

Guía de Ejercicios

Sumario

Guía de Ejercicios.....	1
Ej. 1).....	2
Ej. 2).....	2
Ej. 3).....	2
Ej. 4).....	2
Ej. 5).....	3
Ej. 6).....	3
Ej. 7).....	3
Ej. 8).....	4
Ej. 9).....	5
Ej. 10).....	5

Ej. 1)

En una empresa se realiza pedidos de compra a los proveedores con los cuales trabaja, los cuales son identificados con la siguiente información: razón social, CUIT, Condición de IVA, domicilio (calle, nro, dpto., piso), localidad, teléfono y fax. Cada pedido puede solicitar uno o más artículos y se le realiza a un solo proveedor, esto servirá para reponer el stock; de cada artículo se debe conocer el nombre, descripción, unidad de medida y precio unitario.

Ej. 2)

Una organización produce una serie de revistas periódicas. Cada revista tiene muchas ediciones conteniendo el nombre de edición, la fecha de edición, y el precio de la revista. En cada edición aparecen una serie de artículos, cada uno con su título, tema, autor, etc. Cada artículo puede haber sido escrito por uno o más periodistas pertenecientes a la organización, en donde cada periodista pertenece a un determinado departamento dentro de dicha organización.

Ej. 3)

En una empresa de Remis de nuestra ciudad, los móviles trabaja cubriendo las tres turnos del día (mañana, tarde, noche). Cuando un cliente solicita un viaje, se envía un auto que luego del recorrido, al cobrarle al cliente, te emite un ticket donde constan entre otros, los siguientes datos: Fecha, hora, importe, nro. de coche, etc.. Cada móvil es manejado siempre por el mismo chófer, y dicho móvil trabaja en un único turno. La empresa trabaja con clientes fijos que pertenecen a empresas a las cuales se les presta servicios (NO trabaja con pasajeros comunes). Por esto, los datos de los clientes están disponibles en un archivo y debe llevarse un registro de cada cliente con los viajes que realiza, permitiendo el control de quien ha solicitado los servicios para generar los informes pertinentes.

Ej. 4)

Una organización dedicada a ofrecer el servicio de lavado realiza distintos tipos de servicio (referidos a distintas formas de lavado: lavado a seco, con máquina lavadora, etc.) a las prendas que habitualmente traen sus clientes. Cuando un cliente llega, se le toman sus datos personales: apellido y nombre del cliente, domicilio (calle, nro, dpto y piso), barrio y teléfono. A continuación se le pregunta el tipo de servicio requerido y la/s prenda/s que va a dejar para ello, de esta forma se le genera un número de pedido, y se registra la fecha de pedido, el tipo de prenda, tipo de servicio para esa prenda, la cantidad de prendas que deja por cada tipo de servicio, y se le informa al cliente el precio unitario, y el precio total de lo pedido, informándole la fecha posible de entrega. En general un tipo de servicio puede aplicarse a cualquier tipo de prenda, y el precio del servicio depende del tipo de servicio y del tipo de prenda. Por ejemplo:

Tipo prenda	Lavado en seco	Lavado normal
Blusa, pantalón, etc.	\$200	\$150
Acolchado	\$500	\$450

Ej. 5)

Una empresa de servicios de medicina prepaga presenta el siguiente proceso para el cobro de las prestaciones mensuales por la prestación de servicios a sus afiliados, entre el día 25 y 30 de cada mes el gestor de liquidaciones realiza el cálculo de los montos a cobrar a sus afiliados (individual y grupo familiar) de cada plan de salud. Según el plan de cada afiliado se emiten recibos de cobro (que incluyen datos del afiliado, plan de salud y monto adeudado) y una planilla de Liquidación, de cuotas para cada cobrador de una zona de cobro, detallando nro. de afiliado, nro. de recibo y montos.

Cuando el cobrador regresa con la Planilla de Liquidación, luego de haber realizado la cobranza, el Encargado de la carga de las cuotas registra los montos cobrados por afiliado en el sistema actualizando la correspondiente cuenta del afiliado, entregando un comprobante de cobranzas realizadas al cobrador, registrándose en su cuenta para su posterior liquidación. Periódicamente el Gestor de Liquidaciones emite un listado de Morosos por zona y un Listado por Afiliado detallando las cuotas adeudadas.

Cabe aclarar que una zona de cobro considera un conjunto de barrios.

Ej. 6)

Una empresa que presta servicios de medicina prepaga presenta el siguiente proceso para el cobro de las cuotas mensuales por la prestación de servicios a sus afiliados: entre el día 25 y 30 de cada mes el Gestor de Liquidaciones realiza el cálculo de los montos a cobrar a sus afiliados (individual y grupo familiar) de cada plan de salud. Según el plan de cada afiliado se emiten recibos de cobro (que incluyen datos del afiliado, plan de salud y monto adeudado) y una planilla de Liquidación de cuotas para cada cobrador de una zona de cobro, detallando nro. de afiliado, nro. de recibo y montos. Cuando el cobrador regresa con la Planilla de Liquidación, luego de haber realizado la cobranza, el Encargado de la Carga de las cuotas registra los montos cobrados por afiliado en el sistema actualizando la correspondiente cuenta del afiliado, entregando un comprobante de cobranzas realizadas al cobrador, registrándose en su cuenta para su posterior liquidación. Periódicamente el Gestor de Liquidaciones emite un listado de Morosos por zona y un Listado por afiliado detallando las cuotas adeudadas. Cabe aclarar que una zona de cobro considera un conjunto de barrios.

Ej. 7)

Se describe a continuación la actividad que desarrolla la Sección "Comercio e Industria" de una municipalidad.

Cuando un contribuyente viene a inscribir un negocio, debe presentar documentación que acredite la identidad, declarar la actividad a la que se va a dedicar y los datos de ubicación física del negocio. En base a estos datos se confecciona un formulario "F1", del que el contribuyente se lleva una copia. El duplicado del F1 se lleva al Centro de Cómputos a fin de proceder a registrar en el Sistema Informático el nuevo comercio. A fin de mes, los operadores del Centro de Cómputos, liquidan la cuota correspondiente a la "Contribución sobre Comercio e Industria" y luego emiten los cedulones correspondientes que son enviados a cada contribuyente. El cálculo de la cuota se hace en base a las alícuotas definidas para cada actividad, estas alícuotas se actualizan a principio de cada año cuando el Concejo Deliberante emite la ordenanza tarifaria anual (esta actualización también la

realizan los operadores del Centro de Cómputos). El contribuyente debe efectuar el pago de los cedulones en el banco. Periódicamente el banco remite a la Municipalidad los cedulones que han cobrado, procediéndose en el Centro de Cómputos a registrar estos pagos en la cuenta del contribuyente. Si el contribuyente no ha pagado la cuota en las fechas de vencimiento estipuladas se dirige a la sección y pide un cedulón actualizado que luego abona en Caja. Cuando el cajero registra el cedulón cobrado se registra automáticamente el pago en la cuenta del comercio.

Ej. 8)

El estudio de abogados "Bolis & Soler" se dedica a la prestación de Servicios Judiciales pre-pagos. Para que un cliente pueda adherirse al servicio simplemente debe llegar a la oficina y realizar el pedido de suscripción, entregando su documento para verificar sus datos, el administrativo registrará el nuevo cliente, y le informa que en ese momento puede abonar la primer cuota por adelantado, sino tiene los 113 días siguientes para efectuar dicho pago; cualquiera sea la elección, el administrativo en el momento del pago siempre realiza la emisión del recibo como constancia de pago entregándolo al cliente, y registrando el pago. Cuando un cliente necesita un asesoramiento jurídico se acerca hasta la oficina, y realiza el pedido de un turno: inmediatamente se comprueba si el cliente esta al día con las cuotas, si por algún motivo el cliente adeudara alguna cuota se le da opción de pagar, en el momento o volver otro día, en el caso que desee abonar en el momento, se procederá a realizar el cobro de la manera que se describió con anterioridad. Si el cliente está al día o paga en el momento automáticamente se le otorga un turno con un abogado, caso contrario (no paga en el momento) no se realiza la asignación de ningún turno. Todos los días por la mañana antes de comenzar cualquier actividad el administrativo emite un listado con todos los turnos de ese día, clasificándolos según los abogados y se lo envía al abogado que corresponda para que pueda llevar adelante la consulta del cliente. Cada vez que un cliente se presenta a pagar la cuota mensual, el administrativo registra el pago y le emite un recibo. Cualquier instancia de pago de las ya mencionadas, si el pago está fuera de la fecha entonces se efectúan los recargos correspondientes. Cuando el cliente se presenta al turno para plantear la situación, la cual puede consistir en el inicio de un nuevo caso o en consultar el avance de un caso ya abierto y agregar detalles al mismo, el abogado procederá a abrir un expediente, si es la primer visita (es decir un nuevo caso), el cual tendrá las características del caso y todos los antecedentes respectivos. Si el caso ya está abierto, el abogado consultará el caso cada vez que el cliente se presenta para recibir asesoramiento, y si es necesario lo actualizara con información o novedades que presente el cliente. El abogado presenta el caso en el juzgado y a medida que el juzgado remite información sobre el estado y avance del caso, el abogado irá efectuando una actualización sobre el mismo, y de ser necesario, además irá informando a su cliente cual es la situación en la que se encuentra y lo que está ocurriendo.

Ej. 9)

El departamento de ventas de una empresa proveedora de Internet se reciben diariamente a los clientes que desean adquirir alguno de los servicios que la empresa ofrece.

Cuando un cliente llega por primera vez, el vendedor consulta los planes vigentes para cada uno de los servicios que ofrece, de acuerdo a las necesidades que plantea el cliente. Si el cliente acepta las condiciones se toman sus datos y se confecciona un contrato según lo acordado y se toman los datos del domicilio de instalación, que determinará si será posible brindar el servicio, en función de los repetidores de señal más cercanos.

Sí el vendedor sabe que en esa zona se recepta el servicio (por experiencia de ventas anteriores) genera un pedido de instalación, con los datos del cliente y el domicilio, el instalador realiza el trabajo e informa el resultado de la instalación para asentarlo en el contrato. En caso de que el vendedor no esté seguro de la llegada de la señal, se confecciona una orden de visualización (para constatar la llegada de la señal), si el resultado es positivo se emite el pedido de instalación, si no, se informa al cliente que no será posible el servicio debido a las distancias entre su domicilio y el repetidor más cercano, de esta forma el contrato queda anulado.

Mensualmente se realiza la facturación a los clientes y se emite un aviso de reclamo de deuda en caso de que el cliente supere el mes de atraso (más de un mes se suspenden cuentas de mail, más de dos meses es la suspensión total del servicio). Los cobros de las mismas en el local comercial y el pago de la deuda actualiza automáticamente el servicio solicitado por el contrato.

Ej. 10)

La inmobiliaria 'Mi Casa' es una empresa situada en la ciudad de Carlos Paz, y se dedica a la administración de alquileres de inmuebles.

Cuando se presenta un propietario para poner una propiedad en alquiler, debe presentar la documentación de la vivienda, y el empleado administrativo procederá a comprobar la titularidad del inmueble, para ello presenta los datos de la vivienda en la Dirección de Catastro y llena una solicitud de verificación de titularidad. Una vez obtenido el comprobante de verificación (que demora unos días no es inmediato), el empleado administrativo se pone en contacto con el propietario para informarle la aceptación o no de la vivienda para alquiler, si todo es favorable se completan los datos de la vivienda y de su propietario y se acuerda el monto del alquiler y la respectiva comisión. Una vez por semana la inmobiliaria selecciona un grupo de propiedades y se comunica con un medio publicitario y encarga la publicidad de dichas propiedades para su alquiler, efectuando el pago en ese momento.

Cuando se presenta una persona buscando una propiedad para alquilar, se le ofrecen las propiedades disponibles según las necesidades del cliente y si se llega a un acuerdo se le informa los requisitos para poder realizar el contrato solicitando los datos personales, documento y como garantía un recibo de sueldo y una certificación de haberes. Una vez que el cliente reúne toda la documentación se presenta en la administración para que se prepare el contrato de alquiler considerando además de los datos anteriores la información que ya se tiene del propietario y de la propiedad, se emite el contrato y el mismo es firmado por el cliente, y en ese momento debe abonar el primer mes más las comisiones de la inmobiliaria; esto se registra en la cuenta del inquilino que se abre a partir de este hecho y en la cual se irá registrando todos los pagos que vaya realizando, una vez concluido todo esto se entrega una copia del contrato y un recibo por el pago realizado al inquilino y se archiva la documentación pertinente.

Al presentarse el inquilino para abonar un alquiler, se verifica si está en fecha sino se efectúa los recargos respectivos, actualizando la cuenta de dicho inquilino indicando que mes fue abonado y el importe cobrado. En este mismo momento el inquilino entrega los comprobantes de los impuestos que ha abonado para que sean registrados en dicha cuenta también, y se le entrega el recibo como constancia del pago realizado y de los impuestos cancelados.

El empleado administrativo mensualmente prepara un resumen de los impuestos y alquileres adeudados por los inquilinos de las distintas propiedades y se informa al Opto. Reclamos para que se encargue de contactarse con el inquilino y reclamarle los pagos respectivos. El empleado de reclamos a medida que va informando esta situación al inquilino va registrando la fecha de aviso y en el caso de no ser el mismo inquilino el que recibe el mensaje, toma el nombre de quien recibió la llamada y su relación con el inquilino. Una vez que el inquilino ha efectuado el pago correspondiente de impuestos se dirige a la inmobiliaria para regularizar su situación y ponerse al día o pagar el alquiler adeudado, en donde se procede de igual forma para este proceso de pago como se describió anteriormente.

Todos los meses se envía al abogado un informe con los alquileres que no han sido cobrados por más de tres meses para que inicie los trámites legales pertinentes. Cada mes se presenta el propietario reclamando el cobro de su/s propiedad/es y los impuestos asociados, la inmobiliaria le emite un comprobante como respaldo de la entrega del dinero que se efectúa en ese momento, quedándose una copia.