

Caso de Estudio: VenTruePe Muebles

La mega-tienda de muebles VenTruePe desea automatizar los procesos que se llevan a cabo dentro de su organización. En tal sentido, se pretende almacenar los datos propios del funcionamiento de su administración, así como aquellos relacionados a los servicios que le presta al cliente.

1. Procesos asociados a la administración

1.1 Manejo de los recursos Humanos

Los datos registrados para toda persona que labora en la tienda son los siguientes: Nombres y Apellidos, Cédula, Dirección de habitación, Teléfonos de habitación y/o celular, Correo electrónico, Fecha de ingreso a la empresa.

También se registran dependientes de los empleados (padres, hermanos menores de 18 años, hijos menores de 25 años y/o cónyuge). Para cada uno de los dependientes se guarda: Nombres y Apellidos, Cédula (si tiene), Edad, Sexo y Parentesco con el empleado.

Los empleados disfrutan de una póliza de seguro HCM, la cual puede cubrir a uno o más de sus dependientes.

La prima mensual de seguro para el empleado es cubierto completamente por la compañía. En cuanto a los dependientes se tiene un monto de prima por cada uno, dependiendo de su género (masculino o femenino) y rango etario (menores, jóvenes, adultos y mayores) Se consideran menores quienes aún no han cumplido 18 años, jóvenes quienes están entre 18 y 25 años cumplidos, adultos quienes tienen más de 25 años pero menos de 60 y mayores quienes hayan cumplido 60 años o más. La prima de los dependientes debe ser pagada por el empleado.

La empresa tiene dos tipos de personal:

a) Vendedores

Existen tres categorías de vendedores: I, II, y III cada uno con su monto específico de sueldo base, el cual crece según la categoría. La tienda tiene dos turnos de trabajo: de 9 am a 3 pm., y de 3 pm a 9 pm. Además está abierta los sábados de 10 am a 6 pm. De lunes a viernes, un vendedor trabaja siempre en el mismo turno. Sin embargo puede trabajar uno o más sábados al mes y se le paga un bono de monto fijo por cada sábado trabajado. Además cada vendedor gana una comisión del 5% sobre las ventas logradas. De acuerdo a todos estos parámetros se calcula la remuneración de cada vendedor.

b) Personal Administrativo

El personal administrativo está dividido en secretaria, recepcionista, contador y gerente. Cada uno de ellos tiene un sueldo mensual fijo.

1.2 Inventario de productos y compra

La mega-tienda actualmente vende tres categorías de productos: línea blanca, línea marrón y decoración; sin embargo, podría en algún momento diversificarse más. Cada producto tiene un número de inventario, el año de elaboración, una marca, un modelo. Los productos pueden ser nuevos o usados, y se mantienen en inventarios totalmente separados.

De los productos nuevos se quiere saber la cantidad total en existencia, último precio de costo, y el nivel mínimo. Cuando un producto llega a su nivel mínimo la tienda elabora una orden de

compra a la proveedora del producto. En cada orden se indica: número, fecha, monto total, compañía proveedora y producto(s) pedidos con su código, descripción, cantidad, precio unitario y precio total (la orden de compra puede contener varios productos). La proveedora puede despachar el pedido en varias entregas con su correspondiente factura. La tienda debe llevar un control de los pagos realizados a proveedoras. Estos pagos siempre son por transferencia bancaria, se almacena el número de la cuenta de procedencia y el número de la transacción bancaria.

2. Procesos asociados al cliente

VenTruePe tiene tres modalidades de operación: venta, trueque y pedido. Para todos ellos requiere información básica de identificación del cliente CI, Apellidos y Nombres, dirección, correo electrónico y teléfono.

Para cada producto, en una venta o trueque, aunque existe un precio de venta en lista, se quiere mantener información de su precio al momento de la transacción, pues el precio podría variar de un momento a otro.

La mega-tienda no acepta cheques, sólo puede recibir pagos en efectivo o en tarjeta, caso en el cual anota en la factura o recibo correspondiente el número de la tarjeta y de la clave de confirmación.

2.1 Venta

Un cliente puede comprar uno o más productos nuevos o usados, atendido por determinado vendedor. Se quieren tener estadísticas de ventas por período y por categoría. En esta operación se genera una factura con el monto total de la operación.

2.2 Trueque

Un cliente puede vender un objeto usado que esté en perfecto estado, o cambiarlo por un objeto usado que esté en la tienda. Para calcular el precio en que el cliente puede vender su producto usado a la tienda, se usa una lista de precios de acuerdo a su año de elaboración, marca y modelo. Los trueques no generan facturas sino recibos.

- Únicamente vender su objeto usado. En este caso se le hace un pago al cliente por el monto del objeto.
- Cambiarlo por uno de igual o menor precio. En este caso se le hace un pago al cliente por la diferencia de montos.
- Cambiarlo por uno de mayor precio y pagar la diferencia. En este caso el cliente hace un pago a la mega-tienda por la diferencia de montos.

La transacción debe ser registrada junto con la información del vendedor que le atendió.

En trueques, la mega-tienda sólo hace pagos en efectivo a sus clientes.

2.3 Pedido

La tienda atiende pedidos del cliente de productos que no se encuentran en el inventario. Se toma nota de la información del cliente y del producto que desea (marca y modelo). Adicionalmente si requiere que sea de un año de elaboración en particular y si lo quiere nuevo o usado o es indistinto. La tienda se encarga de buscar el producto y cuando lo tenga en su inventario, le informa al cliente