

Sistemas de información funcionales: Sistemas de gestión comercial

José A. González

Curso 2018/2019

- 1 Introducción
- 2 Gestion comercial
 - Ventas
 - Comercialización
- 3 Funciones por niveles

Áreas funcionales de una empresa



Recordatorio: Clasificación de los SI según el área

- **Recursos humanos:** filiación, salario, historial laboral, etc.
- **Gestión comercial:** pedidos, facturación, marketing, etc.
- **Gestión contable y financiera:** gestión de cobros, nóminas, etc.
- **Almacén:** proveedores, productos, stock, etc.
- **Sistemas:** TICs, BBDD, desarrollo de nuevo sistemas, etc.

- **Definición:** La función de gestión comercial es la encargada de la relación de la organización con el mercado (clientes).
- **Áreas principales:**
 - Ventas
 - Comercialización y marketing

La gestión de **ventas** incluye como procesos esenciales:

- Gestión y tratamiento de **pedidos**, lo que implica controlar:
 - forma de pago
 - artículos pedidos y cantidad
 - comprobación de existencias
- **Facturación** de la venta o pedido
- Control de la **entrega** y actualización de inventario

Documentos:

- Ofertas, presupuestos
- Pedidos
- Albaranes
- Facturas
- Ordenes de entrega, etc.

Procesos y eventos:

- Facturación
- Cancelación
- Devoluciones
- Pedidos parcialmente servidos (en espera de productos)
- Reserva de artículos
- Pedidos pendientes de pago

Documentos: Albarán

- ¿Qué es? Documento mercantil acreditativo de envío/recepción de mercancía.
- No es una factura, aunque tenga un aspecto y un contenido parecidos
 - No cumple funciones tributarias y no es obligatorio en una transacción comercial (la factura sí lo es)
- ¿Para qué sirve? Su función es la de probar la entrega de un producto
 - El comprador lo debe firmar y quedarse con una copia
 - Sólo se debería firmar si el producto se ha recibido en buen estado
- Tipos:
 - Entrega de mercancía
 - Salida de almacén
 - Movimiento en la empresa

- ¿Qué es? Es un documento mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio. Tiene validez fiscal y legal
- Son de obligada emisión para dejar constancia de la realización de la operación comercial.
- Los contenidos de la factura están regulados por [normativa](#)
- Tipos de proceso de [facturación](#):
 - Directa (punto de venta)
 - Aplazada

Contenido:

- **Cabecera:** Número de factura, fecha de expedición, razón social, NIF, dirección, localidad, provincia, código postal, teléfono, fax, email de empresa emisora y receptora, (referencia al pedido o albarán)
- **Cuerpo:** depende del detalle de la venta:
 - Referencias de albaranes: {número de albarán y fecha}
 - Detalle de líneas de artículos: {código, descripción, cantidad, precio, (tipo impositivo), subtotal}
- **Base:** Totales, descuentos, tipo impositivo, forma de pago [contado | crédito | etc.], (devolución)

Observaciones:

- El número de factura siempre es correlativo
- El NIF del emisor es obligatorio
- El IVA afecta al artículo
- Cálculo de IVA:
 - Si los artículos vendidos tienen distintos tipos de IVA, el cálculo ha de hacerse por líneas
 - Si todos los artículos tienen el mismo tipo de IVA, el cálculo se hace por factura
- El descuento siempre ha de aplicarse antes del IVA

Factura electrónica (según el anteproyecto de Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información):

Documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que permite atribuir la factura a su obligado tributario emisor.

Más información: [facturae](#)

Requisitos:

- Autenticidad e integridad (del contenido)
- Legibilidad (contenido y mecanismo de firma)
- Conservación (emisor y receptor)
- Formato (facturae)
- Transmisión telemática
- Anotación en los libros de IVA

Alternativas software:

- Gestión on-line (por ejemplo [e-Seres](#))
- Aplicación de escritorio (p. ej. [Gestión de Facturación Electrónica](#), de facturae)
- Complementos de programas (p. ej. Office, etc.)
- Integración con las aplicaciones de gestión comercial

Ventajas:

- Archivo automatizado
- Contabilización automática
- Localización
- Seguridad
- Reducción de costes

Cientes: se debe almacenar, entre otros datos:

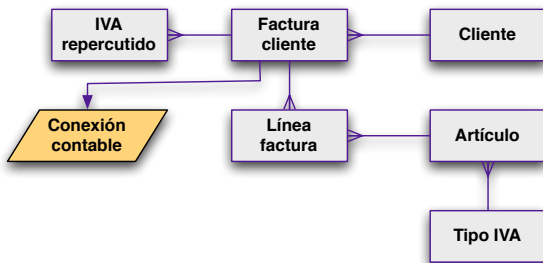
- NIF
- Datos personales
- Acumulado de ventas
- Acumulado débito
- Riesgo
- Recargo de equivalencia
- Fecha de última compra

Requisitos de información

Artículos: se debe almacenar, entre otros datos:

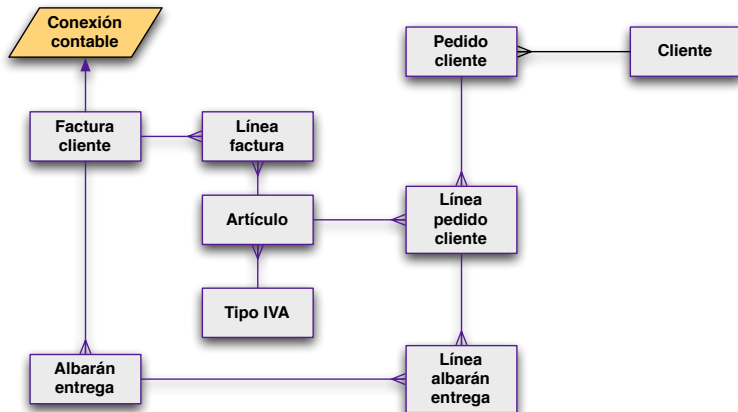
- Código
- Descripción
- Stock real
- Stock mínimo
- Stock máximo
- Stock teórico
- Acumulado de pedidos de compras
- Acumulado de pedidos de ventas
- Fecha de la última venta
- Tipo de IVA
- Precio de coste
- Precio de venta
- Precio medio (coste, venta)
- Proveedor habitual

Modelo de facturación en punto de venta



Conceptos: IVA, IVA repercutido (devengado), IVA soportado

Modelo de facturación de pedidos



Procesos (de actualización) asociados:

- Clientes/Proveedores: acumulados, débitos, fecha de última compra
- Almacén: incremento/decremento de mercancías, precio medio
- Contabilidad: asiento contable, libro de IVA
- Cobros/pagos

- **Definiciones:**

- **Comercialización:** Actividades orientadas a la venta de un producto (p.ej. fijación del precio, promoción del producto, distribución, etc.)
- **Marketing:** Principios y prácticas que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto, especialmente de la demanda.

- **Información necesaria:**

- Información de ventas (pasadas) en forma de estadísticas
- Información de investigaciones de mercados (competencia, gustos, demandas de clientes, etc.)
- Informes técnicos de departamentos de producción (diseño, innovación, mejora, etc. de productos)
- Datos sobre la capacidad financiera de la empresa.

Funciones de la gestión comercial:

- Nivel operativo:

- ① Apoyo a los vendedores:

- Gestión de carteras de clientes
 - Control de contactos con clientes
 - Consultas sobre características y disponibilidad de productos
 - Información sobre “crédito” de clientes
 - Facilidades para la gestión de documentos (pedidos, facturas. . .)

- ② Gestión de procesos de ventas (recepción de pedidos, facturación, devoluciones. . .)

Actividades de la gestión comercial:

- Nivel **táctico**:
 - Recogida de información de ventas para analizar previsiones, detección de problemas.
La información procede de contabilidad, gestión de pedidos.
Objetivo:
 - planificar próximas campañas
 - controlar las actuales
 - Gestión y control de campañas de publicidad y promoción
 - Establecimiento de precios en función de datos del mercado
 - Decisión de formas de distribución (venta directa, venta por internet, . . .)
 - Análisis de los competidores

Actividades de la gestión comercial:

- Nivel **estratégico**:

Se trabaja con planes globales a largo plazo basados en gran cantidad de datos.

Objetivos:

- Dividir el mercado en segmentos
- Seleccionar los segmentos de mercado para la organización
- Planificar productos y servicios
- Predecir ventas para segmentos y productos