

Descripción del Trabajo Grupal

Descripción

El trabajo de laboratorio del presente semestre consistirá en implementar un sistema de información que permita realizar las operaciones del área comercial de un supermercado como en la Figura 1.

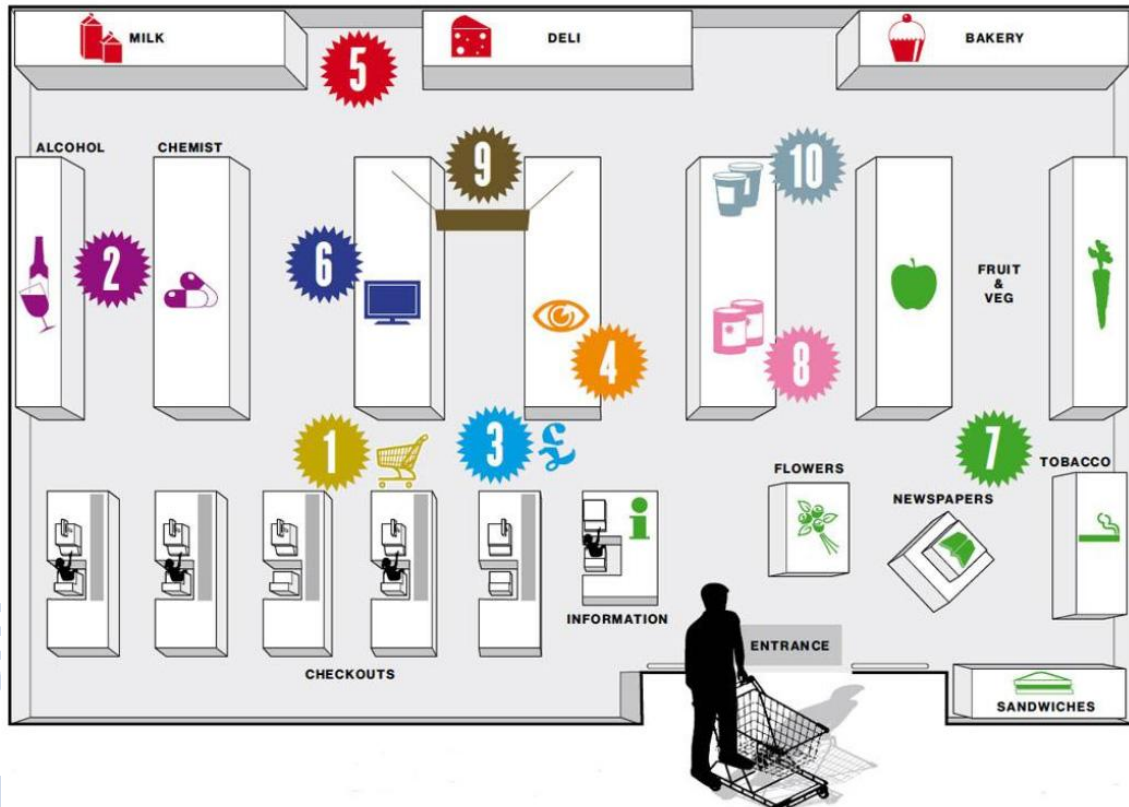


Figura 1

“Un supermercado es un establecimiento comercial urbano que vende bienes de consumo en sistema de autoservicio entre los que se encuentran alimentos, ropa, artículos de higiene, perfumería y limpieza. Estas tiendas pueden ser parte de una cadena, generalmente en forma de franquicia, que puede tener más sedes en la misma ciudad, estado, país. Los supermercados generalmente ofrecen productos a bajo precio. Para generar beneficios, los supermercados intentan contrarrestar el bajo margen de beneficio con un alto volumen de ventas

Por su tamaño, los supermercados se dividen en:

- Supermercado mediano - de 400 a 1.500 m² de superficie de venta.
- Supermercado grande - de 1.500 a 2.500 m² de superficie de venta.

Clases de tiendas de autoservicio:

- Hipermercados, venta también de ropa y accesorios vehiculares como llantas.
- Supermercados, venta de productos de consumo masivo perecederos y no perecederos.
- Tiendas de consumo, ventas al por menor o detalle generalmente son de menos de 1000 m².

Los clientes que entran a un supermercado generalmente lo recorren con un carrito o cesta, en el cual van guardando los productos que desean comprar. Los productos están distribuidos por secciones: ultramarinos, alimentos frescos, alimentos congelados, bebidas, etc. Éstas a su vez se organizan en pasillos clasificados por su naturaleza (galletas, cereales, frutas, carnes, etc). El cliente realiza el pago en cajas que se encuentran situadas generalmente en las salidas del establecimiento. ” (Wikipedia).

El cliente realiza el pago en un cajero, el tipo de equipo, caja registradora o “point of sale” utilizado es como en la figura 2.

Los cajeros de supermercado escanean o ingresan el precio de todos los artículos en la caja registradora para determinar la cantidad de dinero que debe el cliente. El cajero debe estar cómodo y confiado en todas las funciones necesarias de la caja registradora y debería ser eficiente para cobrar y contar el vuelto, o procesar tarjetas de crédito o débito. El cajero también es responsable de mantener un banco de dinero en el cajón de la caja registradora que debe ser verificado al comienzo y al final del turno con un conteo completo. El cajero también debe estar familiarizado con la política de la tienda acerca del uso de cupones, y ser conscientes de cómo ingresarlos al sistema para poder ajustar el precio correctamente y archivarlos de manera que la tienda pueda recibir el crédito del fabricante. Algunos clientes usarán cupones de alimentos, que suelen venir como tarjetas de débito. Mientras que el sistema registrador podría determinar



Figura 2

automáticamente qué compras son elegibles bajo las leyes de los cupones de alimentos, otros sistemas manuales podrían requerir que el cajero sepa qué puede comprarse con estas y qué no.



Figura 3

La lectura de cada producto que el cliente está comprando se realiza con un lector láser fijo omnidireccional que se encuentran normalmente en la caja registradora. El haz de láser se hace pasar por un arreglo de espejos que generan un patrón omnidireccional, otorgando así la posibilidad de pasar el código en cualquier dirección. Los productos a leer se deben poder manipular y pasar a mano frente al lector como en la Figura 3.

Al finalizar una venta en el cajero, se emite un ticket de venta como se muestra la figura 4.

Tenga en consideración que el cliente puede realizar un reclamo sobre algún producto y solicitar el cambio del producto o devolución de su dinero. Para realizarlo tiene 7 días luego de haber realizado la compra. En el caso que realice el reclamo, el responsable de la sección de Atención al Cliente revisa el producto o productos a devolver, en el caso que proceda el reclamo, el responsable de dicha área emite una nota de crédito al cliente para que pueda canjearlo en caja por el monto correspondiente o usarlo para realizar otras compras.

Considere que el supermercado tiene campañas de promociones, así como también permite realizar transacciones con los puntos que otorgan las tarjetas de fidelización al cliente.

CALISER S.A.
C.U.I.T. Nro.: 3070884428
LEANDRO N. ALEM 6789 M. CORDONADO BS. AS.
ORIENTACION AL CONSUMIDOR PROVINCIA DE
BUENOS AIRES 0800-222-9042
INGRESOS BRUTOS : 901-079509-1
IVA RESPONSABLE INSCRIPTO
A CONSUMIDOR FINAL

P.V.0002 - No.T.00143853
FECHA : 07-01-11 HORA : 19:05:22

COCA COLA 2.25	(21.00)	\$7.70
PATY X4	(21.00)	\$15.63
PANADERIA	(10.50)	\$33.00
Subtot		\$56.33
TOTAL		\$56.33
EFFECTIVO		\$100.00
CAMBIO		\$43.67

CAJA #002 [012 - SECILIA
HHF1517828
OF
2007

Figura 4