

ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS Y
SOLUCIÓN DE UNA EMPRESA COMERCIAL

KIOSCO “CRISTO”

Jordanoff María Lucrecia

Descripción de la empresa:

La empresa que voy a analizar es una empresa pequeña familiar que tiene por nombre "Kiosco Cristo". Este es un negocio que se dedica a la venta de productos comestibles y está manejada casi un 80% por su propio dueño y un 20% por los demás miembros de la familia (Esposa, Hijos y Yerno).

1° ETAPA: Diagnóstico

- **Descripción del problema:** En esta empresa se encuentran claramente dos problemas.

A) El primer problema es que no tiene una jerarquización definida.

B) El segundo problema es de stock.

Como esta pequeña empresa es atendida por varias personas y no cuenta con cargos definidos y tampoco con un sistema de stock, entonces no llevan un control de la mercadería existente ni de la que van vendiendo. Muchas veces surge que cuando quieren vender un producto ya no se encuentra disponible.

En esta pequeña empresa estos problemas surgen porque las personas que trabajan en ella no cuentan con los conocimientos ni capacitaciones necesarias.

- **Evaluación del problema:** Para poder encontrar los problemas anteriormente mencionados, realice una observación exhaustiva durante un día laboral normal.

Durante mi evaluación encontré que como el negocio es atendido y llevado a cabo en forma obsoleta al finalizar del día tiene una pérdida de entre \$500 y \$1000 diarios, que al cabo de un año se promedian más o menos en \$300.000 que pueden ser imputados como costos asociados al problema. Por tal motivo, realice una investigación y descubrí que éste problema se podría solucionar con dos tipos software:

- A) **HLNET-SISTEMAS:** Es un programa para punto de venta de pequeños comercios. Cuenta con: fácil instalación, fácil uso, rápida puesta en marcha.

FUNCIONES: Control de stock, Ventas, Caja y medios de pago (efectivo y tarjeta), 4 listas de precios, imprime tique de venta para control interno sin validez fiscal, los artículos se pueden clasificar por rubros y marcas, apto para leer código de barra, control de acceso por usuarios, informes de ventas, informes de stock, informe de caja, actualización de precios por porcentaje según lista, rubro y/o marca.

INCLUYE:

- Asistencia en la Instalación y uso
- Videos tutoriales
- Documentos de ayuda y apoyo.
- Soporte por email y desde el sitio web

NO INCLUYE:

- Factura Electrónica (Se puede agregar comprando el modulo correspondiente)
- Mod. de compras (Versión Plus)
- Mod. Cta. Cte. (Versión Avanzada)
- Mod. Pedidos (Versión Plus)
- Remitos. (Versión Avanzada)

Este software tiene un costo de \$40.000 más \$35.000 que corresponden al lector de códigos de barras.

- B) **FRENTE DE CAJA:** Es un software que funciona con el programa Visual FoxPro, que es una herramienta para desarrollar rápidamente aplicaciones de base de datos. Este software cuenta con una fácil instalación y sirve para realizar un control de stock, de ventas, y caja. Los artículos se pueden clasificar por rubros y marcas, es apto para leer código de barra, posee un control de acceso por usuarios.

INCLUYE:

- Asistencia en la Instalación y uso
- Videos tutoriales

Este software tiene un costo de \$20.000 más \$35.000 que corresponden al lector de códigos de barras.

Para finalizar mi evaluación considero que este problema debe ser resuelto con inmediatez para que el negocio deje de incurrir en las pérdidas ya mencionadas anteriormente y comience a funcionar con los procesos y conocimientos adecuados.

2° ETAPA: Factibilidad

Solución del problema:

- A) La solución para el primer problema sería realizar un organigrama correctamente delimitado, como el que se presenta a continuación.



- B) La solución para el segundo problema sería poner en práctica un sistema de stock completo, que sea fácil y sencillo de manejar, no solo que controle la entrada y salida de mercadería, sino que también al final del día me pueda realizar una devolución de las ganancias obtenidas. Claramente ésta implementación tendría que ir acompañada de una capacitación sencilla.
- **Análisis del estudio de factibilidad:** Para obtener la solución a éste problema contamos con dos alternativas para analizar:
 - 1) **HLNET-SISTEMAS:** Que es un programa para punto de venta de pequeños comercios, que promete cumplir con un Control de stock, Ventas, Caja y medios de pago (efectivo y tarjeta), 4 listas de precios, imprime tique de venta para control interno sin validez fiscal, los artículos se pueden clasificar por rubros y marcas, apto para leer código de barra, control de acceso por usuarios, informes de ventas, informes de stock, informe de caja, actualización de precios por porcentaje según lista, rubro y/o marca.
 - 2) **FRENTE DE CAJA:** Es un software que funciona con el programa Visual FoxPro, que es una herramienta para desarrollar rápidamente aplicaciones de base de datos. Este software cuenta con una fácil instalación y sirve para realizar un control de stock, de ventas, y caja. Los artículos se pueden clasificar por rubros y marcas, es apto para leer código de barra y posee un control de acceso por usuarios.
 - **Plazos del estudio de factibilidad:** El plazo estipulado para poner a prueba las dos alternativas de software, mencionadas anteriormente, que cumplen con los requerimientos necesarios para brindar la solución de dicho problema, se estableció inicialmente en dos meses, teniendo como plazo un mes de prueba para cada software.
 - **Requerimientos y restricciones:**
 - Económicos:** Existe una restricción económica ya que dicho negocio no posee un capital fuerte para poder costear el valor del programa a implementar.
 - Técnicos:** Existe una restricción técnica que sería la de capacitar al gerente y dueño del negocio y a sus empleados para poder implementar dicho programa.
 - **Planteamiento de alternativas:** Como anteriormente mencionamos que existía una restricción económica para poder poner a prueba ambas alternativas, entonces consideramos una única alternativa que es el programa Frente de Caja.
 - **Evaluación de la alternativa elegida:** El programa Frente de Caja fue seleccionado por varias opciones:
 - 1- Era más accesible.
 - 2- Pudo satisfacer las necesidades de stock que tenía este negocio y también al final del día arrojar un informe que muestra las ganancias obtenidas de las ventas y los gastos en los que incurrieron.
 - 3- También por cada venta que realiza va sumando los productos ingresados y al finalizar arroja el monto completo de la venta.
 - 4- Cumplió con lo que prometía, como una instalación fácil de realizar ya que dentro del mismo venía con artículos cargados por rubros y marcas dejando agregar algunos que faltaban.

5- Las instalaciones no son difíciles de realizar y no requieren de actualización.

6- Se requerirá la capacitación del personal.

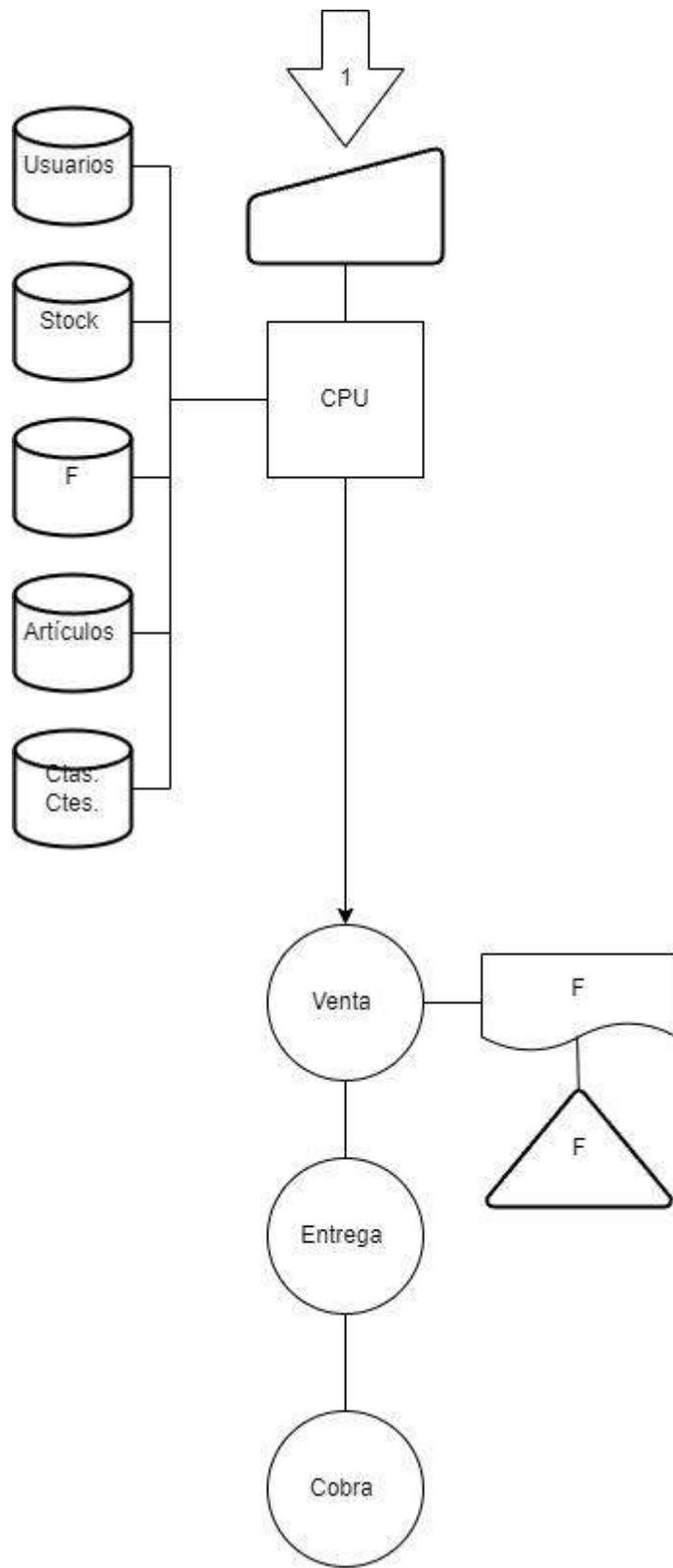
- Recursos materiales:

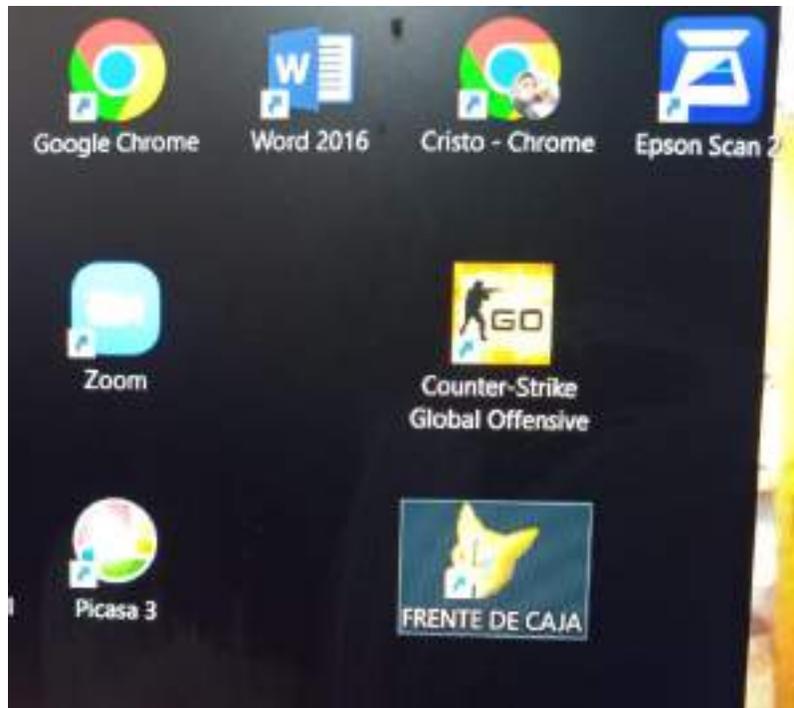
Equipos: Lector de código de barras.

Por ahora el dueño y los empleados del negocio lo están utilizando con un ingreso de manera manual, ya que por el momento no cuentan con los recursos necesarios para poder adquirir el lector de código de barras. Pero como la prueba fue óptima se está considerando su pronto ingreso.

3° ETAPA: Diseño Lógico

- **Optimización del procedimiento:** Como consecuencia de las tareas realizadas en la etapa anterior, se expone a continuación el cursograma elaborado de manera tal que los procesos se muestren evolucionados.



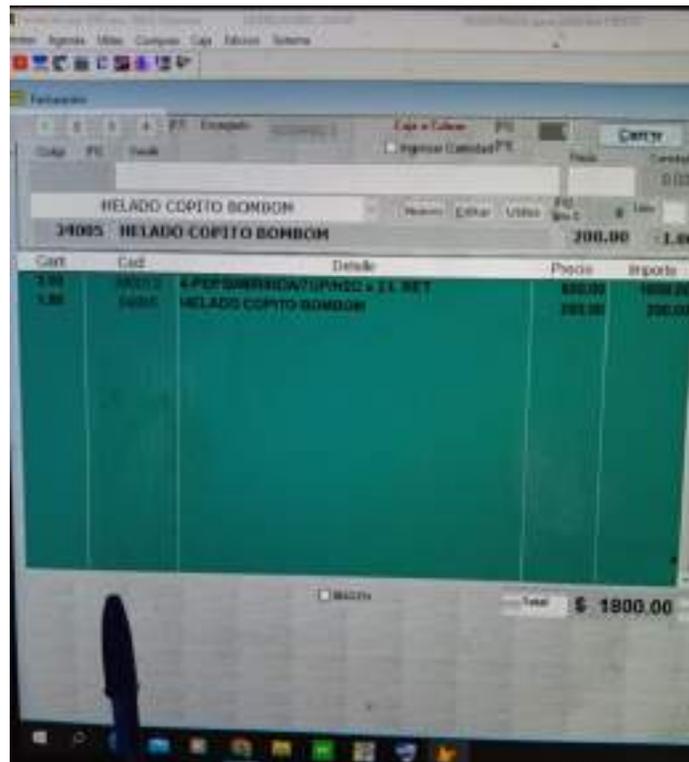
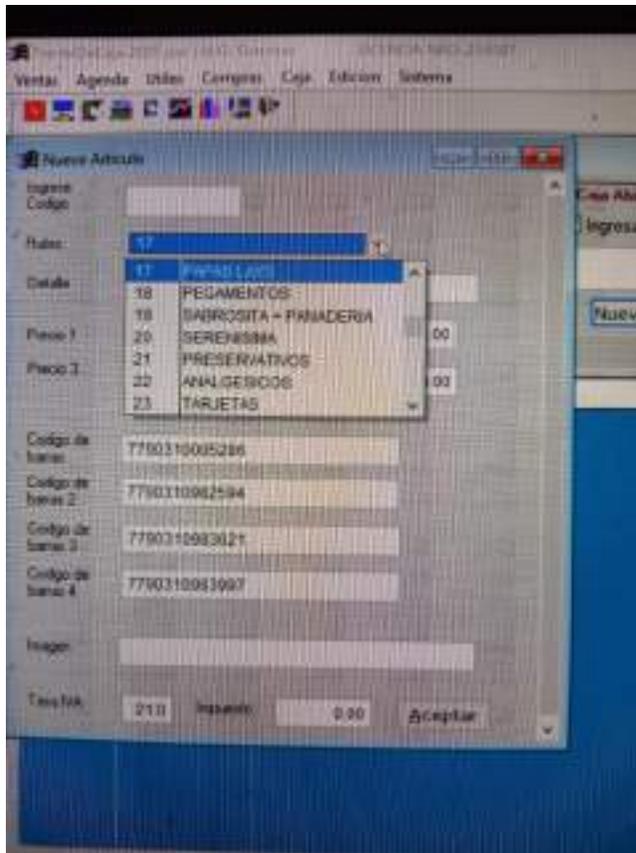


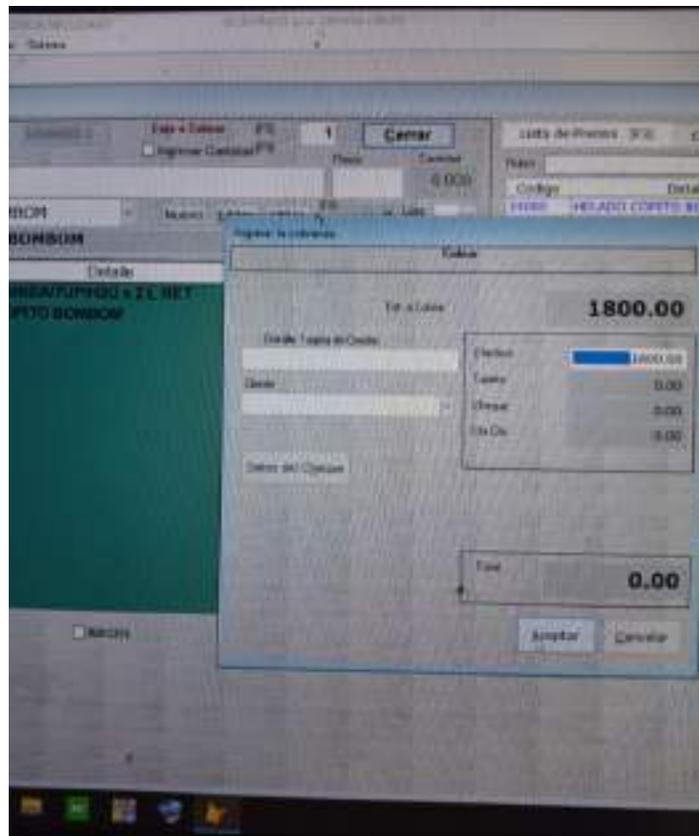
Lista de Precios [F3] Caja PV [F4] Clientes [F2]

Rubio

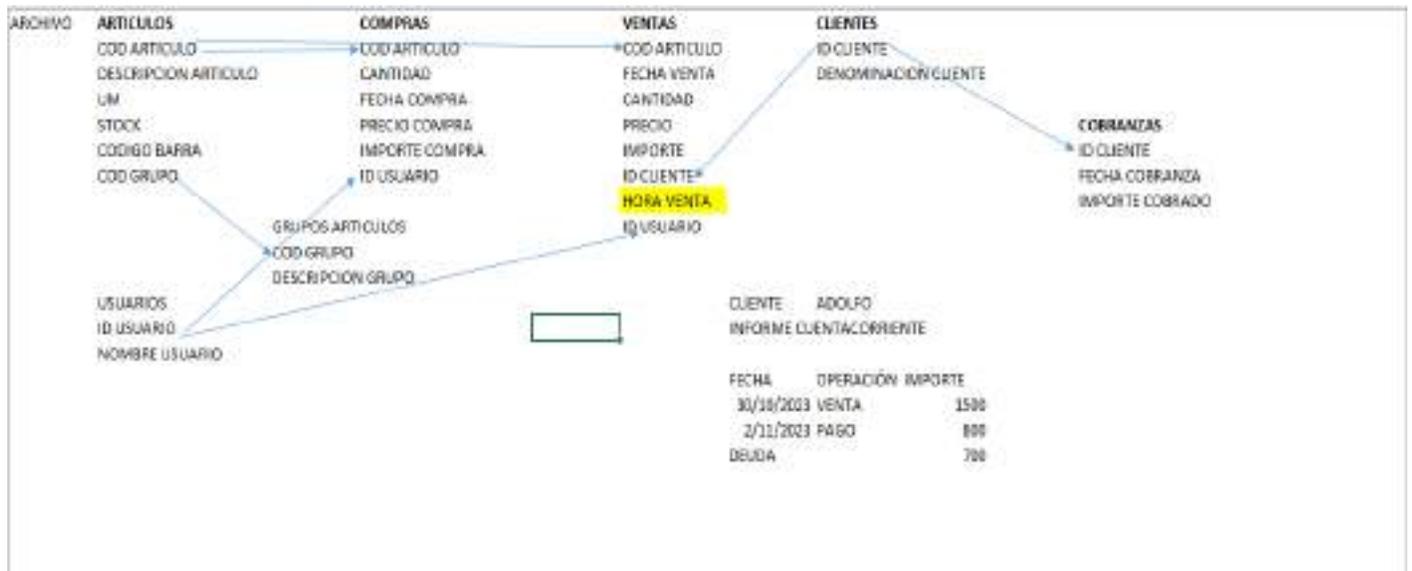
Código	Detalle	Precio	Stock
153	17-Papas Lays x 45 Gr	650.00	0.00
164	17-Papas Lays x 94 g	1000.00	-1.00
168	17-Papas Lays 20 Gr.	350.00	0.00
170	17-lays x145g	1500.00	-1.00

Código	Detalle	Precio	Stock
153	17-Papas Lays x 45 Gr	650.00	0.00
164	17-Papas Lays x 94 g	1000.00	-1.00
168	17-Papas Lays 20 Gr.	350.00	0.00
170	17-lays x145g	1500.00	-1.00





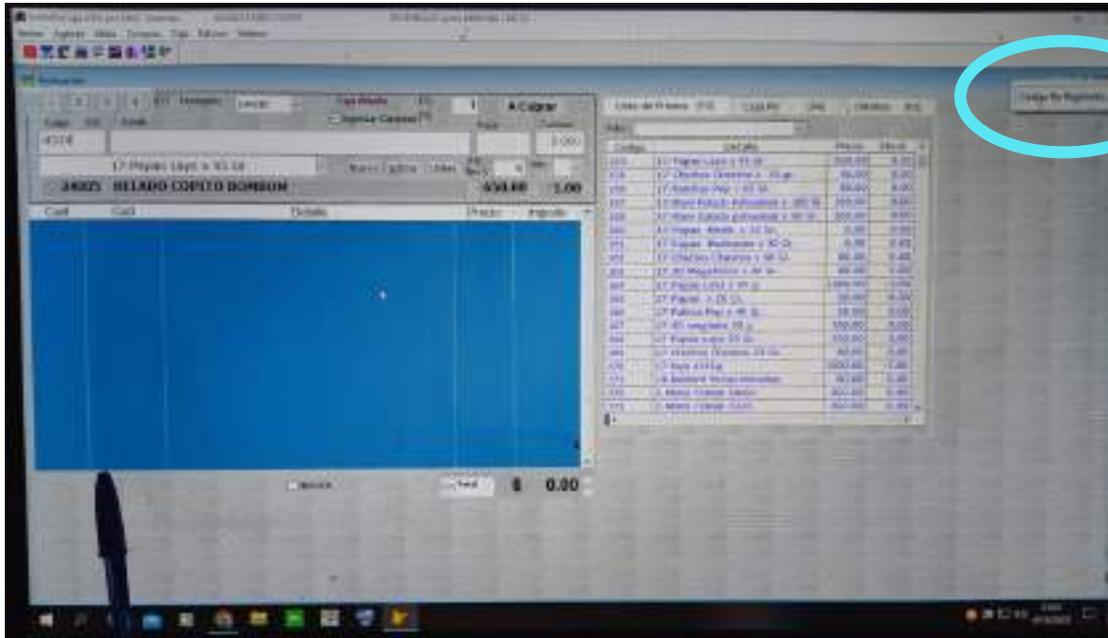
4° ETAPA: Diseño Físico



5° ETAPA: Implementación

1. Prueba general del sistema:

- Ingresar mal un código, me alerta como código mal registrado.



- No me permite ingresar un valor negativo.
2. **Entrenamiento del personal:** Se brindará capacitación al personal por periodos de una hora con un intervalo de 3 horas de por medio todos los días durante dos semanas.
 3. **Puesta en marcha:** Actualmente el sistema se encuentra en marcha, pero con el tiempo de prueba establecido en los plazos de factibilidad.

Resumen

“Kiosco Cristo” es una pequeña empresa familiar que se dedica a la venta de productos comestibles y está manejada casi un 80% por su propio dueño y un 20% por los demás miembros de la familia (Esposa, Hijos y Yerno).

En esta empresa se encuentran claramente dos problemas.

- A) El primer problema es que no tiene una jerarquización definida.
- B) El segundo problema es de stock.

Para poder encontrar los problemas anteriormente mencionados, realice una observación exhaustiva durante un día laboral normal y descubrí que éste problema se podría solucionar con dos tipos software:

- A) HLNET-SISTEMAS: Es un programa para punto de venta de pequeños comercios que cuenta con una fácil instalación, control de stock, Ventas, Caja y medios de pago (efectivo y tarjeta).
- B) FRENTE DE CAJA: Es un software que cuenta con una fácil instalación y sirve para realizar un control de stock, de ventas, y caja. Los artículos se pueden clasificar por rubros y marcas, es apto para leer código de barra, posee un control de acceso por usuarios.

La solución para el primer problema sería realizar un organigrama correctamente delimitado y la solución para el segundo problema sería poner en práctica un sistema de stock completo, que sea fácil y sencillo de manejar, no solo que controle la entrada y salida de mercadería, sino que también al final del día me pueda realizar una devolución de las ganancias obtenidas. Claramente ésta implementación tendría que ir acompañada de una capacitación sencilla.

Para obtener la solución a éste problema contamos con dos alternativas para analizar:

- 1) HLNET-SISTEMAS
- 2) FRENTE DE CAJA

El plazo estipulado para poner a prueba las dos alternativas de software, se estableció inicialmente en dos meses, teniendo como plazo un mes de prueba para cada software.

La única alternativa para este problema es el programa Frente de Caja por varias opciones:

- 1- Era más accesible.
- 2- Pudo satisfacer las necesidades de stock.
- 3- También por cada venta que realiza va sumando los productos ingresados y al finalizar arroja el monto completo de la venta.
- 4- Cumplió con lo que prometía.
- 5- Las instalaciones no son difíciles de realizar y no requieren de actualización.
- 6- Se requerirá la capacitación del personal.

Actualmente el sistema se encuentra en marcha, pero con el tiempo de prueba establecido.

ÍNDICE

Descripción de la empresa:.....	3
1° ETAPA: Diagnóstico.....	3
❑ Descripción del problema	3
❑ Evaluación del problema.....	3
2° ETAPA: Factibilidad	4
Solución del problema:	4
❑ Análisis del estudio de factibilidad.....	5
❑ Plazos del estudio de factibilidad.....	5
❑ Requerimientos y restricciones	5
❑ Planteamiento de alternativas.....	5
❑ Evaluación de la alternativa elegida	5
3° ETAPA: Diseño Lógico	6
❑ Optimización del procedimiento	6
4° ETAPA: Diseño Físico.....	11
5° ETAPA: Implementación	12
1. Prueba general del sistema.....	12
2. Entrenamiento del personal:	12
3. Puesta en marcha	12

