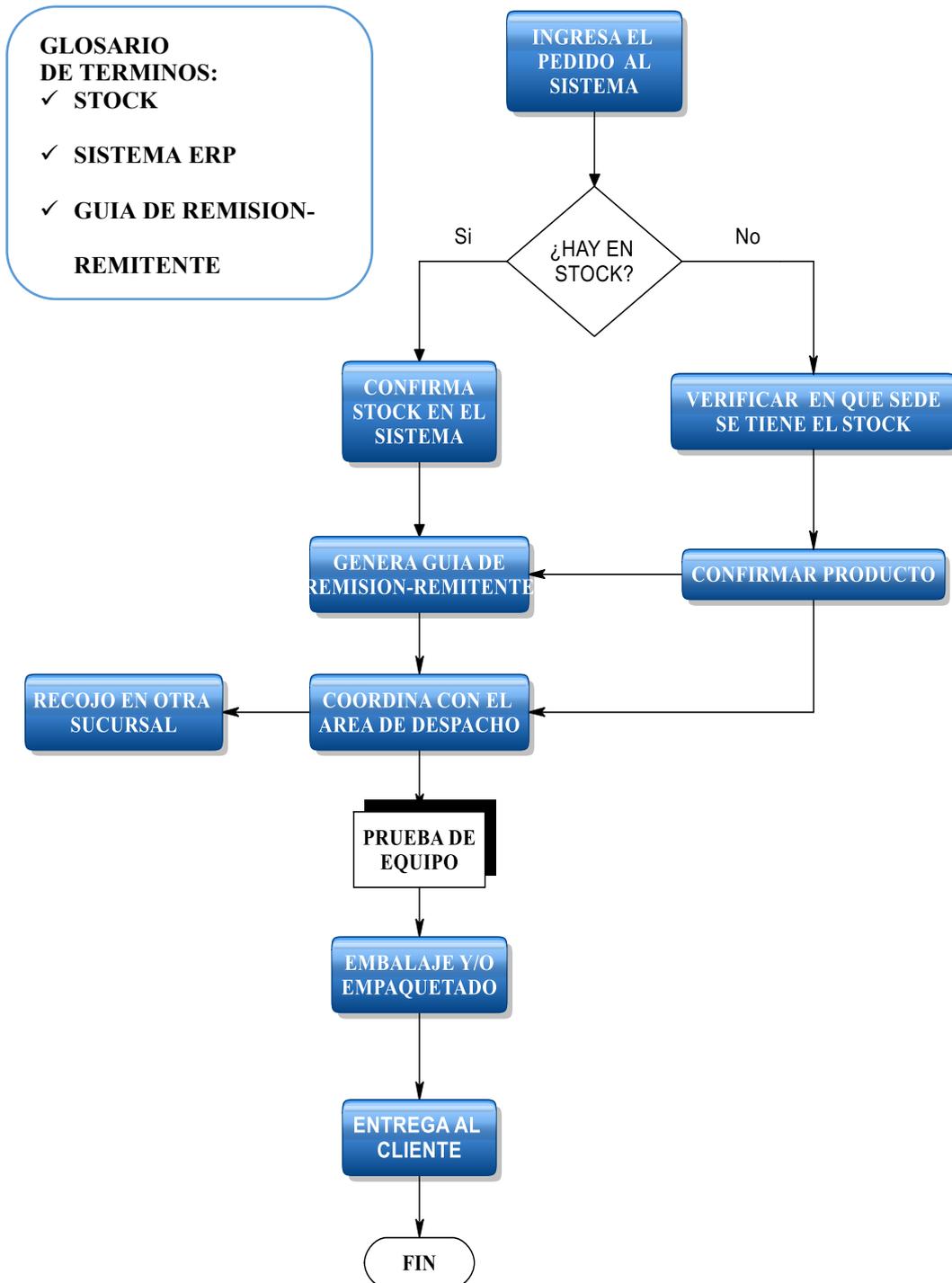
3.10.1 Descripción de procesos área de despacho

- ✓ El asistente de almacén de acuerdo al comprobante de pago del cliente, verifica la existencia del producto con el código del producto en el módulo del sistema de Almacén.
- ✓ Luego genera la Guía de Remisión-Remitente descargando del sistema el producto solicitado por el cliente (Los formatos de Guías de Remisión-Remitente están impresos en (01) original y 05 copias como se detalla: Destinatario; Remitente; Control Administrativo; Sunat; Contabilidad; Almacén)
- ✓ El encargado de Almacén entregará al Cliente las copias de Destinatario y Sunat de la Guía de Remisión-Remitente generada, con el producto adquirido
 - Las copias de Destinatario y Sunat será entregada al Cliente adjunta a su Comprobante de pago
 - La copia de Control Administrativo será entregada al área de auditoría para su control.
 - La copia de Contabilidad será entregada al área de Caja.
 - Las copias de Almacén y Remitente se quedarán en el área de Almacén para su control.
- ✓ El encargado de Almacén retira el producto del almacén, abre la caja delante del cliente y muestra el producto y/o accesorios (si hubieran).

- ✓ El encargado de Almacén enseguida procede a mostrar el funcionamiento encendiendo el interruptor y/o enchufándolo si fuese el caso, luego procede a probar el equipo, esta prueba tardará unos minutos.
- ✓ Si el producto no se encuentra en stock se verifica en el sistema la tienda más cercana para solicitarla luego se coordina con el área de almacén central para el recojo.
- ✓ Posteriormente se le comunicará al cliente el recojo en una fecha próxima cercana.
- ✓ De lo contrario el cliente podrá recogerlo el mismo día en la tienda donde se tiene el stock, simplemente presentando su comprobante de pago.
- ✓ La Sucursal que tiene el producto en stock entregará con una Guía de Remisión-Remitente al cliente el producto previamente efectuará el descargo del producto en el sistema.
- ✓ El área de despacho enviara diariamente un reporte al área de auditoria adjuntando la copia de Control administrativo de las Guías de Remisión-Remitente generada.
- ✓ El área de despacho enviara diariamente un reporte al área de caja adjuntando la copia de contabilidad de la Guía de Remisión-Remitente generada.

Figura 15

Diagrama de flujo área de despacho



Nota. Elaboración propia.

3.10.2 Glosario De términos del área de despacho

Se han recopilado definiciones de autores que definen el siguiente glosario de términos.

A. Stock.

Según Valdemoro, S. V., & Ferrer, J. R. (2012):

“El stock es la cantidad de mercancías que permanecen almacenadas en la empresa y que están en movimiento, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, mantenimiento y venta en un tiempo cercano, tanto para fabricación como para la venta”. (p.46).

B. Sistema ERP.

Según Chiesa F. (2004):

Un sistema ERP es una aplicación informática que permite gestionar todos los procesos de negocio de una compañía en forma integrada. Sus siglas provienen del término en inglés ENTERPRISE RESOURCE PLANNING. Por lo general este tipo de sistemas este compuesto de módulos como Recursos Humanos, Ventas, Contabilidad y Finanzas, Compras, Producción (p.1).

C. Guía de Remisión-Remitente.

“La Guía de Remisión Electrónica –GRE, es el documento relacionado con los comprobantes de pago, emitido por el usuario Remitente, en formato digital para sustentar el transporte o traslado de bienes, es emitida desde la página web de la SUNAT, ingresando al ambiente de SUNAT OPERACIONES EN LÍNEA - SOL, siendo necesario para ello contar con código de usuario y la CLAVE SOL.” SIRE (2021).

3.11 Procedimiento del área de servicio técnico

Para el diseño de Manual de Procedimientos en el Área de Servicio Técnico se tendrá en cuenta los siguientes datos:

- Empresa: Edipesa
- Sucursal: Av. Argentina
- Área: Servicio Técnico
- Cod. Tienda: 053
- Versión: Ad-01
- Fecha: 19.11.23
- Responsable: Jefe de Servicio Técnico
- Revisión: Dpto. Auditoria
- Pag.01 Al 06, Título del Procedimiento: Labores del Personal de Servicio Técnico.
- Objetivo: Brindar al cliente un servicio óptimo de pronóstico y/o reparación de maquinaria y/o equipo.

3.11.1 Descripción de procesos área de servicio técnico

El Dpto. de Servicio Técnico solo da mantenimiento y/o reparación y/o cambio de repuestos a los productos y/o maquinas que hayan sido adquiridas en las tiendas de Edipesa. Es requisito indispensable mostrar el comprobante de pago del producto adquirido, se verifica en el sistema y luego de ello ingresa al Dpto. de Servicio Técnico.

A. Condiciones de garantía. Todos los productos que comercializa Edipesa están garantizados por 12 meses calendarios a partir de la fecha de entrega al usuario final.

No están garantizadas las partes y piezas que por su naturaleza sufren desgaste o deterioro (Ejemplos: Filtros, Fajas, Carbones, Cables, etc.)

La garantía queda invalidada si no se protege con arrancadores termomagnéticos o salva motores.

B. Cobertura de garantía. *El Compromiso de Edipesa por concepto de Garantía está sujeto a la inspección y aprobación del área de Servicio Técnico (sin que ello implique una aceptación tácita del reclamo).*

Asimismo, las reparaciones de garantía solo podrán realizarse en nuestro taller de Servicio Técnico.

No está contemplada dentro de esta garantía el flete de ida y vuelta del producto al Dpto. de Servicio Técnico de Edipesa o al lugar que designe la empresa. Este será por cuenta del interesado.

C. La garantía no se aplica. A los productos que han sido modificados, reparados o desarmados de alguna manera por personal no autorizado por Edipesa; A los productos que no han sido instalados u operados de conformidad con las condiciones del fabricante o representante; A los productos usados en condiciones para los cuales no han sido diseñados, ni fabricados; A los productos que no han recibido el mantenimiento bajo la supervisión de personal competente.

Por lo antes descrito el bien adquirido se interna por (02) días aproximadamente en el área de Servicio Técnico dependiendo de su tamaño y/o complejidad se revisa desarma y se realiza un informe técnico especificando en qué condiciones está ingresando la maquina y que necesita para su reparación y/o mantenimiento.

Sí el bien adquirido ya no se encuentra en garantía se emite un informe técnico y un presupuesto de reparación para la evaluación del cliente; sí el presupuesto es aceptado se procede con la reparación culminado el proceso.

En el caso de no tener en stock algún repuesto, se solicita la importación a nuestros proveedores nacionales y/o extranjeros.

El tiempo promedio de demora es de (10 a 15) días útiles teniendo en cuenta que nuestros aliados estratégicos se encuentran en E.E.U.U., CHINA, TURQUIA y BRASIL.

Es deber del Dpto. de Servicio Técnico tener todas las fichas técnicas actualizadas de los equipos que se comercializan. Lo que permitirá crear un repositorio actualizado.

Estas son algunas marcas con las que trabajamos: HONDA, HUSQVARNA, MAKITA, SOLANDINAS, SIMA, DINAMIC, PARSUN, SEZAR, SULLAIR, STAYER, GRACO, BARNES entre otros.

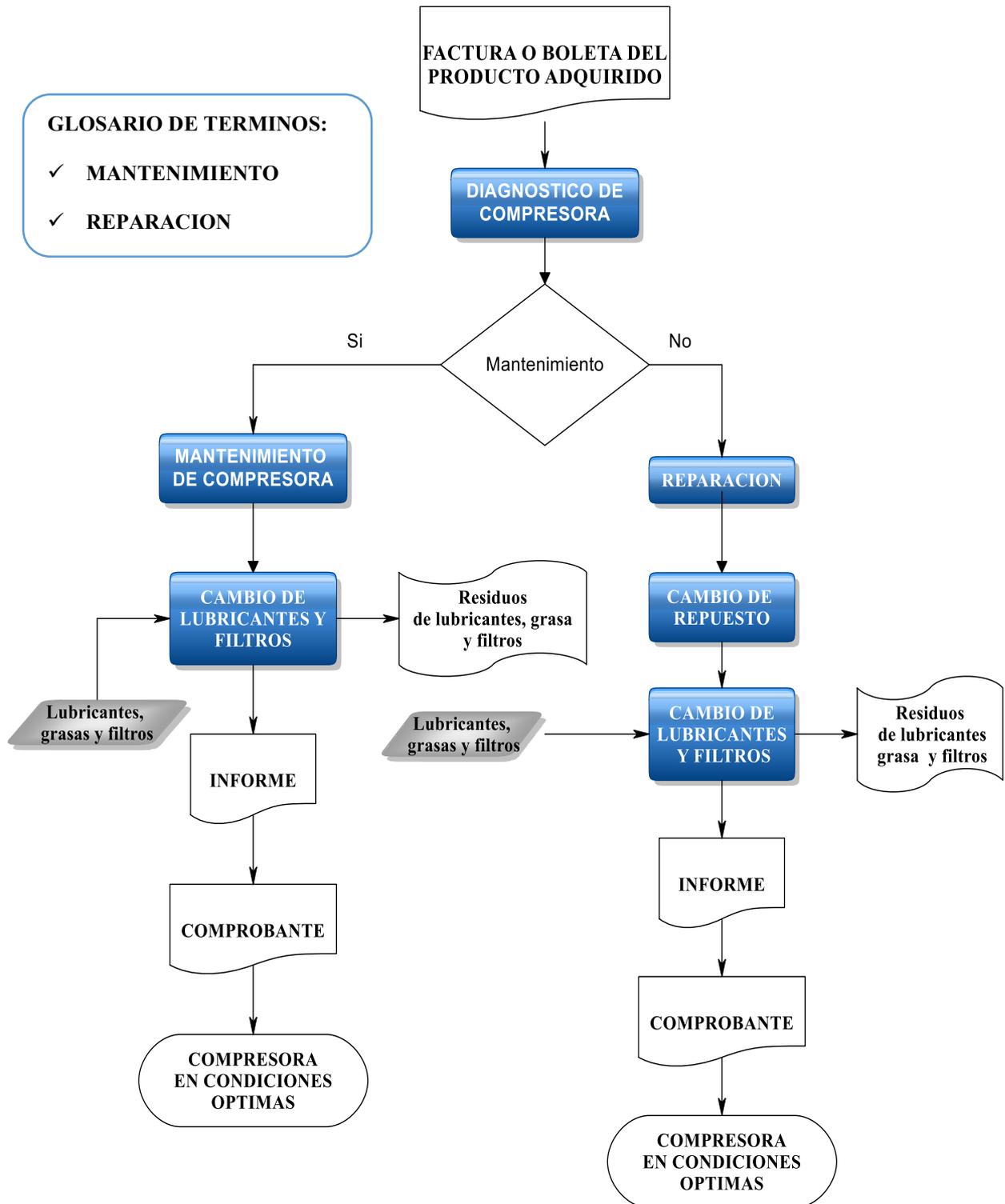
3.11.2 Condiciones generales

Toda mercadería que se encuentre o no, dentro del plazo de garantía; durante su permanencia en el Dpto. de Servicio Técnico, se rige por estas condiciones:

- ✓ Una vez aceptada la Orden de Trabajo, EL Cliente deberá recoger su mercadería en el plazo allí establecido.
- ✓ Transcurridos (15) días del plazo para recoger su mercadería; el Cliente deberá abonar por concepto de guardianía, el equivalente del 0.5% diario del valor de la mercadería, hasta que la retire.
- ✓ Transcurridos (06) meses del plazo para recoger la mercadería; el cliente perderá su derecho sobre ello y se procederá a su remate en acto público; donde Edipesa después de hacerse el pago de la guardianía, la reparación y repuestos, si hubiere; se devolverá al cliente el saldo.
- ✓ Para los trabajos con presupuesto aceptado, el cliente de adelantar el 50% y cancelar el saldo al recoger la mercadería. Si el presupuesto no es aprobado, se debe cancelar el costo por evaluación de acuerdo a lo que determine el Dpto. Técnico. Fuente: Dpto. de Servicio Técnico Edipesa.

Figura 16

Diagrama de flujo área de servicio técnico



Nota. Elaboración propia.

3.11.3 Glosario de términos servicio técnico

Se han recopilado definiciones de autores que definen el siguiente glosario de términos.

A. Mantenimiento. Según Romero et al. (2017):

“El Mantenimiento Activo es aquel que se realiza como resultado de los resultados de los diagnósticos o el monitoreo de la condición del activo. Puede ser Mantenimiento Activo Preventivo o Mantenimiento Activo Correctivo, según sea el tipo de orden de trabajo que el resultado de la evaluación de la condición del activo indique se necesita realizar” (p.46)

B. Reparación. Arreglar algo que está roto – R.A.E.

IV. CONCLUSIONES

El manual de procedimientos administrativos en el área de administración permitirá que los colaboradores sigan un conjunto claro y coherente de procedimientos para llevar a cabo su labor con eficiencia, lo que puede llevar a una mayor eficacia en la realización de tareas y procesos a desarrollar.

Asimismo, un manual procedimientos administrativos en el área de administración bien desarrollado aumentará la transparencia de la empresa, ya que los colaboradores podrán observar cómo se realizan los procesos y cuáles son las expectativas de la empresa en cuanto a calidad del trabajo desarrollado por cada colaborador.

De igual forma el manual de procedimientos administrativos en el área de administración servirá para incrementar la capacidad de adaptación de la empresa a los cambios en el mercado y en las regulaciones gubernamentales, ya que se pueden hacer ajustes más rápidamente con los procedimientos existentes.

Por lo descrito líneas arriba al seguir procedimientos estandarizados, se reduce la probabilidad de errores o malos entendidos en los procesos claves de la empresa.

En general, crear un manual de procedimientos administrativos en el área de administración puede ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia, la calidad y la transparencia en la organización.

V. RECOMENDACIONES

A partir del análisis del manual existente, se recomienda identificar las áreas en las que se pueden mejorar los procesos, esto puede incluir áreas en las que las instrucciones no son claras, pasos que pueden eliminarse o simplificarse, o áreas en las que se puedan agregar instrucciones adicionales.

Se recomienda revisar los procedimientos documentados y solicitar comentarios y validación de los jefes de áreas y colaboradores relevantes en la organización. Realizar los ajustes necesarios para garantizar que los procedimientos sean precisos y reflejen adecuadamente las mejores prácticas. Además, se sugiere obtener la aprobación de los responsables pertinentes, como los directivos y el equipo de recursos humanos.

Para poner en práctica la utilización del manual de procedimientos, se recomienda realizar un análisis de las habilidades y conocimientos actuales de los colaboradores en cada sucursal para identificar las brechas en la comprensión del manual.

Ello permitirá personalizar la capacitación según las necesidades específicas de cada grupo de empleados.

Para su implementación a nivel nacional se recomienda la creación de un plan de capacitación detallado que incluya los objetivos, duración, temas a cubrir y métodos de entrega, también se puede considerar la posibilidad de utilizar una combinación de capacitaciones en línea para las sucursales de provincias con materiales de referencia, y sesiones presenciales para los colaboradores de Lima.

Se recomienda realiza evaluaciones periódicas durante el programa de capacitación para medir el progreso y la efectividad de la formación. Esto permitirá hacer ajustes si es necesario y asegurarse de que los colaboradores estén comprendiendo y aplicando correctamente los procedimientos. Asimismo, sería conveniente proporcionar a los

colaboradores materiales de apoyo, como manuales impresos, guías de referencia rápida y recursos en línea, como la creación de un software que podría tener varias funcionalidades para facilitar la capacitación.

Algunas características que podrían incluirse, serían diseñar una interfaz fácil de usar para que los colaboradores puedan acceder y navegar por el manual de procedimientos de manera eficiente, con contenido multimedia permitiendo la inclusión de imágenes, videos y otros recursos que mejoren la comprensión y la retención de la información para que puedan consultarlos en cualquier momento y reforzar lo aprendido durante la capacitación.

Una vez finalizada la capacitación, realizar un seguimiento a los colaboradores para asegurarte de que estén aplicando correctamente los procedimientos en su trabajo diario. Asimismo, agradecer cualquier retroalimentación y utilizarla para mejorar futuros programas de capacitación.

Un punto importante a tener en cuenta es que los procedimientos administrativos pueden cambiar en el tiempo debido a las necesidades de la organización o cambios en las regulaciones, por ello es imprescindible asegurarse de mantener el manual actualizado y realizar capacitaciones periódicas para incorporar a nuevos empleados o reforzar el conocimiento existente.

La capacitación efectiva ayudará a estandarizar las prácticas administrativas en todas las sucursales, lo que mejorará la eficiencia, reducirá errores y promoverá una mayor coherencia en las operaciones de la organización a nivel nacional.

Se recomienda consultar con los jefes de áreas y colaboradores que utilizan el manual para identificar los desafíos que enfrentan y las sugerencias que puedan aportar para mejorar el manual; para ello será conveniente realizar pruebas del manual revisado para evitar

conflictos y/o contradicciones. Asegurándose de que las recomendaciones sean detalladas y fáciles de seguir para que los colaboradores puedan implementarlas con éxito.

Finalmente, se recomienda implementar el manual de procedimientos administrativos en el área de administración de todas las tiendas de Edipesa, asegurándose de que todos los colaboradores tengan acceso a él, monitoreando y evaluando regularmente el uso del manual y realizando ajustes si fuese necesario para garantizar su efectividad.

VI. REFERENCIAS

- Chiesa, F. (2004). *Metodología para selección de sistemas ERP*. Reportes técnicos en ingeniería del software, 6(1), 17-37.
<http://www.ucla.edu.ve/dac/departamentos/informatica-II/metodologia-para-seleccion-de-sistemas-erp.PDF>
- de la Lama, M. A. (1897). *Código de comercio del Perú: con citas, notas, concordancias y un apéndice de leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, etc. hasta el 30 de diciembre de 1896*. Gil.
- Durango, M. (s.f.). *Enfoques Organizacionales*. Institución Universitaria Escolme.
https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/contenido_u1_1.pdf
- Edipesa. (2024). *Líder en Maquinarias*. <https://www.edipesa.com.pe>
- Fagilde, C. (2009). *Presupuesto empresarial*. Un enfoque Practico para el Aula. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora.
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-3-Manual-de-Presupuesto-Empresarial.pdf>
- Guzmán Carranza, E. W., & Saavedra Cabrera, L. M. (2019). *Sanciones tributarias y su incidencia en la situación económica de la empresa Inversiones Uriol SAC, Paiján 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UNP. <https://hdl.handle.net/11537/14728>
- Molina, M. I., Torres, M. M. M., Zambrano, R. M. O., & Martínez, J. A. (2016). *Manual de procedimiento en la empresa*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 15.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Orellana Miranda, D. D. C. (2016). *Diseño de un manual de control interno para la optimización de la administración de los procesos contables en los negocios informales en Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG.

Paye Saldaña, L. (2018). *Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor-Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25455>

Plataforma digital única del Estado Peruano (2024). Factura Física. Perú.

<https://www.gob.pe/8333-factura-fisica>

Kshlerin, M. (13 de febrero de 2024). Organización significado. Lubbil. <https://lubbil-com.custommaposter.com/article/organizacion-significado-explicacion-por-varios-autores>

Presidencia del Consejo Directivo, I. (2016). Disponen publicación del documento “Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías del Consumidor”.

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5548/R.216-2016-INDECOPI-COD.pdf?sequence=1>

Rojas, J. (2019). Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda.: para implementar las respectivas descripciones de cargo. [Título de pregrado, Universidad del Bío-Bío]. Repositorio Digital - Sistema de Bibliotecas Universidad del Bio-Bio (SIBUBB).

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2723>

- Romero Góngora, R. C. (2015). Contabilidad general. [Título de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/8604>
- Romero, M. T., Agüero, M. Á., Sexto, L. F., Medina, R. J., Manríquez, V. D., & Orrego, J. C. (2017). Editorial. Mantenimiento en Latinoamérica, 9(4), 31. ISSN 2357-6340. No coma cuento, coma carne.
- Ricalde, M. D. G. B. (2016). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID, México, D.F.
- SIRE (2021). Guía de Remisión – SOL. Sistema Integrado de Registros Electrónicos. Perú.
- Sunat. (2024). Plataforma de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. Perú.
- Véliz, M. A., Narváez, L. S., Cercado, M. J., & Tejada, A. M. G. (2018). La administración de ventas: Conceptos Claves en el Siglo XXI (Vol. 34). 3Ciencias.