CASO 1: Kiosco de prensa

“EL MENSAJERO”

*El objetivo de este caso es el de iniciar un sistema de información sencillo y que los aprendices identifiquen: Patrocinador- Clientes – Alcance- Costos-Tiempo-Recursos*

Presentación.

Plinio se encontraba tranquilo en casa cuando sonó el teléfono. Se trataba de su amigo Pepe Como siempre se trataría de organizar alguna actividad, o de algún encargo para desarrollar una aplicación. Esta vez, por fortuna, se trataba de la segunda situación. Esto le permitiría cobrar las horas trabajadas.

El asunto era sencillo, una cliente de Pepe, la Sra. Zara, deseaba una aplicación informática para su Kiosco de prensa, “EL MENSAJERO”. Ella había trabajado sola en el Kiosco desde que lo abrió. Ahora que la empresa funcionaba, quería poner a trabajar personas contratadas. El problema se centraba en el control de las mercancías y el dinero de la caja. Desde hacia unos meses estaba pensando en el asunto y ya se había decidido.

Así que Plinio miro su agenda, que por cierto estos días estaba vacía, y acordó con Pepe una cita en la empresa de este último, para reunirse con la Sra. Zara. Pepe en este caso realizaría el rol comercial, por lo que se llevaría una comisión. Otra alternativa sería hacer de empresa desarrolladora contratando los servicios de Plinio y facturando a la Sra. Zara, pero sus experiencias previas le habían demostrado que eso era peligroso. Siempre se calculaban presupuestos inferiores a los costes reales, por lo que los beneficios eran mínimos, y eso en el caso de no tener que hablar de pérdidas.

La reunión de Plinio y Zara.

Tras las presentaciones pertinentes en la sala de reuniones de Pepe, este salió a atender otros asuntos. La transcripción de la conversación a partir de este momento fue la siguiente:

Plinio: ¿Entonces, que es exactamente lo que desea?

Zara: Pues mire, yo quiero trabajar menos horas por, una parte, y, por otra, que me ayuden durante las horas en que trabajo…

Plinio: Pues no veo el problema, contrate a varios ayudantes y solucionado. Yo me dedico a los sistemas de información, no a la selección de personal.

Zara: Bueno, si me deja terminar, quizás comprenda el problema.

Plinio: Perdone, continúe…

Zara: Pues vera, en la actualidad trabajo sola, en principio me fío de las facturas que me envían los distribuidores y las pago. Otro asunto es la caja del Kiosco, la llevo en una caja, es decir la gente me paga, meto en caja lo que me entregan y saco el cambio. Como se dice, lo llevo todo en la cabeza. Claro, si ha de entrar más gente, me gustaría que esto cambiara. Desearía tener un listado de las ventas diarias, con el total de caja y lo que se ha vendido de cada publicación. Además sería importante que a cada cliente se le diera un justificante de su compra, con el total, el dinero entregado y el cambio que se devuelve. En fin, ya me entiende, que no sea necesario tener que controlar a los empleados, aunque de momento vendrá “Teresa”, mi prima, que es de confianza. Pero con el tiempo igual tengo que buscar más gente.

Plinio: Voy entendiendo…

Zara: ¿Como que “entendiendo”? Eso es todo ¿No? ¿No puede hacer un programa de esos, con lo que le he dicho?

Plinio: Me temo que tendremos que hablar más. Cuénteme, con pelos y señales, que es lo que hace usted durante un día de principio a fin, por ejemplo ayer martes.

Zara: Pero: ¿Que es usted, un confesor, o un indiscreto?

Plinio: Ja, ja. Perdone me refiero sólo a aquellas tareas relacionadas con el funcionamiento de “EL MENSAJERO”.

Zara: Pues mire llego al MENSAJERO, a las 7:00, y saco del baúl de los distribuidores el género nuevo, no ponga esa cara. El baúl de los distribuidores es un cofre metálico cerrado con llave, del que tenemos llave los distribuidores y yo. En él me dejan los periódicos y revistas nuevas, junto al alabarán. Como imagina a primera hora hay poca gente, de modo que aprovecho y coloco el género en su sitio. Los albaranes los compruebo y los guardo en la caja de caudales. Por la tarde, a última hora, retiro todo el género que vendrá renovado a la mañana siguiente, y lo meto en el baúl de los distribuidores junto a la hoja de devolución.

Plinio: ¿Que género es ese?

Zara: Pues mire, una revista como “El Viernes”, llega al quiosco el viernes por la mañana. Pues bien, el jueves por la noche, retiro todos dos ejemplares de esa semana, los cuento, lo anoto en la hoja de devolución y así con el resto de revistas que vendrán al día siguiente. Las agrupo por distribuidores y hago un paquete para cada uno con la copia de la hoja de devolución. Si de alguna publicación deseo que me cambien el número de ejemplares que dejan, también anoto la nueva cantidad a dejar en depósito, junto a la razón de tal modificación, las revistas son de ellos y puede que decidan enviarme esa cantidad u otra.

Plinio: ¿Cuándo cobran el material?

Zara: Una vez a la semana, cada distribuidora, envían la factura de la semana anterior. En ésta aparecen las cantidades dejadas en depósito y retiradas de cada revista. Facturan por la diferencia, pero me gustaría disponer de mi propia información, para comparar las facturas.

Plinio: Bien, y a lo largo del día: ¿qué ocurre?

Zara: Lo usual es que llegue un cliente, seleccione los periódicos y revistas que le interesan, yo calculo el total y cobro al contado. Pero deseo que se imprima un comprobante, con los títulos de las revistas, el número de edición, el precio, el total, el importe que entrega el cliente y el cambio devuelto. Algunas veces los clientes devuelven alguna revista o periódico por que al llegar a casa o al trabajo, ya los tenían.

Plinio: Si eso es todo, habrá que pensar en seleccionar un equipo y un entorno de desarrollo.

Zara: Bueno, actualmente ya tengo un PC, hace poco su amigo Pepe me hizo un programa para enviar publicidad a los clientes más habituales. Le compre un Pentium y el Access.

Plinio: ¿Que hace el programa ese?

Zara: Pues tiene un registro de los clientes habituales y puedo modificar todos sus datos. Lo importante es que cuando se lo pido, emite etiquetas de todos ellos, para enviar cartas con publicidad.

Plinio: Vale, así que no tiene ninguna relación con las ventas…

Zara: Bueno, ahora que lo dice, se me ha olvidado comentarle que algunos clientes reservan publicaciones. Actualmente, tengo un tablero con post-its y cuando llegan las novedades, si alguna esta en el tablero, paso el post-it a la revista en cuestión y la separo. Cuando llega el cliente, se la cobro y si el lo pide guardo el post-it en el tablero para el próximo número. Quisiera que este sistema llevase cuenta de estas cosas.

Plinio: ¿Le importaría que se hiciera un justificante por las compras con reserva y otro diferente por las compras normales?

Zara: Por mi está bien, es más, los clientes lo prefieren así, pues muchas veces vienen a comprar y la reserva es para la empresa, mientras que ellos se llevan cosas a nivel personal.

Plinio: ¿Hace ventas a crédito? No quiero sorpresas,…

Zara: No, nunca vendo a crédito, además, en todo caso si ocurre alguna situación anormal, prefiero estar al tanto de ella. El programa no quiero que permita ventas a crédito….

Plinio: Bueno, pues ahora ya tengo información para trabajar. En un par de días le llamare y le explicare como funcionara la aplicación y le pediré que me aclare posibles dudas.

Zara: Hay que despiste, aquí tiene un ejemplar de albarán de entrega, devolución de mercancías, los justificantes de ventas y devolución de otro quiosco que me parecen apropiados.

Plinio: Bueno, encantado de haberla conocido. Esta es mi tarjeta. No dude en llamarme, lo antes posible, si piensa que se le ha olvidado algo.

Zara: De acuerdo, para lo que quiera, ésta es mi tarjeta, la dirección de bajo es la del kiosco, pero aquí detrás le apunto mi número de teléfono, por si tiene alguna duda. Si se pasa por el kiosco le atenderé encantada, además si ya está mi prima, nos tomaremos un café.

DOCUMENTOS DE EJEMPLO.

A continuación se muestran una serie de documentos que aporto la cliente, así como algunos formatos de pantalla ideados por Plinio.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **LA VOZ -** distribución de prensa  **Albarán de Entrega** |  |  |  |
|  | Titulo publicación | Número Publicación | Cantidad en Deposito |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **LA VOZ -** distribución  **Devolución mercancías** | de prensa |  |  |  |  |
|  | Titulo publicación | Número Public. | Cantidad Retirada | Próx.  semana | Razón |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kiosco “EL MENSAJERO” |  |  |
|  | F. V. C-0000001 | IVA inc. |  |
|  | 00/00/0000 Núm.venta: 00999 |  |  |
|  | Descripción | precio |  |
|  | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | 99.999.- |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | Total venta:………………….. |  |  |
|  | Entregado:………………… |  |  |
|  | Devolución:………………….. |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | kiosco “EL MENSAJERO” |  |  |
|  | F. V.C-0000002 | IVA inc. |  |
|  | DEVOLUCIÓN de venta: 999 |  |  |
|  | 00/00/0000 |  |  |
|  | Descripción | precio |  |
|  | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | 99.999.- |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | Total a reintegrar………….. |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ficha de Distribuidora |  |
|  | Nombre Distribuidoras:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tel.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | Dirección:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | Publicaciones: |  |
|  | El Viernes. |  |
|  | … |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ficha Publicación | | | | | | | | | | | |  |
|  | Nombre Publicación:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | |  |
|  | Periodicidad:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |  | | | | | |  |
|  | Distribuidor:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | Editorial:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |  |
|  | Número |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Deposito |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Devueltos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Vendidos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Número |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Deposito |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Devueltos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Vendidos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Cierre Ventas  “EL MENSAJERO” | | |  |  |  | Ventas diarias por Publicación “EL MENSAJERO” | | |  |
|  | Día:00/00/0000 | | |  |  |  | Día:00/00/0000 | | |  |
|  | Núm.operac. | Dv. | Importe |  |  |  | Publicación | Núm. | Cantidad |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Total ventas……. | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Reservas de clientes |  |  |
|  | Nombre cliente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX | Código:00099 |  |
|  | Publicación | Número |  |
|  | … |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Solución y análisis del trabajo**

Patrocinador: El patrocinador de este caso es Sra. Zara, ella fue no solo la persona que realizo la solicitud del sistema, sino que también es la encargada de proporcionar el dinero para la realización del proyecto.

Clientes: En este caso los clientes que se pueden identificar es la Sra. Zara, la cual necesita una aplicación de distribución de productos, facturación y organización para su Kiosco de Prensa.

Alcance: las funcionalidades del proyecto son:

1. Control de ventas
2. Gestión de reservas
3. Inventario
4. Reportes
5. Prohibicion de ventas a crédito

Costos: Los costos que pude encontrar en el caso fueron los costos e desarrollo, implementación que se resumen en las horas de trabajo de parte de Plinio y Zara, y por último la comisión de Pepe.

Tiempo: No se puede sacar un plazo fijo, pero debido a que el proyecto no tiene una complejidad demasiado avanzada, puede que el tiempo este establecido en 1 mes o menos, dependiendo del equipo de trabajo y demás cosas.

Recursos: Los recursos que podemos ver en este caso son:

1. Hardware

* Una PC con lo necesario para ofimática.

1. Recursos Humanos

* Plinio como desarollador.
* Zara y Tereza como las operadoras del sistema y proporción de información para la creación del sistema.

1. Documentos

* Todos los documentos proporcionados por la Sra. Zara