

**SISTEMA DE GESTION DE COMPRA, SERVICIO Y VENTA DE  
EVENTOS SOCIALES PARA LA EMPRESA “Diego EVENTOS”**

**Luis Fernando Arias Jara**

**TUTOR: Mag Lidia Quiñonez**

**Tesis presentada al Decanato de Informática para su aprobación como  
requisito para la obtención del Título de Licenciatura en análisis de sistemas  
informáticos**

**Asunción, 2022**

**Constancia de aprobación del tutor**

Quien suscribe, Mag. Lidia Quiñonez, con documento de Identidad N° ....., Tutor del trabajo de investigación titulado “Sistema de gestión de compra, servicio y venta de eventos sociales para la empresa Diego Eventos”, elaborado por el alumno, Luis Fernando Arias Jara, para obtener el título de Licenciatura en análisis de sistemas informáticos, se hace constar que dicho trabajo reúne los requisitos exigidos por Decanato de Informática de la UTIC y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueren designados para integrar la Mesa Examinadora.

En la ciudad de Asunción, a los 23 días del mes de diciembre de 2022.

-----  
(Firma del tutor)

### **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia, me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores y mi empeño. A mis padres que gracias a su sabiduría influyeron en mí la madurez para lograr todos los objetivos en la vida, y por todo el amor brindado.

### **Agradecimientos**

A Dios, por acompañarme todos los días.

A mis hijos, Nando y Bruno, por ser mi fortaleza y por el cariño, paciencia y esfuerzo brindado.

A mi padre, Luis, por el aliento a estudiar.

A mi madre, Teodora por la compañía y apoyo.

A mi tutor la Mag Lidia Quiñonez por sus asesorías y direcciones en el trabajo de investigación.

Al Rectorado por su interés en la investigación, y a todos los que participaron en esta investigación por su apoyo incondicional.

## Tabla de contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Constancia de aprobación del tutor .....</b>        | <b>i</b>  |
| <b>Dedicatoria.....</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>Agradecimientos .....</b>                           | <b>2</b>  |
| <b>Lista de tabla .....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>Lista de figuras .....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>Resumen.....</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>Abstract &amp; Keywords.....</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>Introducción.....</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>Portafolio De Prospectos De Investigación .....</b> | <b>9</b>  |
| Datos De La Empresa .....                              | 9         |
| Descripción de la organización .....                   | 9         |
| Organigrama de la organización.....                    | 9         |
| Planteamiento del Problema.....                        | 10        |
| Formulación de problema .....                          | 10        |
| Pregunta General .....                                 | 11        |
| Preguntas Específicas .....                            | 11        |
| Objetivos .....  | 12        |
| Objetivo General de investigación .....                | 12        |
| Objetivos Específicos de Investigación .....           | 12        |
| Justificación y delimitación.....                      | 12        |
| <b>Reducción De Informaciones .....</b>                | <b>13</b> |
| Extracción Del Evento .....                            | 13        |
| Cuadro De Requerimiento .....                          | 14        |
| Lista de Requerimiento .....                           | 16        |
| <b>Intervención .....</b>                              | <b>17</b> |
| Pregunta General .....                                 | 17        |

|   |           |
|---|-----------|
| Preguntas Específicas .....   | 17        |
| Objetivo General .....  | 18        |
| Objetivos Específicos .....   | 18        |
| La descripción del producto o situación esperada .....                      | 18        |
| Los involucrados del proyecto .....   | 19        |
| Diagrama de Gantt del desarrollo de las etapas .....                        | 19        |
| Presupuesto .....   | 20        |
| Antecedentes De Software .....  | 20        |
| Bases Teóricas .....  | 22        |
| Herramientas A Utilizar .....   | 26        |
| Aspectos Legales .....  | 27        |
| Modalidad De La Investigación .....   | 41        |
| Técnicas De Recolección De Datos.....                                       | 41        |
| Modalidad En La Determinación Del Problema .....                            | 42        |
| Análisis De La Documentación.....   | 42        |
| Usuarios .....  | 42        |
| Aspecto técnico de análisis, diseño y programación .....                    | 43        |
| Análisis Y Diseño .....   | 43        |
| Programación.....   | 63        |
| Interfaz Gráfica De Usuario Del Desarrollo Del Sistema De Información ..... | 63        |
| <b>Conclusión.....</b>  | <b>70</b> |
| Etapa de Diagnostico .....  | 70        |
| Etapa de Intervención .....   | 72        |
| <b>Referencias.....</b>   | <b>74</b> |

### Lista de tabla

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Presupuesto ..... | 15 |
|-----------------------------------|----|

### Lista de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Diagrama de caso de uso del negocio .....                            | 38 |
| <b>Figura 2.</b> Diagrama de actividades Modulo Compras.....                          | 39 |
| <b>Figura 3.</b> Diagrama de caso de uso Modulo Compras.....                          | 39 |
| <b>Figura 4.</b> Interfaz Gráfica del Formulario Compra .....                         | 42 |
| <b>Figura 5.</b> Diagrama de Clases – Formulario Compra .....                         | 42 |
| <b>Figura 6.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Compra - Nuevo .....             | 43 |
| <b>Figura 7.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Compra - Anular .....            | 44 |
| <b>Figura 8.</b> Diagrama de actividades Modulo Servicio .....                        | 45 |
| <b>Figura 9.</b> Diagrama de caso de uso Modulo Servicio .....                        | 46 |
| <b>Figura 10.</b> Interfaz Gráfica del Formulario Orden de Trabajo .....              | 48 |
| <b>Figura 11.</b> Diagrama de Clases – Formulario Orden de Trabajo .....              | 48 |
| <b>Figura 12.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Orden de Trabajo - Nuevo .....  | 49 |
| <b>Figura 13.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Orden de Trabajo - Anular ..... | 50 |
| <b>Figura 14.</b> Diagrama de actividades Modulo Venta .....                          | 51 |
| <b>Figura 15.</b> Diagrama de caso de uso Modulo Venta .....                          | 51 |
| <b>Figura 16.</b> Interfaz Gráfica del Formulario Facturación .....                   | 54 |
| <b>Figura 17.</b> Diagrama de Clases – Formulario Facturación .....                   | 54 |
| <b>Figura 18.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Facturación - Nuevo .....       | 55 |
| <b>Figura 19.</b> Diagrama de Secuencias – Formulario Facturación - Anular .....      | 56 |
| <b>Figura 20.</b> Diagrama de despliegue .....  | 57 |
| <b>Figura 21.</b> Diagrama de entidad relación (DER) .....                            | 57 |
| <b>Figura 22.</b> Organigrama estructural de módulos .....                            | 58 |

Sistema de gestión de compra, servicio y venta de eventos sociales para la empresa  
“Diego Eventos”

Luis Fernando Arias Jara

Universidad Tecnológica Intercontinental  
Asunción, Paraguay

Carrera de Licenciatura en análisis de sistemas informáticos, Sede de San Lorenzo

ftiutic2016@gmail.com



## **Resumen**

Los sistemas informáticos ocupan en el mundo contemporáneo un lugar clave para la organización humana de sus procesos productivos y de otras naturalezas. Los sistemas informáticos son herramientas que pretende ayudar a automatizar los procesos de las empresas que se realizan de manera manual. En este sentido esta investigación es con enfoque en el paradigma tecnológico de cual se toma dos etapas: la diagnóstica o investigación y la intervención. Para la primera etapa se fija un objetivo general que es la describir el procesamiento de las informaciones en los módulos de compra, servicio y venta de la empresa Diego Eventos. En la segunda etapa se pretende desarrollar un sistema informático que permita procesar las informaciones en los módulos de compra, servicio y venta. En la etapa de diagnóstico se entrevistó a un encargado de compra, de servicio y de ventas. Para la reducción de la información se identificó los eventos, se construyó el cuadro de requerimiento y se elaboró la lista de requerimientos. El resultado permitió desarrollar un sistema informático, que permite procesar las informaciones de manera automática a través de herramientas de análisis, diseño y programación orientada a objeto. Se demuestra el producto final como un sistema integrado de los tres módulos mencionados anteriormente, con un material audiovisual.

*Palabras clave:* sistemas informáticos, orientado a objeto, Web, automática.

### **Abstract & Keywords**

Computer systems occupy a key place in the contemporary world for the human organization of their productive processes and of other natures. Computer systems are tools that are intended to help automate the processes of companies that are performed manually. In this sense, this research is focused on the technological paradigm of which two stages are taken: diagnosis or research and intervention. For the first stage, a general objective is set, which is to describe the information processing in the purchase, production and sale modules of the company Diego EVENTOS. In the second stage, it is intended to develop a computer system that allows the information to be processed in the purchase, production and sale modules. In the diagnostic stage, a purchasing, production and sales manager was interviewed. For the reduction of the information, the events were identified, the requirement table was constructed and the list of requirements was prepared. The result allowed to develop a responsive Web computer system, which allows the information to be processed automatically through object-oriented analysis, design and programming tools, which allows demonstrating an end product as an integrated system of the three modules mentioned above.

**Keywords:** computer systems, object oriented, Web, automatic.

## Introducción

### Portafolio De Prospectos De Investigación

#### Datos De La Empresa

Denominación: “Diego EVENTOS”

Ramo: servicios y alquileres para preparación de eventos sociales.

Sucursales: Capiatá (Barrio Kennedy y Barrio Posta Ybycua)

Ypané (Colonia Thompson)

Propietario: Señor Diego Gómez.-

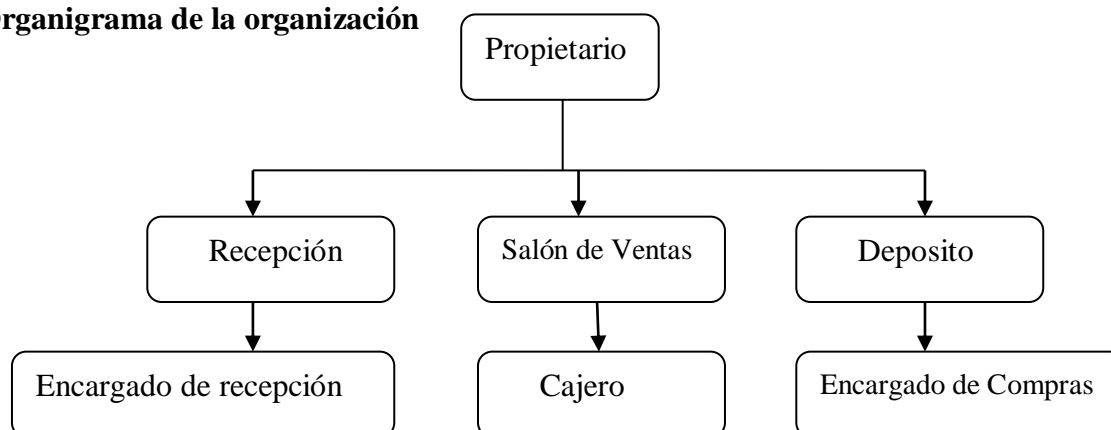
RUC: 4545369-2

Teléfono: (0981) 657 075 – (0971) 625 207

#### Descripción de la organización

La empresa “Diego EVENTOS” se dedica a ofrecer servicios de preparativos para eventos sociales y alquileres, (cumpleaños, bodas, bautismo, etc.). Cuenta con 11 personales. Dispone de un depósito en el cual almacenan los insumos que son utilizados para los eventos. Los insumos son mesas, sillas, manteles, platos, vasos, cubiertos, entre otros. Cada sucursal se encarga diariamente de atender a los clientes e informar al dueño cuales son los servicios solicitados y los insumos requeridos que van a ser utilizados en cada pedido del cliente.

#### Organigrama de la organización



## **Planteamiento del Problema**

En la actualidad dentro del ámbito de los servicios para eventos sociales en general, las empresas que se dedican a este rubro, buscan estrategias cada vez más eficientes, para incrementar la calidad de lo ofrecido a sus clientes.-

Actualmente la empresa necesita mejorar sus operaciones administrativas y operativas, que lo realizan de manera manual, lo que genera inconvenientes al momento de procesar las informaciones y realizar controles entre las áreas.

Dicho inconvenientes se detallan a continuación:

**Compras:** La empresa emplea el celular por medio de textos para realizar los pedidos a los proveedores, por lo cual no se prepara ningún documento para registrar dicho pedido, y esto dificulta el control de los pedidos. Tampoco se realiza una registro de lo recepcionado por los proveedores ya únicamente son enviados al depósito y mensualmente se realiza la verificación del depósito para actualizar las cantidades de cada insumo y/o producto. No se lleva un control de alguna baja, ni el motivo de las actualizaciones de los insumos en el depósito.-

**Servicios:** los pedidos de clientes se realizan en un cuaderno o agenda para registrar los datos del cliente, así también fecha, hora y lugar del evento. Un presupuesto en otra hoja, para detallar los insumos a ser utilizados con sus respectivos montos. Hoy día es una necesidad el contrato con el cliente, pero en la empresa prácticamente no utiliza este documento. Al momento de la organización de los trabajos se dificulta por la falta de un documento guía para desarrollar el evento. Una vez culminado algún evento social el control de los insumos para el retorno a la empresa se ve dificultado por no tener un registro y cuando existe un perdida o daño provocado por el cliente, no se realiza ningún documento para ir registrando estas pérdidas, ni tampoco el reclamo de ambas partes para cubrir los daños y/o perjuicios.-

Ventas: En la gestión de ventas todos los procesos operativos son realizados de manera manual, la apertura y cierre de caja así como también el arqueo son registrados por la cajera con cierta demora y riesgo en la pérdida de información.

Se cuenta con dificultad en los procesos de cobro en el control y seguimientos de las cuentas generadas correspondientes a cada cliente y la forma de cobro de los mismos ya que actualmente se cuenta solo con efectivo y cheque, habiendo la necesidad de registrar también cobros por tarjetas.

Es importante resaltar también, que no se tiene un control sobre las emisiones de las notas de débito y crédito, así como también al momento de la generación del libro de ventas se realizan con mucha demora.

Por último no se dispone en tiempo y forma los diferentes tipos de reportes que requieren en el área.

### **Formulación de problema**

#### **Pregunta General**

¿Cómo se procesan las informaciones en los módulos de compra, servicio y ventas para la empresa “Diego EVENTOS”?

#### **Preguntas Específicas**

¿Cuáles son los eventos en los módulos de compra, servicios y ventas?

¿Cuál es el cuadro de requerimiento que permita obtener los eventos, requerimientos, estímulo y respuesta?

¿Cuál es la lista de requerimiento que permita definir el alcance del sistema en sus módulos compra, servicios y ventas?

## **Objetivos**

### **Objetivo General de investigación**

Describir el proceso de las informaciones en los módulos de compra, servicios y ventas para la empresa “Diego EVENTOS”.

### **Objetivos Específicos de Investigación**

Identificar los eventos en los módulos de compra, servicios y venta

Construir el cuadro de requerimiento que permita obtener los eventos, requerimientos, estímulo y respuesta

Elaborar la lista de requerimiento que permita definir el alcance del sistema en sus módulos de compra, servicios y venta

### **Justificación y delimitación**

La importancia de realizar un sistema informático que automatice el área de compras, para que de esta manera se pueda optimizar las consultas que se puedan realizar, para la elaboración de los pedidos de compras, orden de compras, así mismo para el control de la cantidad de stock de los insumos en el depósito.-

El área de servicios, para optimizar las consultas que se puedan realizar, para las solicitudes de servicios, elaboración de presupuestos, contratos, datos de los clientes y todo lo que refiere a la preparación de los eventos como orden de servicios para la asignación de personal para los trabajos y vehículos para el traslado, así mismo para el control de los insumos enviados y devueltos en carácter de alquileres.-

En el área de ventas facilitará al personal de la empresa, generar la factura, las notas de crédito y las notas de débitos a modo de ofrecer los documentos legales que se expide de

acuerdo a las leyes vigentes. Para el buen manejo de la cajera para el registro de apertura, cierre y arqueo de caja, al mismo tiempo un registro actualizado de las ventas.

Por último se podrá disponer en tiempo y forma los diferentes tipos de reportes que requieren en las distintas áreas.

## **Reducción De Informaciones**

### **Extracción Del Evento**

#### **Compras**

1. El auxiliar de compras realiza los pedidos de compras
2. El jefe de compras realiza el registro de los presupuestos de proveedores
3. El jefe de compras genera las ordenes de de compras
4. El auxiliar de compras realiza el registro de las facturas de las compras
5. El jefe de compras realiza los registros de las notas de crédito y débito de los proveedores
6. El jefe de compras realiza los ajustes de stock.
7. El auxiliar de compra registra la nota de remisión.
8. El jefe de compras elabora informes varios.

#### **Servicios**

1. El encargado de recepción registra las solicitudes de servicios del cliente.-
2. El encargado de recepción registra las reservas del cliente.-
3. El propietario realiza los descuentos y promociones
4. El encargado de recepción genera los presupuestos para el cliente.
5. El propietario genera los contratos con el cliente.
6. El propietario genera las órdenes de trabajo.
7. El propietario genera los itinerarios y asignación del personal para el servicio.
8. El propietario registra los insumos utilizados y recolección.

9. El propietario realiza los registros de reclamos de clientes.
10. El propietario elabora informes varios

### **Ventas**

1. El encargado de caja realiza la apertura y cierre de caja
2. El encargado de venta genera la factura, cuentas a cobrar, libro ventas
3. El encargado de caja realiza las cobranzas.-
4. El encargado de caja genera el arqueo de control y recaudaciones a depositar.
5. El encargado de venta realiza las notas de crédito o débito.
6. El encargado de venta genera las notas de remisión de venta
7. El propietario elabora informes varios

### **Cuadro De Requerimiento**

#### **Compras**

| <b>Evento</b>  | <b>Requerimiento</b>                                 | <b>Estimulo</b>   | <b>Respuesta</b>                                   |
|--|--|---|--|
| El auxiliar de compra registra los pedidos                                 | Registrar pedido de compra                           | Solicitud de registro de compra                                   | Pedido registrado                                  |
| El jefe de compras registra el presupuesto del proveedor                   | Registrar presupuesto del proveedor                  | Solicitud de registro de presupuesto del proveedor                | Presupuesto del proveedor registrado               |
| El jefe de compras genera la orden de compra                               | Generar orden de compra                              | Solicitud de orden de compra                                      | Orden de compra impreso                            |
| El auxiliar de compras registra las compras, cuentas a pagar e IVA compras | Registrar las compras, cuentas a pagar e IVA compras | Solicitud de registrar las compras, cuentas a pagar e IVA compras | Compras, cuentas a pagar e IVA compras, registrado |
| El jefe de compras realiza los ajustes de existencia                       | Registrar ajustes de existencia                      | Solicitud de ajuste de existencia                                 | Ajuste de existencia registrado                    |
| El jefe de compras prepara las notas de crédito y débitos                  | Registrar las notas de crédito y débitos             | Registro de notas de crédito y débito                             | Notas de crédito y débito registrado               |
| El auxiliar de compras registra las  | registrar las notas de remisión                      | registra las notas de remisión                                    | Notas de remisión registrados                      |



|   |                         |                      |         |
|---|-------------------------|----------------------|---------|
| notas de remisión                         |                         |                      |         |
| El jefe de compras elabora informe varios | Elaborar informe varios | Solicitud de informe | Informe |

### Servicios

| <b>Evento</b>   | <b>Requerimiento</b>                                | <b>Estimulo</b>                               | <b>Respuesta</b>                                  |
|---|---|---|---|
| El encargado de recepción registra los servicios solicitados por el cliente | Registrar pedido del cliente                        | Solicitud de registro de pedido del cliente   | Pedido registrado                                 |
| El encargado de recepción registra las reservas del cliente                 | Registrar reservas del cliente                      | Solicitud de registro de reservas del cliente | Reservas registradas                              |
| El encargado de recepción prepara el presupuesto para el cliente            | Generar presupuesto para el cliente                 | Solicitud de presupuesto para el cliente      | Presupuesto para el cliente impreso               |
| El propietario prepara el contrato  | Generar el contrato                                 | Generar contrato                              | Contrato generado e impreso                       |
| El propietario prepara la orden de trabajo                                  | Generar orden de trabajo                            | Orden de trabajo                              | Orden de trabajo generado e impreso               |
| El propietario prepara el itinerario y personal para el servicio            | Registrar el itinerario y personal para el servicio | Itinerario y personal para el servicio        | Itinerario y personal para el servicio registrado |
| El propietario registra los insumos utilizados                              | Registrar insumos utilizados                        | Registrar insumos utilizados                  | Insumos utilizados registrado                     |
| El propietario prepara los reclamos del cliente                             | Registrar reclamos del cliente                      | Reclamos del cliente                          | Reclamos del cliente registrado                   |
| El propietario elabora informe varios                                       | Elaborar informe varios                             | Solicitud de informe                          | Informe   |

### Ventas

| <b>Evento</b>   | <b>Requerimiento</b>                                    | <b>Estimulo</b>  | <b>Respuesta</b>                                |
|---|---|--|---|
| La cajera registra la apertura y cierre de caja                                   | Registrar apertura y cierre de caja                     | Solicitud de apertura y cierre de caja                       | Apertura y cierre de caja registrado            |
| El encargado de ventas genera las facturaciones, cuentas a cobrar y libros ventas | Generar facturaciones, cuentas a cobrar y libros ventas | Solicitud de facturaciones, cuentas a cobrar y libros ventas | Facturaciones, cuentas a cobrar y libros ventas |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| La cajera registra los cobros e imprimir comprobantes           | Registrar cobros e imprimir comprobantes               | Solicitud de registrar cobros                 | Cobros registrados y comprobantes impreso                |
| La cajera genera arqueos de control y recaudaciones a depositar | Generar arqueos de control y recaudaciones a depositar | Arqueo de control y recaudaciones a depositar | Arqueo de control y recaudaciones a depositar registrado |
| El propietario genera las notas de crédito y débito             | Generar las notas de crédito y débito                  | Solicitud de las notas de crédito y débito    | Notas de crédito y débito impreso                        |
| El propietario prepara las notas de remisión                    | Generar las notas de remisión                          | Solicitud de notas de remisión                | Notas de remisión impreso                                |
| El propietario elabora informe varios                           | Elaborar informe varios                                | Solicitud de informe                          | Informe  |

## **Lista de Requerimiento**

### **1. Gestionar de compras**

- 1.1. Registrar pedido de compras
- 1.2. Registrar presupuesto de proveedor
- 1.3. Generar las órdenes de compra
- 1.4. Registrar las compras, generar las cuentas a pagar e IVA compras
- 1.5. Registrar ajustes de stock
- 1.6. Registrar las notas de crédito y débitos
- 1.7. Registrar las notas de remisión
- 1.8. Elaborar informes varios

### **2. Gestionar de servicios**

- 2.1. Registrar solicitud del servicio
- 2.2. Registrar promociones y descuentos
- 2.3. Generar e imprimir presupuesto
- 2.4. Generar e imprimir contrato de servicio

- 2.5. Generar orden de trabajo
- 2.6. Gestionar itinerarios y personal para servicios
- 2.7. Registrar insumos utilizados
- 2.8. Registrar recolección de insumos
- 2.9. Registrar reclamos de clientes
- 2.10. Elaborar informes varios

### **3. Gestionar de Ventas**

- 3.1. Registrar apertura de caja y cierre de caja.
- 3.2. Gestionar ventas, generar cuentas a cobrar y libro ventas
- 3.3. Gestionar las cobranzas por forma de cobro (efectivo, cheque, tarjeta de crédito y debito) e imprimir comprobantes
- 3.4. Generar el arqueo de caja y recaudaciones a depositar
- 3.5. Generar notas de créditos y débitos
- 3.6. Generar nota de remisión
- 3.7. Elaborar informes varios

## **Intervención**

### **Pregunta General**

¿Cuál es el sistema informático que permite procesar las informaciones en los módulos de compra, servicios y venta para a empresa “Diego EVENTOS”?

### **Preguntas Específicas**

¿Cuál es el análisis y diseño orientado a objeto para los módulos de compra, servicios y venta?

¿Cuáles son las interfaces graficas de usuarios desarrolladas para los módulos de compra, servicios y venta?

¿Cuál es el resultado del desarrollo del sistema informático?

### **Objetivo General**

Desarrollar sistema informático que permita procesar las informaciones en los módulos de compra, servicios y venta para la empresa “Diego EVENTOS”.

### **Objetivos Específicos**

Elaborar el análisis y diseño orientado a objeto para los módulos de compra, servicio y venta.

Programar las interfaces graficas de usuarios para los módulos de compra, servicios y venta.

Demostrar el resultado del desarrollo del sistema informático

### **La descripción del producto o situación esperada**

Elaborar un sistema informático que optimice el control de las siguientes áreas:

Compras: control de las incorporaciones de insumos a la empresa actualizando el stock y los demás procesos inherentes a las compras.

Servicios: ayude a mejorar los procesos de atención al cliente para la recepción de los pedidos de eventos sociales.-

Ventas: facilite al personal del área a generar documentos legales que se expide de acuerdo a las leyes vigentes y control de cobranzas.

Por último se podrá disponer en tiempo y forma los diferentes tipos de reportes que requieren en las distintas áreas.

El sistema no será implementado por cuestión de tiempo.



**Tabla1. Presupuesto**

| <b>ITEM</b>                             | <b>COSTO</b>     |
|---|------------------|
| Materiales(libros y revistas digitales) | 400.000          |
| Insumos (papeles y cartuchos)           | 250.000          |
| Pasajes y combustible                   | 300.000          |
| Costo de Interconexión                  | 500.000          |
| Telefonía                               | 300.000          |
| Tutoría                                 | 3.400.000        |
| Facultad (Titulo de grado)              | 1.000.000        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>6.150.000</b> |

### **Sustento Teórico**

#### **Antecedentes De Software**

#### **Servicios y Ventas**

##### **Bisec**

Es una solución de software para administrar salones de eventos fiestas y banquetes.

El sistema te permite llevar la contabilidad de tu negocio, administrar la información de tus clientes, agilizar todos tus registros y poder concentrarse en lo más importante, la ejecución de los eventos

Este sistema le ofrece una solución completa que le permitirá gestionar de manera ágil y eficiente su área administrativa y comercial, Haciendo posible centralizar su negocio en un solo lugar, ya que usted puede adicionar todas las sucursales de su negocio, para luego visualizar las operaciones de cada una de ellas, generar informes y llevar seguimiento de sus datos.

Con Bisec podrás trabajar desde donde sea y tener siempre el control de tus salones y eventos, registraste y comienza a gozar del mejor software para salones y eventos.(Bisec, parr. 2-4)

### **FC Salones**

Es un software para la gestión de salones de eventos y centros de convenciones, el sistema permite la captura de contratos por fecha, salón o espacio asignado al evento, cliente que contrata y datos generales del cliente, detalle de alimentos, servicios o artículos contratados, impresión del contrato, recepción de abonos y genera diferentes reportes o formatos tales como ordenes de servicio, prueba de degustación, check list, contrato, etc.

El software para salones de eventos y centros de convenciones le permite tener control total de sus cuentas por cobrar, productividad por cliente, productividad por tipo de evento así como un fácil control del inventario, disponibilidad por fecha y existencias de cada artículo como mantelería, sillas, equipo de sonido, etc. (Fc Sistemas, parr. 1-2)

### **Compras**

#### **Ejapo Software**

Diseñado con una interfaz intuitiva comprobada, integrada con técnicas elaboradas por expertos en usabilidad, con la cual, tus colaboradores podrán utilizar la plataforma, prácticamente sin capacitación. Compras, Proveedores, Órdenes de Pago, Retenciones, Autorizaciones de pagos, Calendario de pagos, Deudas con proveedores en cuotas, estado de cuenta con proveedores.

Inventario, Costeo: "FIFO, LIFO, PPP y FEFO", ajustes, control de perdidas, conteo de mercaderías, trazabilidad de productos, Depósitos fijos, Depósitos Móviles, etc. (ejapo software, parr. 2,6,8)

## **Bases Teóricas**

### **Procesamiento de información**

#### **Compras**

##### **Pedido de compras**

Un pedido realizado con el objetivo de adquirir un bien. Es habitual que el concepto se utilice a nivel interno de una corporación, cuando un cierto sector solicita al responsable de las compras que adquiera determinados productos. (Pérez y Gardey, 2014. Parr. 2)

##### **Presupuesto**

Un presupuesto, en economía, hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo. (Sánchez, 2016, parr. 1)

##### **Órdenes de compra**

“Una orden de compra, también llamada orden de pedido o nota de pedido, es un documento mediante el cual el comprador solicita mercancías al vendedor.”( Rus Arias, 2020, parr. 1)

##### **Cuentas a pagar**

“Una cuenta a pagar es una cuenta que presenta saldo acreedor en el balance de la empresa”.( Marco, 2017, parr. 1)

#### **Servicios**

##### **Solicitud de servicio**

Es la solicitud de manera formal de la prestación de un servicio o de una tarea por parte de un cliente. Esta prestación puede incluir o no los materiales necesarios para llevar a



cabo la tarea. Si no incluye los materiales, el solicitante del pedido se hace cargo del costo de los mismos. (Quiroa, 2021, parr. 9)

### **Presupuesto**

Un presupuesto, en economía, hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo. (Sánchez, 2016, parr. 1)

### **Orden de trabajo**

“Una orden de trabajo es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo. Se trata de una herramienta básica en multitud de negocios”. (Editorial Economía, 2016, parr. 1)

### **Insumos utilizados**

Los insumos son objetos, materiales y recursos usados para producir un producto o servicio final. (Significados.com, 2022, parr. 1)

### **Itinerarios y asignación de personal**

#### **Itinerarios**

El itinerario es un pequeño o grande plan para la programación y organización de un viaje. El estilo y contenido de un itinerario de viajes depende de su naturaleza laboral o personal. Si es personal dependerá de la organización e interés de cada persona. Si es laboral generalmente se tiene en cuenta una agenda., (Significado.com, 2022, parr.5)

#### **Asignación de personal**

La asignación de personal es el proceso de organización efectiva de recursos y mano de obra para cumplir con los objetivos de salida de la empresa de una tarea o proyecto. La asignación se basa en la forma en que el negocio se beneficiara de la asignación adecuada de recursos y roles. (By, 2020, parr. 1)

## **Reclamos**

Reclamo: Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.

(Pérez & Gardey, 2010, parr.1)

## **Promociones**

Son aquellas herramientas y estrategias en el sector comercial dedicadas a la presentación y expansión del conocimiento de un producto. Se trata de dar a conocer un nuevo producto o los cambios en precio, calidad, tamaño de un producto ya existente, con el fin de incentivar a los consumidores a comprar nuestro producto. ( Pedrosa, 2015, parr. 1-2)

## **Descuentos**

“Es una disminución del precio de un bien o un servicio. Es una herramienta utilizada en multitud de estrategias comerciales con el objetivo de incrementar el número de ventas de un determinado producto” (Ludeña, 2021, parr. 1)

## **Recolección de insumos**

Cuando hablamos de alquiler de muebles nos referimos al préstamo temporal de puestos de trabajo, sillas, mesas e inclusive alfombras por un tiempo determinado y bajo unas condiciones específicas. (Servex, Castelli, 2019)

## **Ventas**

### **Factura**

“Una factura es un documento de carácter mercantil que refleja la compraventa de un bien o la prestación de un servicio determinado.” (Sánchez, 2017, parr. 1)

### **Nota de Remisión**

Una nota de remisión es un tipo de documento que se utiliza cuando existe una relación de compra entre dos partes, y se extiende a la hora en la que una de las partes hace entrega de artículos o productos a la otra. (Editorial Economía, Jun. 2013, parr. 1)

**Nota de Crédito**

“Una nota de crédito es un comprobante contable por medio del cual se le notifica al cliente el reembolso o deducción a su cuenta de una determinada suma de dinero.”(Fortún, 2020, parr. 1)

**Nota de Debito**

“Una nota de débito es un documento o comprobante contable por medio del cual se le notifica al cliente el cargo de un valor monetario a su cuenta.” (Fortún, 2020, parr. 1)

**Apertura de caja**

Acción que realiza el usuario del sistema para realizar las ventas previstas para un periodo establecido (venta del día, del turno, la semana entre otros), donde quedan registrados datos como el nombre del usuario, numero de caja, bodega, sucursal, fecha y hora de apertura. (XH-MUSO-001, 2019, Rev. 1, parr.3-4)

**Cierre de Caja**

Acción que realiza el usuario del sistema para realizar el cierre de las ventas previstas para un periodo establecido (venta del día, del turno, la semana entre otros), donde quedan registrados datos como el nombre del usuario, numero de caja, bodega, sucursal, fecha y hora de apertura. En cierre de Caja; se genera un registro de cierre donde se calcula el saldo teórico en función del saldo inicial y las entradas y salidas que figuran en el archivo de movimientos de caja. (XH-MUSO-001, 2019, Rev. 1, parr. 3)

**Arqueo de caja**

El arqueo de caja es el recuento de todas las transacciones de dinero en un periodo determinado (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta). Este recuento tiene como principal propósito comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido y si el saldo que muestra se corresponde con el efectivo existente dentro de la caja registradora - saldo de caja-. (myGestión, s.f., parr. 1)

## **Cobranzas**

“La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.” (Westreicher, 2020, parr. 1)

## **Informes**

“Un informe es un documento que tiene como fin poder comunicar un conjunto de información recogida y previamente analizada según determinados criterios.” (Coll Morales, 2020, parr. 1)

## **Herramientas A Utilizar**

**PostgreSQL 1.22.2:** es un poderoso sistema de base de datos relacional de objetos de código abierto con más de 30 años de desarrollo activo que le ha valido una sólida reputación por su confiabilidad, robustez de funciones y rendimiento. (PostgreSQL.org, 2022, parr.1)

**pgAdmin III:** es una aplicación gráfica para gestionar el gestor de bases de datos PostgreSQL, siendo la más completa y popular con licencia Open Source. Está escrita en C++ usando la librería gráfica multiplataforma wxWidgets, lo que permite que se pueda usar en Linux, FreeBSD, Solaris, Mac OS X y Windows. (Guía Ubuntu, 2022, párr., 1)

**NetBeans IDE 8.2:** NetBeans IDE ofrece herramientas de primer nivel para el desarrollo de aplicaciones móviles, de escritorio, empresariales y web Java. Es el primer IDE que admite las últimas versiones de JDK, Java EE y JavaFX. Brinda resúmenes inteligentes que le ayudan a comprender y administrar sus aplicaciones, incluida la compatibilidad inmediata con tecnologías populares, como Maven. (Oracle, 2022, parr., 1).

**Plugin para NetBeans - iReport 5.5.:** es un diseñador visual de código libre para JasperReports escrito en Java. Es un programa que ayuda a los usuarios y desarrolladores que usan las bibliotecas o librerías JasperReports para diseñar reportes visualmente. (Quiñones, s.f., pág. 1)

**StarUML 5.0.2:** Es muy útil para la creación de diseños y diagramas UML. Mediante una interfaz sencilla, se pueden crear diagramas de clases, uso, secuencias, composición, y componentes, entre otros. (EcuRed, s.f., parr. 1)

**SQL Power Architect 1.0.8:** SQL Power Architect es una herramienta ideal para grupos de desarrollo donde se puede realizar el modelado de datos y poder así tener documentado el modelo de datos de todas las aplicaciones que se desarrollan. SQL Power Architect edición Community es gratuita bajo licencia Open Source GPL v.3. (Tu Informática fácil, s.f., parr. 3-4)

### **Aspectos Legales**

Los procesos de compra y ventas están basados en las siguientes leyes:

#### **DECRETO N° 3.107/19**

POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)

ESTABLECIDO EN LA LEY N° 6380/2019, «DE MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL SISTEMA TRIBUTARIO NACIONAL».

#### Capítulo III

Base imponible, Liquidación del Impuesto

**Artículo 8°.-** Arrendamiento de Inmuebles.

**Artículo 9°.-** Permuta y Dación en Pago.

**Artículo 10.-** Enajenación de Bienes Muebles relacionados a Prestadores de Servicios Personales.

**Artículo 13.-** Operaciones en Moneda Extranjera

**Artículo 14.-** Liquidación del Impuesto.

**Artículo 15.-** IVA Débito.

**Artículo 16.-** Descuento de Precio, Devolución o Bonificación otorgada.

**Artículo 18.-** Prorrateso del IVA Crédito.

**Artículo 19.-** IVA Crédito en los Servicios Personales y Profesionales.

**Artículo 20.-** Arrastre del IVA Crédito.

**Artículo 21.-** Remisión del Saldo IVA Crédito.

**Artículo 22.-** Verificación de los Comprobantes de las Compras.

#### Capítulo V Documentación

**Artículo 28.-** Documentación de las Bonificaciones, Descuentos y Devoluciones.

**Artículo 29.-** Registro de Operaciones.

#### Capítulo VI

##### Declaración Jurada y Pago

**Artículo 30.-** Periodicidad.

#### Capítulo VII

##### Agente de Percepción y de Retención

**Artículo 33.-** Documentación de la Percepción por Servicios Digitales.

**Artículo 36.-** Retenciones realizadas por Entidades del Sector Público.

**Artículo 38.-** Retenciones realizadas por Contribuyentes Designados.

**Artículo 39.-** Retenciones realizadas por Administradoras y Procesadoras de Tarjetas de Crédito.

**Artículo 42.-** Administradores y Mandatarios de Bienes Inmuebles.

**Artículo 43.-** Titulares de la Explotación de Salas Teatrales, Canales de Televisión, Ondas de Radiodifusión y Espectáculos Públicos.

**Artículo 44.-** Excepciones de la Obligación de Retener el IVA.

**Artículo 45.-** Oportunidad de la Retención.

## Capítulo IX

### Exoneraciones

**Artículo 53.-** Combustibles Derivados del Petróleo.

**Artículo 54.-** Transferencias de Bienes por Reorganización de Empresas y en concepto de Aportes de Capital.

**Artículo 55.-** Servicios de Fletes.

(Impuestospy, s.f., pag. 1-31)

## LEY N° 69/1968

### QUE ESTABLECE UN IMPUESTO A LAS VENTAS DE MERCADERÍAS

#### CAPÍTULO II

#### DE LAS VENTAS

#### CAPÍTULO V

#### DE LA DETERMINACIÓN DEL MONTO DEL IMPUESTO

**Art. 21°.-** El impuesto a las Ventas se aplicará sobre el precio neto pagado o a pagar por el comprador de la mercadería, que no podrá ser inferior al expresado, en la factura extendida por el vendedor.

**Art. 22°.-** En caso de venta a crédito, se aplicará el impuesto sobre el precio de venta al contado.

**Art. 23°.-** Cuando se trate de consumo o uso personal de la mercadería, el valor sobre el cual se calculará el impuesto será el precio corriente en el mercado interno fijado para el consumidor de aquella.

**Art. 24°.-** Cuando la firma vendedora procediere a la venta de mercaderías a precios inferiores a los normales o no determinados, o cuando entregare las mismas a título gratuito

a cualquier firma o persona, el valor sobre el cual se aplicará el impuesto a las ventas no podrá ser inferior al que resulte por aplicación de la norma establecida en el artículo anterior.

**Art. 25°.-** Cuando sean introducidas al país mercaderías gravadas por cuenta de personas no inscriptas en el Registro de Vendedores, el impuesto será liquidado sobre el valor fijado conforme con el artículo 28° de esta Ley, y su importe será determinado y pagado al procederse al despacho aduanero de las mercaderías.

**Art. 26°.-** Cuando se permutare mercaderías que no han pagado el Impuesto a las Ventas, éste se aplicará sobre el precio corriente en plaza de aquellas, conforme con las normas del artículo 23° de esta Ley.

**Art. 27°.-** El impuesto establecido por esta ley será liquidado y pagado por períodos mensuales vencidos.

**Art. 28°.-** Los inscriptos en el Registro de Vendedores deberán presentar la declaración jurada a que se refiere el artículo anterior, aún cuando en algún período mensual no se hubiere realizado ventas gravadas o se hubiere operado exclusivamente con otros inscriptos en el mismo Registro.

**Art. 29°.** - La declaración jurada deberá contener básicamente las informaciones siguientes:

- a) El importe de las ventas brutas, gravadas y exentas;
- b) El importe de las ventas exentas;
- c) El importe de las ventas a otros inscriptos en el Registro de Vendedores;
- d) El importe de las exportaciones realizadas;
- e) El importe de las bonificaciones, descuentos o devoluciones efectuadas sobre operaciones gravadas;
- f) El importe de las ventas de autovehículos en general; y
- g) El total del impuesto a pagar.



La información precedente se clasificará de acuerdo al porcentaje del impuesto a que corresponda, según el artículo 31 de esta Ley.

**Art. 30°.-** Las firmas que resulten responsables del impuesto con posterioridad a la fecha de vigencia de esta ley, por haber alcanzado el límite mínimo de ventas y transcurridos los plazos establecidos en los artículos 8° y 60° de esta ley, podrán descontar del monto del impuesto a pagar la parte de éste que corresponde a las mercaderías adquiridas después de regir esta ley, mientras dichas mercaderías se hallaren en existencia a la fecha de la inscripción de las firmas en el Registro de Vendedores. Este descuento no se otorgará en favor de las firmas que no solicitaron su inscripción dentro del plazo legal.

## CAPÍTULO VI

### DEL PORCENTAJE DEL IMPUESTO

**Art. 31°.-** El Impuesto a las Ventas será liquidado como sigue:

- a) 3% tres por ciento sobre las ventas de mercaderías de producción nacional;
- b) 5% cinco por ciento sobre las ventas de mercaderías importadas no comprendidas en el inciso c) de este artículo; y,
- c) 10% diez por ciento sobre las ventas de mercaderías importadas siguientes:
  1. Cámaras fotográficas y filmadoras y proyectores de películas y fotografías.
  2. Relojes, cronómetros y cronógrafos.
  3. Vajillas de porcelana y adornos de cristal.
  4. Artículos de orfebrería, manufactura de oro, plata y otros metales nobles.
  5. Joyas y piedras preciosas.
  6. Pieles y prendas confeccionadas de pieles.
  7. Muebles en general.
  8. Aparatos acondicionadores de aire.
  9. Armas de fuego.

10. Afeitadoras eléctricas.
11. Alfombras de toda clase.
12. Aparatos radioreceptores, amplificadores y grabadores de sonido; discos y cintas magnetofónicas y tocadiscos.
13. Aparatos televisores.
14. Yates, veleros, botes y motores fuera de borda;
15. Puertas, ventanas y celosías.
16. Refrigeradoras y congeladoras, de uso doméstico.
17. Cocinas, hornos, estufas y calefones.
18. Cosméticos, perfumes, lociones y extractos.
19. Máquinas de lavar ropas y platos, secadoras de ropa y de cabellos, batidoras tostadoras, aspiradoras y enceradoras eléctricas.
20. Películas para fotografías y filmaciones.
21. Tejidos y manufacturas de seda y mezcla, dacrón y nylon.
22. Automóviles y camionetas rurales importados o ensamblados en el país de los tipos clasificados en el párrafo 710 - 1 y 170 - VII de la Tarifa y Arancel de Aduanas.
23. Repuestos, accesorios y componentes de los aparatos, máquinas y autovehículos en general, gravados por este inciso y el artículo 32 de esta Ley.
24. Juguetes y juegos en general y sus accesorios.

## CAPÍTULO VII

### DE LAS EXENCIONES

**Art. 33°.-** Quedan exentas del pago del Impuesto a las Ventas;

a) Las mercaderías de producción nacional siguientes:

1. Arroz, maíz, trigo y otros cereales.
2. Azúcar.

3. Miel de caña y de abeja.
4. Semillas oleaginosas.
5. Grasas y aceite comestibles.
6. Carne fresca y seca.
7. Pescado fresco.
8. Leche natural, pasteurizada y sus derivados.
9. Manteca y margarina.
10. Quesos.
11. Aves y huevos.
12. Semillas y bulbos para siembra.
13. Harina de trigo, de maíz y mandioca.
14. Fariña y almidón.
15. Locro y locrillo.
16. Hortalizas, legumbres, tubérculos y frutas frescas.
17. Sal.
18. Fideos y pastas alimenticias.
19. Pan, galleta, chipá y productos similares.
20. Café, té y yerba mate canchada y molida.
21. Leña y carbón vegetal.
22. Dulces en general.
23. Fósforos.
24. Combustibles derivados del petróleo.
25. Ganado vacuno, equino, porcino, caprino y lanar, en pie, y los sub-productos del faenamiento de dichos animales.
26. Energía Eléctrica.

27. Productos medicinales y veterinarios, y los destinados a la sanidad vegetal.
  28. Abonos, fertilizantes, fungicidas e insecticidas.
  29. Productos de la explotación agrícola, ganadera, minera y forestal, en estado natural, que no hayan sido objeto de elaboración, proceso o tratamiento de cualquier naturaleza.
  30. Afrechos y alimentos balanceados para ganado y aves de corral.
  31. Chorizos de toda clase.
  32. Hielo y helados.
  33. Jabones comunes.
  34. Libros, revistas y periódicos.
  35. Cuadernos, tintas y otros útiles escolares.
  36. Ladrillos, tejas y tejuelas comunes.
  37. Bloques, tubos o caños de arcilla cocida o de cemento.
  38. Piedras, arena y cal.
  39. Frazadas, mantas y ponchos.
  40. Productos de la artesanía.
  41. Alambres lisos y de púas destinados a la explotación agrícola, ganadera y forestal.
  42. Maquinarias, equipos, herramientas e implementos, y sus repuestos y accesorios, destinados a las actividades industriales y explotación agrícola, ganadera y forestal.
- b) Las mercaderías importadas siguientes:
1. Productos medicinales y veterinarios y los destinados a la sanidad vegetal.
  2. Abonos, fertilizantes, fungicidas e insecticidas.
  3. Sal.
  4. Libros, revistas y periódicos.
  5. Reglas centimetradas, gomas de borrar y lápices de uso escolar.

6. Frutas y bayas frescas (Párrafo 53 de la Tarifa y Arancel de Aduanas) originarias de la República Argentina, por tratamiento de reciprocidad.

7. Combustibles y lubricantes derivados del petróleo.

8. Semillas y bulbos para siembra.

9. Animales para la reproducción, machos y hembras.

10. Instrumentales y aparatos quirúrgicos, de diagnóstico y terapéutica, de uso médico, odontológico y veterinario.

11. Material de prótesis dental.

12. Aparatos ortopédicos.

13. Anteojos de recetas médicas.

14. Alimentos para niños lactantes.

15. Maquinarias, herramientas, equipos e implementos y sus repuestos y accesorios, destinados a la explotación agrícola, ganadera y forestal.

16. Alambres lisos o de púas destinados a la explotación agrícola, ganadera y forestal.

17. Bienes de capital destinados a actividades productivas nuevas o ya existentes.

**Art. 34°.-** El tabaco, los cigarros y cigarrillos, los alcoholes y las bebidas alcohólicas y no alcohólicas de producción nacional, estarán exentos del pago de este Impuesto a las Ventas.

(Biblioteca y Archivo Central del Congreso de la Nación, 2022)

**DECRETO N° 10.797/13**

POR EL CUAL SE MODIFICAN VARIOS ARTÍCULOS DEL DECRETO N° 6539/2005 "POR EL CUAL SE DICTA EL REGLAMENTO GENERAL DE TIMBRADO Y USO DE COMPROBANTES DE VENTA, DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS, NOTAS DE REMISIÓN Y COMPROBANTES DE RETENCIÓN", MODIFICADO POR LOS DECRETOS N°s. 6807/2005, 8345, 8696/2006 Y 2026/2009.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY

DECRETA:

**Art. 1°.-** Modifícanse los Artículos, de la siguiente forma:

"Art. 1°.- Autorización de Impresión y timbrado de Documentos".

"Art. 2°.- Comprobantes de Venta".

"Art. 3°.- Otros Comprobantes de Venta Autorizados".

"Art. 5°.- I. Facturas. II. Facturas de Exportación".

"Art. 10.- Tickets o Billetes emitidos por empresas de Transporte Aéreo".

"Art. 12.- Notas de Débito".

"Art. 14.- Oportunidad en la que se debe expedir Comprobantes de Ventas".

"Art. 17.- Consulta sobre Documentos".

"Art. 19.- Requisitos del formato preimpreso de los comprobantes de Venta y documentos complementarios".

"Art. 20.- Requisitos no preimpresos para la expedición de las facturas".

"Art. 26.- Requisitos preimpresos y de expedición de las entradas a espectáculos Públicos".

"Art. 28.- Requisitos de los Boletos de loterías, sorteos, apuestas y demás juegos de azar".

"Art. 31.- Obligación a expedir Notas de Remisión".

"Art. 32.- Requisitos del formato preimpreso de la Nota de Remisión".

"Art. 43.- Requisitos del formato preimpreso de los comprobantes de retención

"Art. 53.- Obligación de Comunicar la utilización y baja de documentos timbrados.

A) Comunicación de Numeración Utilizada

B) Comunicación de Baja de Documentos".

"Art. 56.- Autorización para la Impresión de Documentos".

"Art. 57.- Obligaciones de las Empresas Gráficas ".

"Art. 59.- Bloqueo de Autorizaciones ".

"Art. 60.- Inhabilitación Temporal o Definitiva".

**Art. 2°.-** Establécese que en todos los casos de enajenación de bienes y/o prestación de servicios, el emisor del Comprobante de Venta y Documentos Complementarios podrá optar por utilizar los identificadores de RUC genéricos previstos por la Subsecretaría de Estado de Tributación, para los casos en los que el adquirente del bien o receptor del servicio sea una persona física o jurídica del exterior, un consumidor final, agentes diplomáticos o delegaciones oficiales extranjeras y en cualquier otra situación que así lo amerite, a criterio de la Administración Tributaria.

**Art. 3°.-** El presente Decreto entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en dos (2) diarios de circulación nacional, con excepción de las disposiciones relativas a la implementación de la Factura de Exportación (Artículo 2°, Numeral 1.1; Artículo 5°, Números 1.1 y II; Artículo 14, Numeral 7; Artículo 31, Numeral 3 y Artículo 37), las cuales serán aplicables a partir de la fecha que disponga la Administración Tributaria.

**Art. 4°.-** Deróganse todas las disposiciones que resulten contrarias a este Decreto.

**Art. 5°.-** El presente Decreto será refrendado por el Ministro de Hacienda.

**Art. 6°.-** Comuníquese, publíquese e insértese en el Registro Oficial.

**Los procesos servicios están basadas en las siguientes leyes:**

**Ley N° 1.334 De Defensa del Consumidor y del Usuario**

Capítulo II

Derechos básicos del consumidor

**Artículo 6°.-** Constituyen derechos básicos del consumidor:

- a) la libre elección del bien que se va a adquirir o del servicio que se va a contratar;
- b) la protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios considerados nocivos o peligrosos;
- c) la adecuada educación y divulgación sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado, asegurando a los consumidores la libertad de decidir y la equidad en las contrataciones;
- d) la información clara sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten;
- e) la adecuada protección contra la publicidad engañosa, los métodos comerciales coercitivos o desleales, y las cláusulas contractuales abusivas en la provisión de productos y la prestación de servicios;
- f) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales o de los intereses difusos ocasionados a los consumidores, ya sean individuales o colectivos;
- g) la constitución de asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos;
- h) la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean éstos públicos o privados; e,



i) recibir el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos.

### Capítulo III

#### Información de oferta de bienes y servicios

**Artículo 8º.-** Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen bienes o presten servicios, suministrarán a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

### Capítulo V

#### Protección contractual

**Artículo 24.-** Se entenderá por contrato de adhesión, aquél cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

**Artículo 25.-** Todo contrato de adhesión, presentado en formularios, en serie o mediante cualquier otro procedimiento similar, deberá ser redactado con caracteres legibles a simple vista y en términos claros y comprensibles para el consumidor.

**Artículo 26.-** El consumidor tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del producto o servicio, cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o en el domicilio del consumidor.

En el caso que ejercite oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores cancelados, debidamente actualizados, siempre que el servicio o producto no hubiese sido utilizado o sufrido deterioro.

**Artículo 27.-** Las cláusulas contractuales serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor.

**Artículo 28.-** Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:

- a) desnaturalicen las obligaciones o que eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños;
- b) importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje ;
- e) permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones de contrato;
- f) violen o infrinjan normas medioambientales;
- g) impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor; y,
- h) impongan condiciones injustas de contratación, exageradamente gravosas para el consumidor, o causen su indefensión.

## Capítulo VI

### Operaciones de Crédito

**Artículo 29.-** En las operaciones de crédito para la adquisición de productos o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad, cuanto sigue:

- a) el precio al contado del bien o servicio en cuestión;
- b) el monto de los intereses, las tasas anuales o mensuales a que éstos se calculan así como la tasa de interés moratorio;
- c) cualquier recargo sobre el precio por comisión, gastos administrativos, tasas, etc.;
- d) el número de pagos a efectuar, así como su periodicidad;
- e) la suma total a pagar por el producto o servicio, la que no podrá superar al precio al contado más los intereses; y,

f) los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.

**Artículo 30.-** En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses.

(Biblioteca y Archivo Central del Congreso de la Nación, 2022)

## Aspectos Metodológicos

### Modalidad De La Investigación

La modalidad es la **Investigación Tecnológica** que según Córdoba (2007):

El conocimiento tecnológico se conforma de información de carácter operativo o ejecutable la cual posee una sólida fundamentación científica y refiere de manera precisa y detallada las acciones, los recursos y los requerimientos que promueven el tránsito de un estado actual a un estado deseable (p. 2).

### Técnicas De Recolección De Datos

Esta investigación utiliza **la observación** como técnica de recolección de datos, según Córdoba (2007).

Es la observación, punto de partida inevitable de cualquier proceso que tenga como preocupación la realidad. “si decimos observación, no se refiere exclusivamente a la percepción visual de objetos en estudio, comprenda tocar, escuchar, probar, preguntar, leer y efectuar todas las actividades que provean de datos relativos a lo que se encuentra en estudio (p. 99).

Y como **método de recolección de datos la encuesta**, según Córdoba (2007)

La encuesta que es un proceso consciente y planeado para recopilar y registrar datos generales, opiniones o sugerencias de una muestra o grupo selecto, que se logran al formular

preguntas a las personas”. En ellos, las modalidades de interacción más empleadas en orden de mayor a menor son: entrevistas personales, sondeos telefónicos, cuestionario por correo y discusiones en secciones de grupo (pp. 351-353).

### **Modalidad En La Determinación Del Problema**

Esta investigación utiliza la **modalidad descriptiva** en la determinación del problema, según Córdoba (2007), “es descriptiva cuando se señala que es lo que ocurre o está presente, resulta relevante y requiere de atención inmediata” (p.100)

### **Análisis De La Documentación**

Esta investigación emplea **la reflexión** con base a los datos que fueron recabados durante la documentación ocurre la revisión, comprensión y análisis del problema y los datos.

Con el dominio del conocimiento es altamente probable que se generen algunas posibles respuestas al problema (Córdoba, p.102)

### **Usuarios**

**Administrador del sistema:** Administrar y controlar las operaciones de todas la actividades

**Auxiliar de Compras:** registrar pedido de compras, registrar las compras, generar las cuentas a pagar e IVA compras, registrar las notas de remisión y realiza los registros de las notas de crédito y débito de los proveedores.

**Jefe de Compras:** registrar presupuesto de proveedor, genera las ordenes de compras, realiza los ajustes de stock, registrar las notas de remisión y realiza los registros de las notas de crédito y débito de los proveedores.-

**Encargado de Recepción:** registra las solicitudes de servicios del cliente, registra las reservas del cliente y genera los presupuestos para el cliente.

**Encargado de Ventas:** El encargado de venta genera la factura, cuentas a cobrar, libro ventas, realiza las notas de crédito o débito y genera las notas de remisión de venta.-

**Cajero:** El encargado de caja realiza la apertura y cierre de caja, realiza las cobranzas y genera el arqueo de control y recaudaciones a depositar.

**Propietario:** Controlar y generar todos los informes de la empresa, realiza los descuentos y promociones, genera los contratos con el cliente, genera las órdenes de trabajo, genera los itinerarios y asignación del personal para el servicio, registra los insumos utilizados, realiza los registros de reclamos de clientes y de la recolección de insumos.

### Aspecto técnico de análisis, diseño y programación

#### Análisis Y Diseño

Figura 1. Modelo de Caso de uso del Negocio

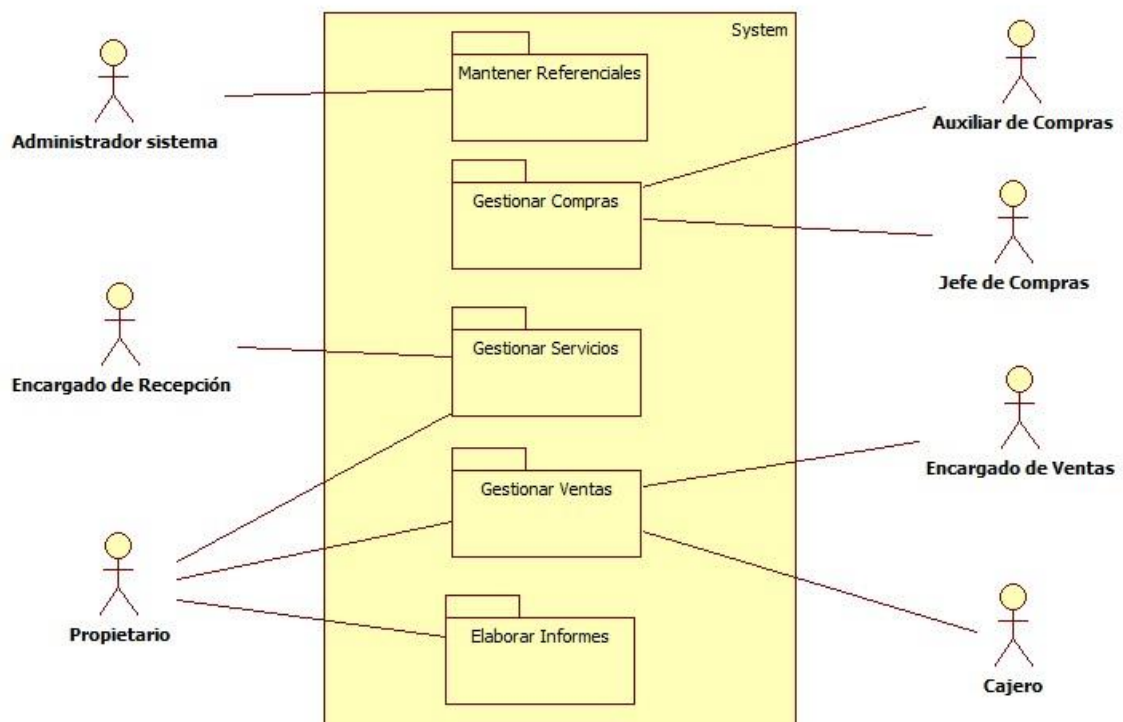


Figura 2. Diagrama de actividades Modulo Compras

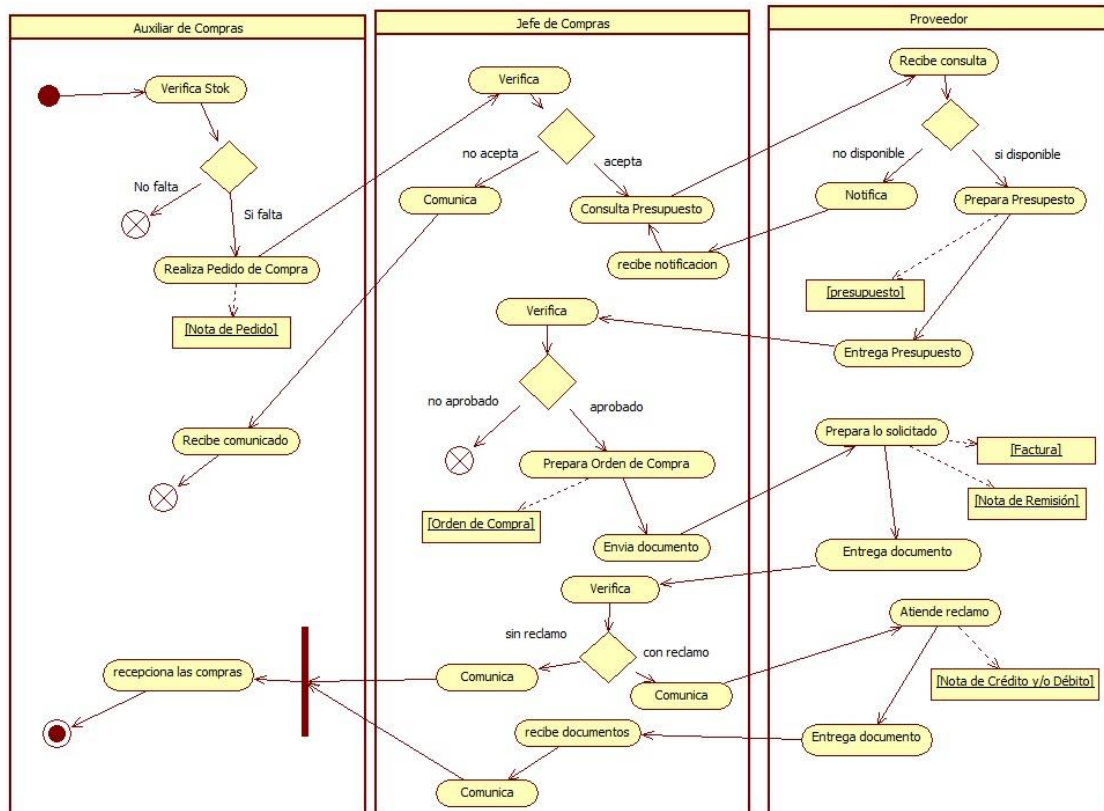
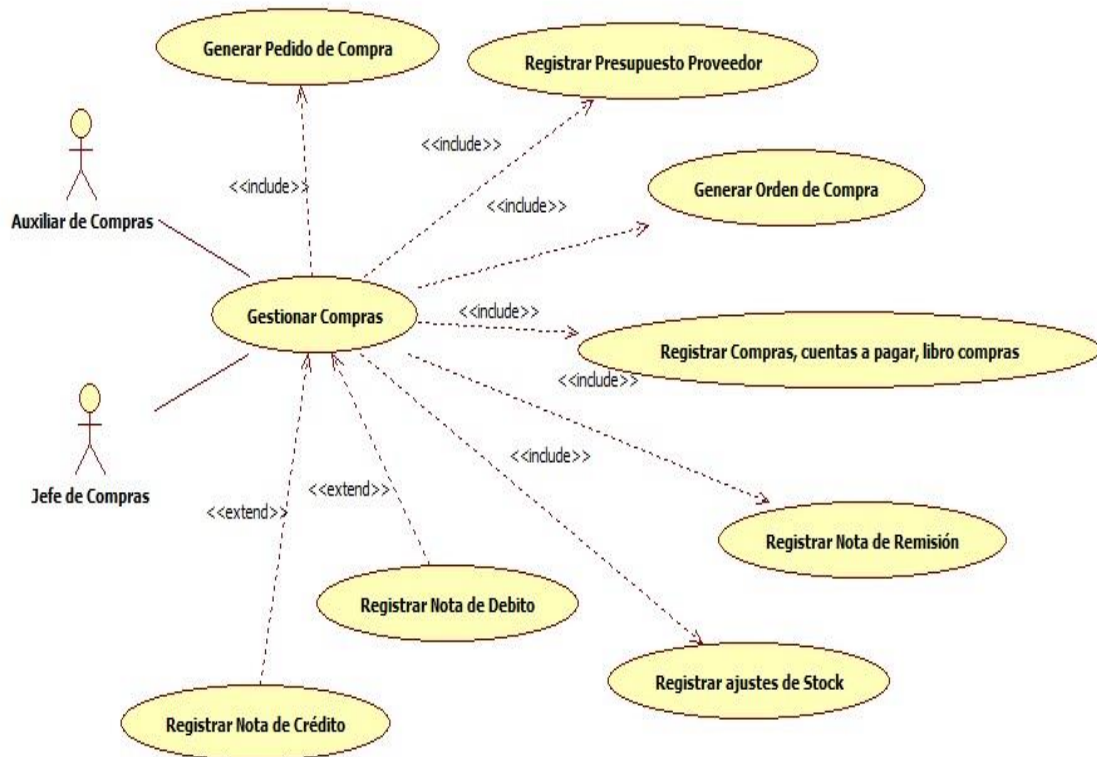


Figura 3. Diagrama de caso de usos Modulo Compras



## **Especificaciones de caso de uso Compras**

### **Descripción Básica**

Caso de uso orientado al Formulario Compras del Sistema Gestión de Compras, Servicios y Ventas para la Empresa “Diego Eventos”

#### **Actores Relacionados**

- Auxiliar de Compras

#### **Precondiciones**

- Tener acceso al menú principal
- Tener orden de compras.

#### **Flujo de Eventos**

##### **Flujo Básico**

- El usuario abre el formulario correspondiente
- El usuario selecciona la acción correspondiente
- El usuario presiona el botón Nuevo

##### **Agregar**

- El usuario presiona el botón Nuevo para ingresar los datos
- El sistema genera automáticamente el código de compra
- El sistema carga automáticamente la fecha y hora.-
- El usuario carga el código de la orden de compra.
- El usuario carga los insumos, precio y cantidad correspondientes.-
- El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos ingresados en la tabla de compra, detalle\_compra y actualización en la tabla orden\_compra, cuentas\_pagar y stock.
- El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un reporte.-

**Anular**

- El usuario presiona el botón Anular para actualizar el estado de la compra correspondiente.
- El usuario busca y selecciona el código de la compra.
- El sistema visualiza los datos correspondientes.
- El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos actualizados en la tabla de compra.-
- El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un mensaje.-

**Postcondiciones**

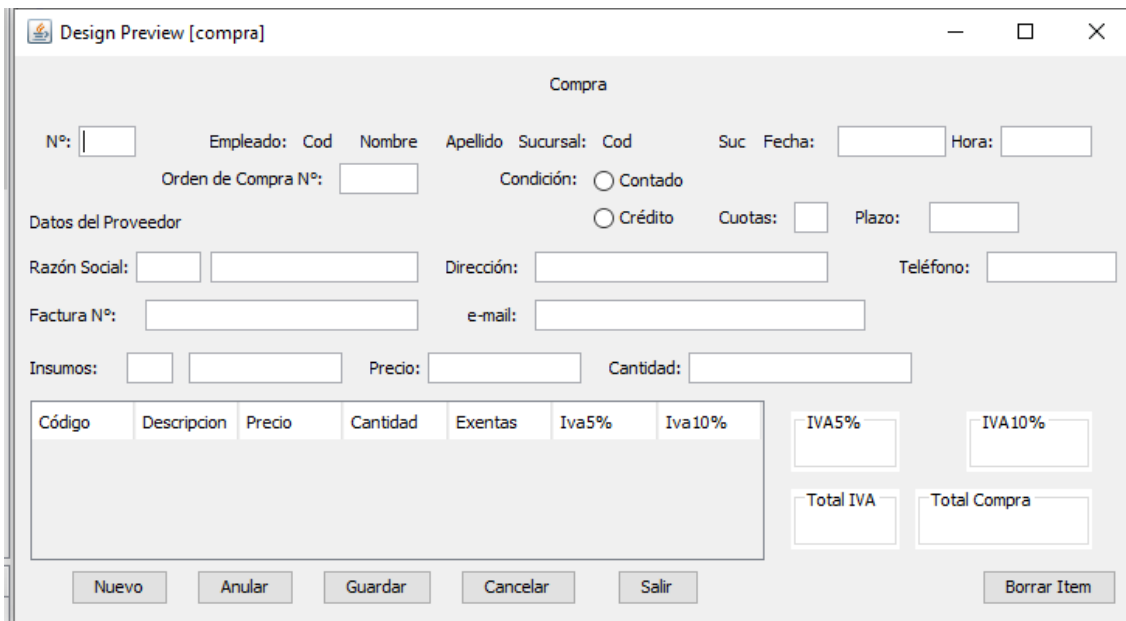
- Emitir un mensaje de persistencia del evento correspondiente.

**Tablas**

- compra
- detalle\_compra
- presupuesto\_proveedor
- insumos
- proveedores
- stock
- libro\_compras
- cuentas\_pagar



**Figura 4. Interfaz Gráfica del Formulario Compra**



**Figura 5. Diagrama de Clases – Formulario Compra**

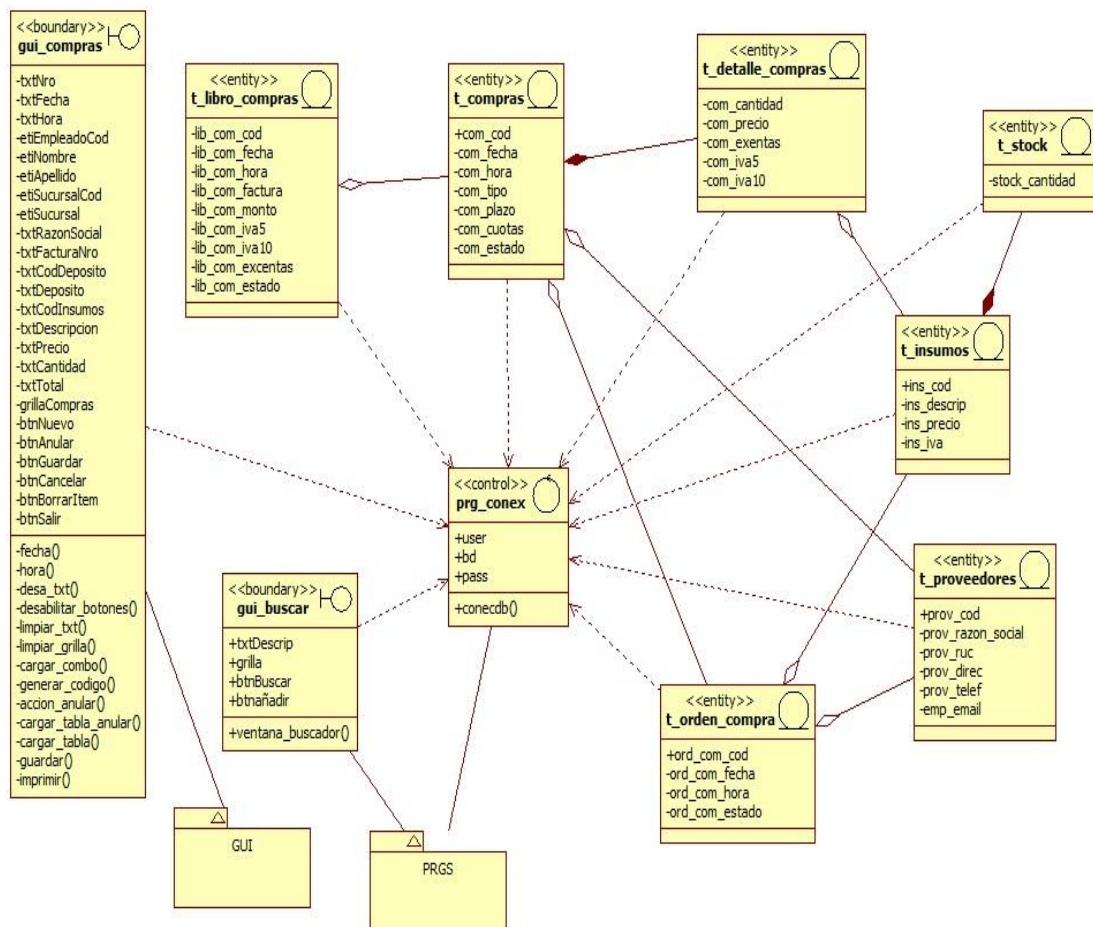
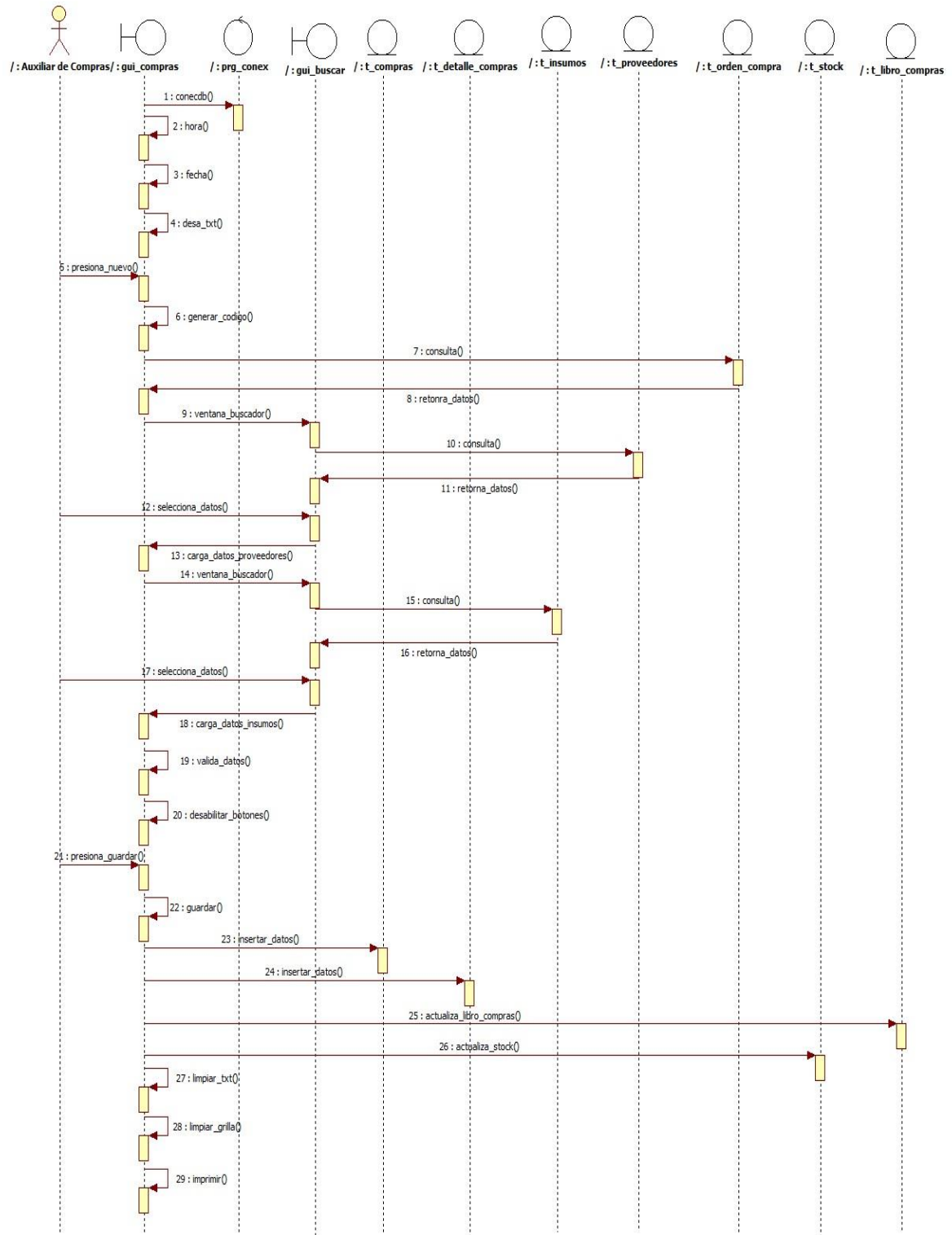


Figura 6. Diagrama de Secuencias – Formulario Compra – Nuevo



**Figura 7. Diagrama de Secuencias – Formulario Compra – Anular**

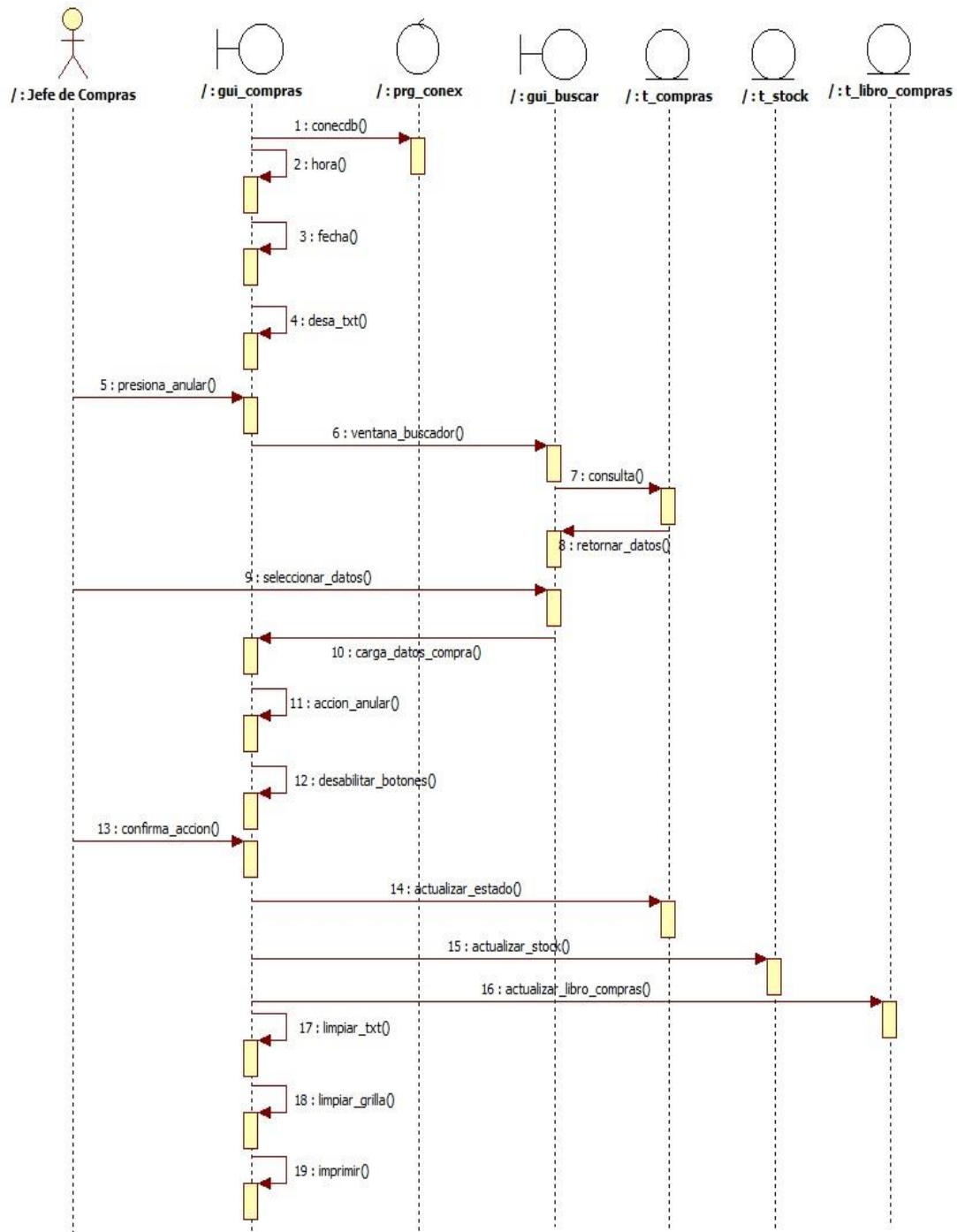
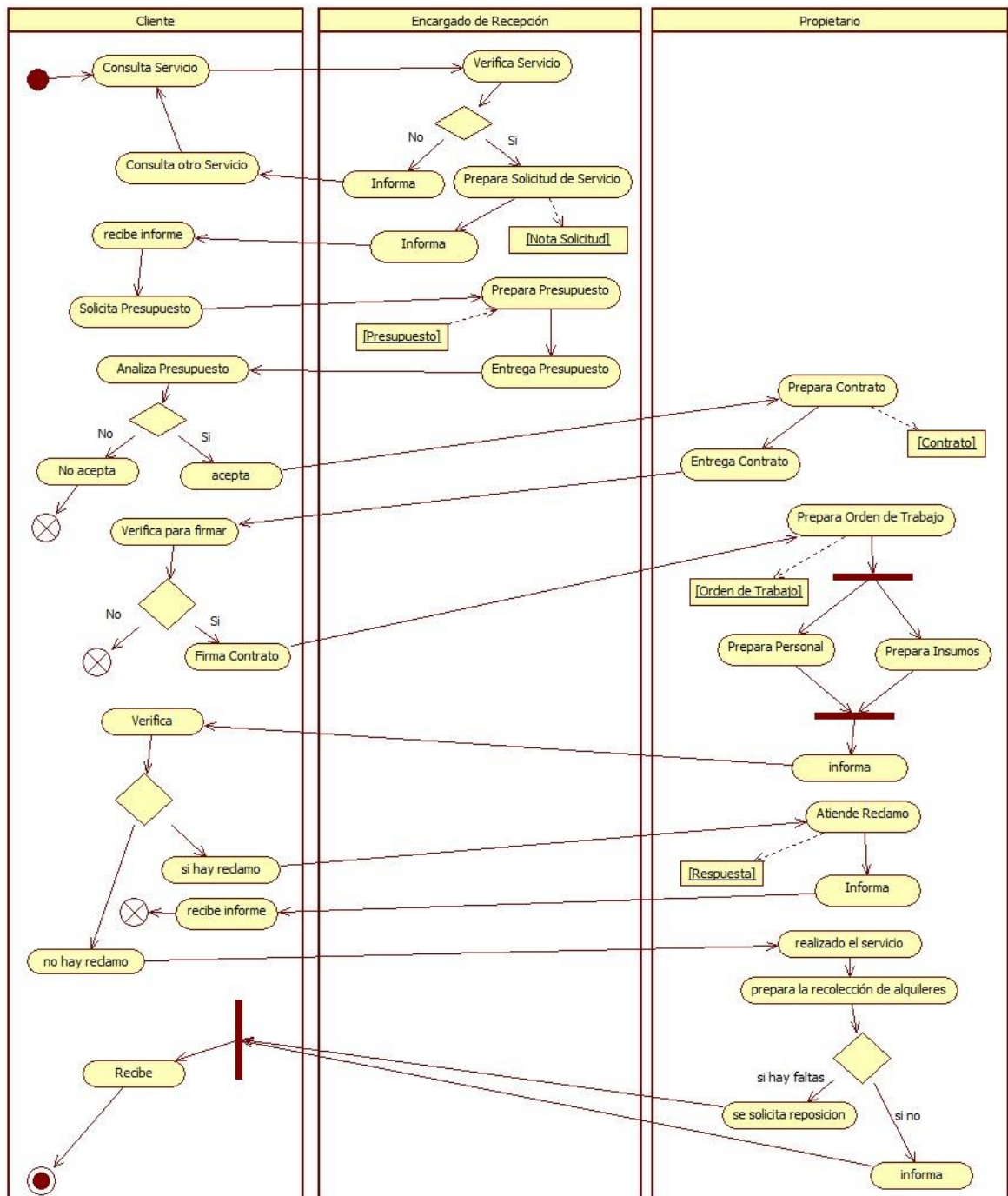
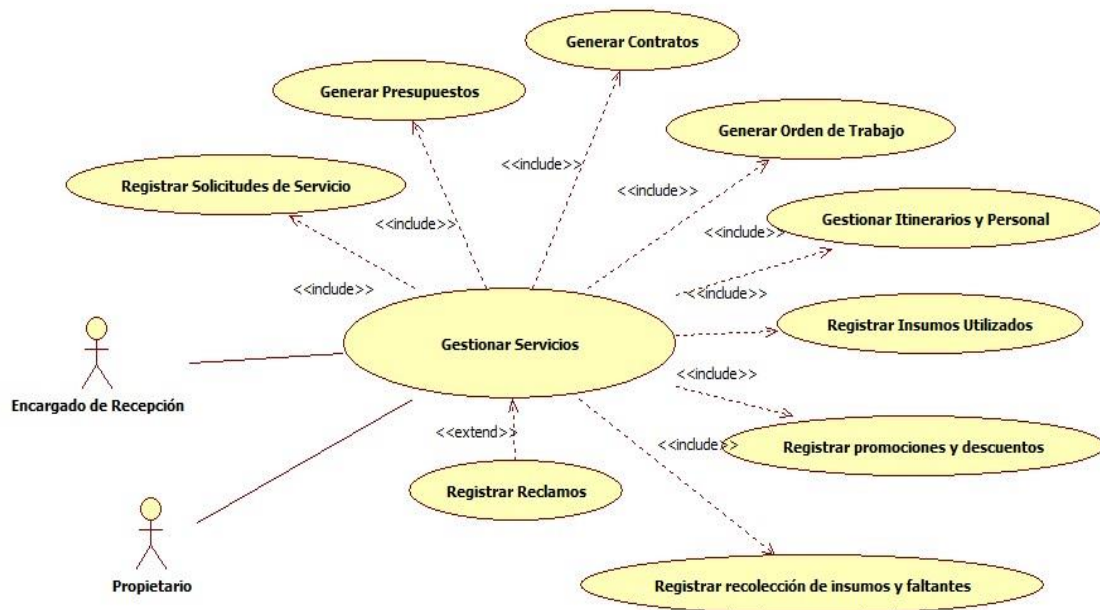


Figura 8. Diagrama de actividades Modulo Servicio



**Figura 9. Diagrama de caso de usos Modulo Servicio**



## Especificaciones de caso de uso Orden de Trabajo

### Descripción Básica

Caso de uso orientado al Formulario Orden de Trabajo del Sistema Gestión de Compras, Servicios y Ventas para la Empresa “Diego Eventos”

### Actores Relacionados

- Propietario

### Precondiciones

- Tener acceso al menú principal.
- Tener solicitud de servicio.

### Flujo de Eventos

#### Flujo Básico

- El usuario abre el formulario correspondiente
- El usuario selecciona la acción correspondiente

- El usuario presiona el botón Nuevo

### **Agregar**

- El usuario presiona el botón Nuevo para ingresar los datos
- El sistema genera un nuevo código de orden de trabajo.-
- El usuario busca e ingresa el código de solicitud de servicio.-
- El usuario busca e ingresa los datos del cliente
- El usuario ingresa el tipo de servicio.
- El usuario ingresa la fecha de inicio y fin de la orden de trabajo.-
- El usuario ingresa la dirección del local del evento
- El usuario ingresa la descripción de la orden de trabajo
- El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos ingresados
- El sistema guarda los datos en las tablas orden\_trabajo, detalle\_orden\_trabajo y actualiza el estado de la solicitud de servicio.-
- El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un reporte.-

### **Anular**

- El usuario presiona el botón Anular para cambiar los datos del estado de la orden de trabajo.-
- El usuario busca y selecciona el código de la orden de trabajo.-
- El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos del estado de la orden de trabajo y de la solicitud de servicio correspondiente.
- El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un reporte.-

### **Postcondiciones**

- Emitir un mensaje de persistencia del evento correspondiente.

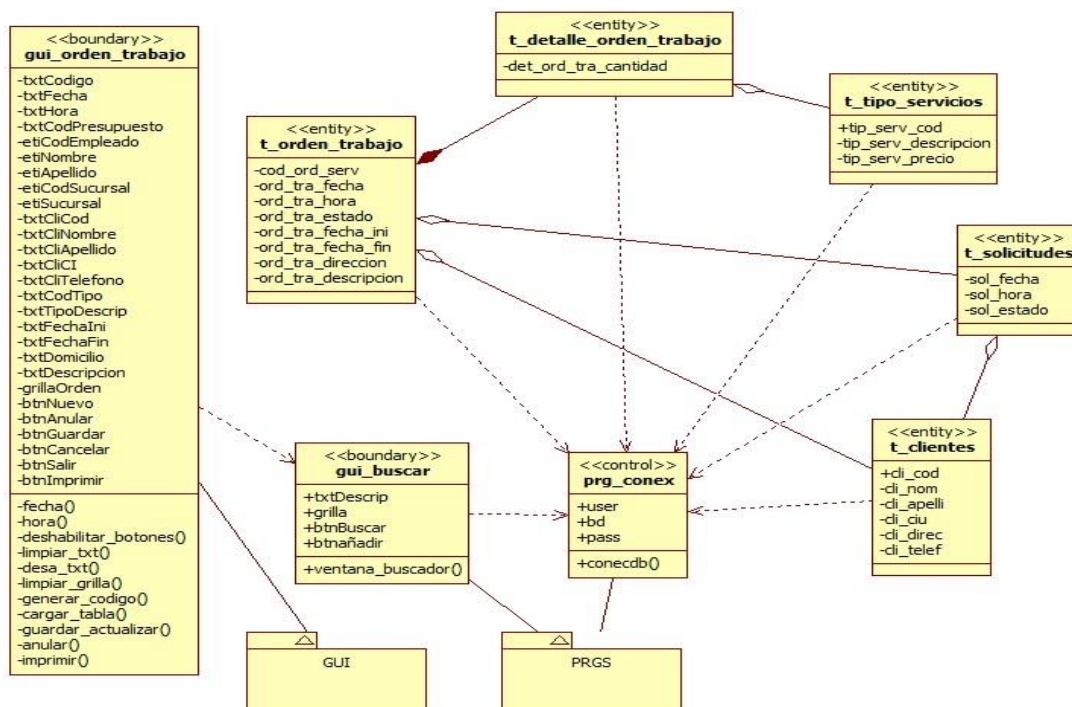
### **Tablas**

- orden\_trabajo

- detalle\_orden\_trabajo
- solicitudes
- detalle\_solicitudes
- tipo\_servicios
- clientes

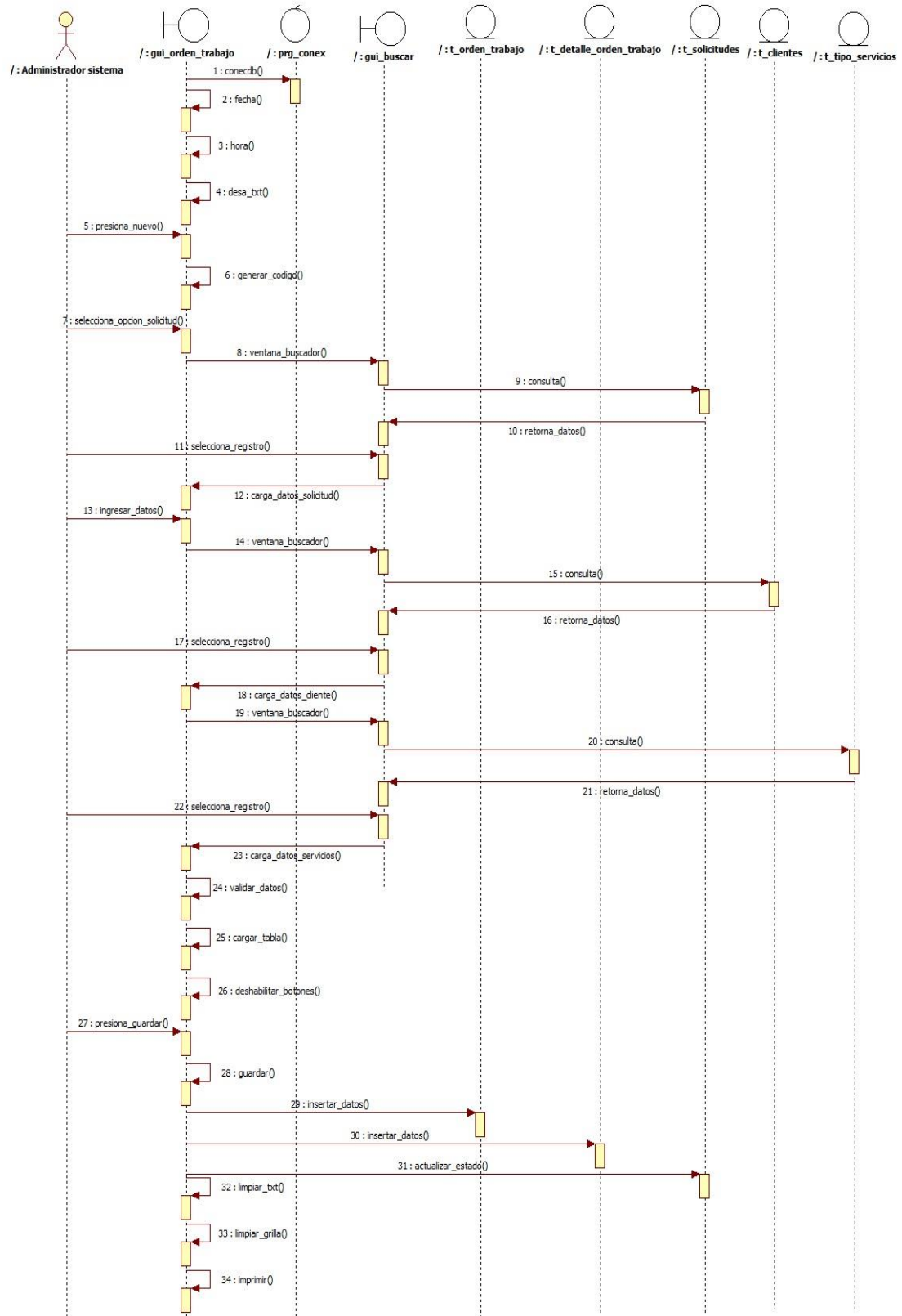
**Figura 10. Interfaz Gráfica del Formulario Orden de Trabajo**

**Figura 11. Diagrama de Clases – Formulario Orden de Trabajo**





**Figura 12. Diagrama de Secuencias – Formulario Orden de Trabajo – Nuevo**





**Figura 13. Diagrama de Secuencias – Formulario Orden de Trabajo – Anular**

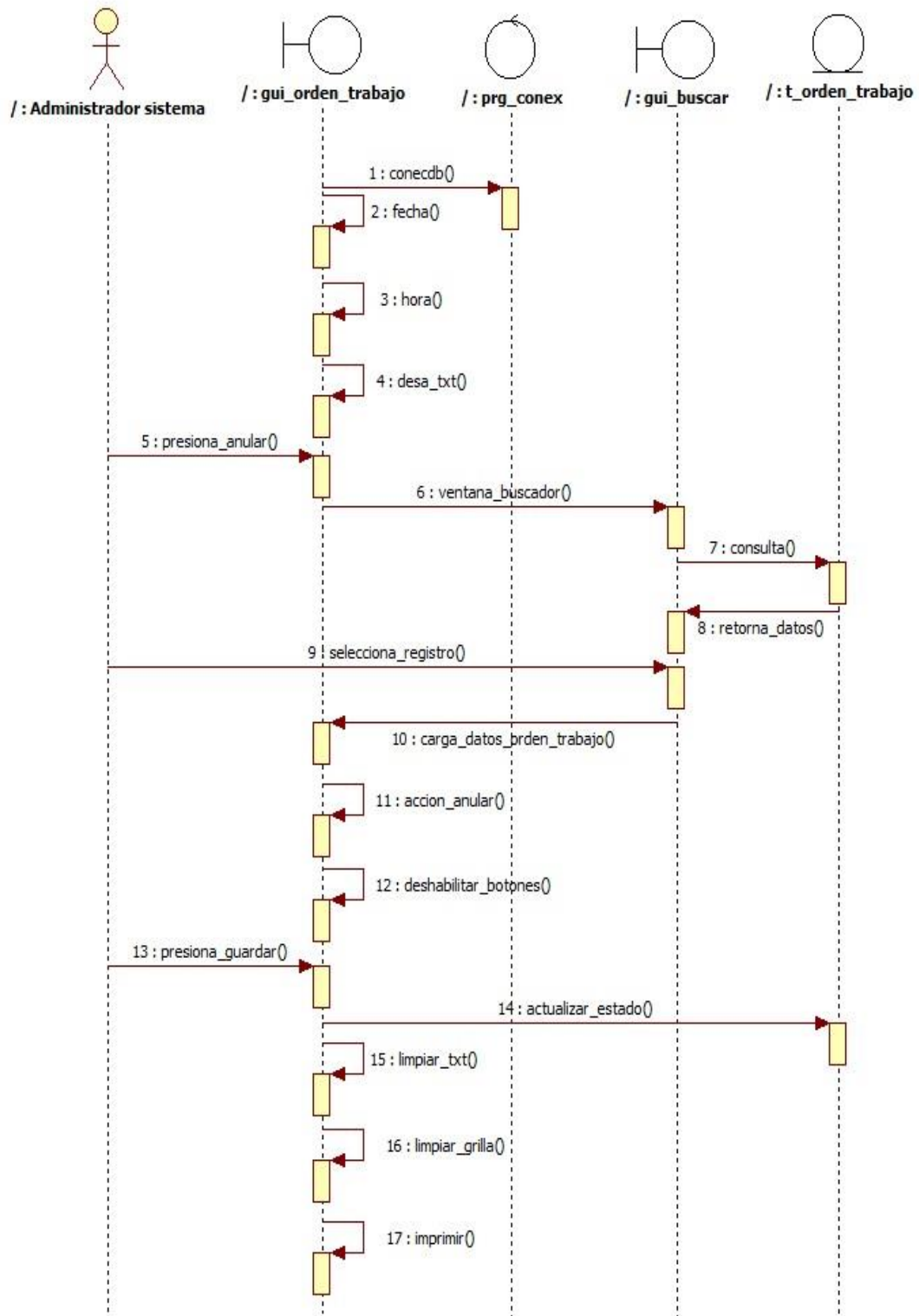


Figura 14. Diagrama de actividades Modulo Venta

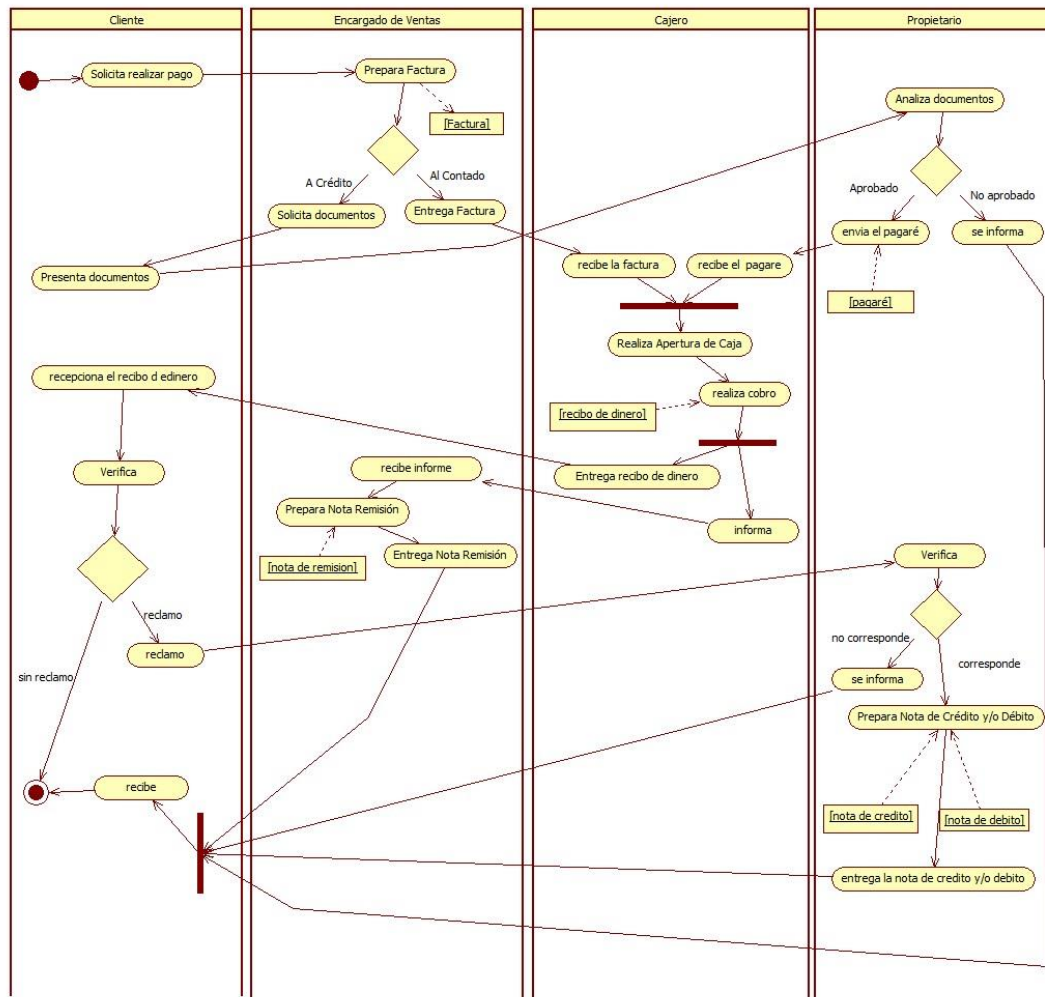
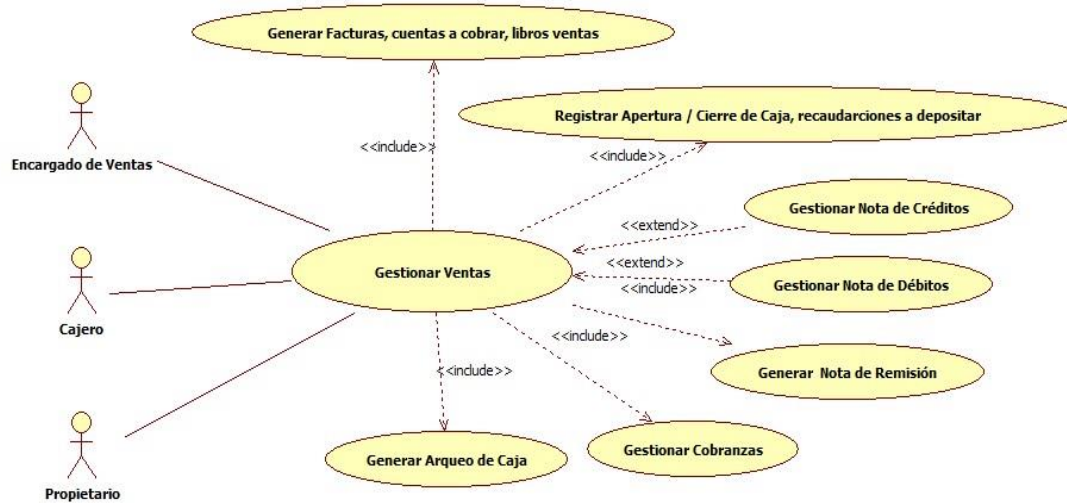


Figura 15. Diagrama de caso de usos Modulo Venta



## **Especificaciones de caso de uso Facturación**

### **Descripción Básica**

Caso de uso orientado al Formulario Facturación del Sistema Gestión de Compras, Servicios y Ventas para la Empresa “Diego Eventos”

#### **Precondiciones**

- Tener acceso al menú principal.
- Tener presupuesto.
- Tener tipo de servicios.
- Tener insumos.

#### **Actores Relacionados**

- Encargado de Ventas

#### **Flujo de Eventos**

##### **Flujo Básico**

- El usuario abre el formulario correspondiente.
- El usuario selecciona la acción correspondiente.
- El usuario presiona el botón Facturar.

##### **Agregar**

- El usuario presiona el botón Facturar para ingresar los datos.
- El sistema generar automáticamente el código de factura.
- El usuario selecciona la opción con o sin presupuesto.
- El usuario busca e ingresa el código de presupuesto.
- El sistema carga los datos del presupuesto.
- El usuario selecciona la condición de venta.
- El usuario carga los detalles, montos y cantidades correspondientes.

- El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos ingresados en la tabla de facturas, detalle\_facturas, cuentas\_cobrar y libro\_ventas.
- El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un reporte.-

### **Anular**

- El usuario presiona el botón Anular para actualizar el estado de la facturación correspondiente
  - El usuario busca y selecciona el código de la facturación
  - El sistema carga los datos de la facturación seleccionada.
  - El usuario presiona el botón Guardar para procesar los datos actualizados en la tabla de facturas, presupuestos, cuentas\_cobrar y libro\_ventas.
  - El sistema obtiene, valida los datos y los visualiza en un mensaje.-

### **Postcondiciones**

- Emitir un mensaje de persistencia del evento correspondiente.

### **Tablas**

- facturas
- detalle\_facturas
- presupuesto
- detalle\_presupuesto
- cuentas\_cobrar
- tipo\_servicios
- insumos
- clientes

Figura 16. Interfaz Gráfica del Formulario Facturación

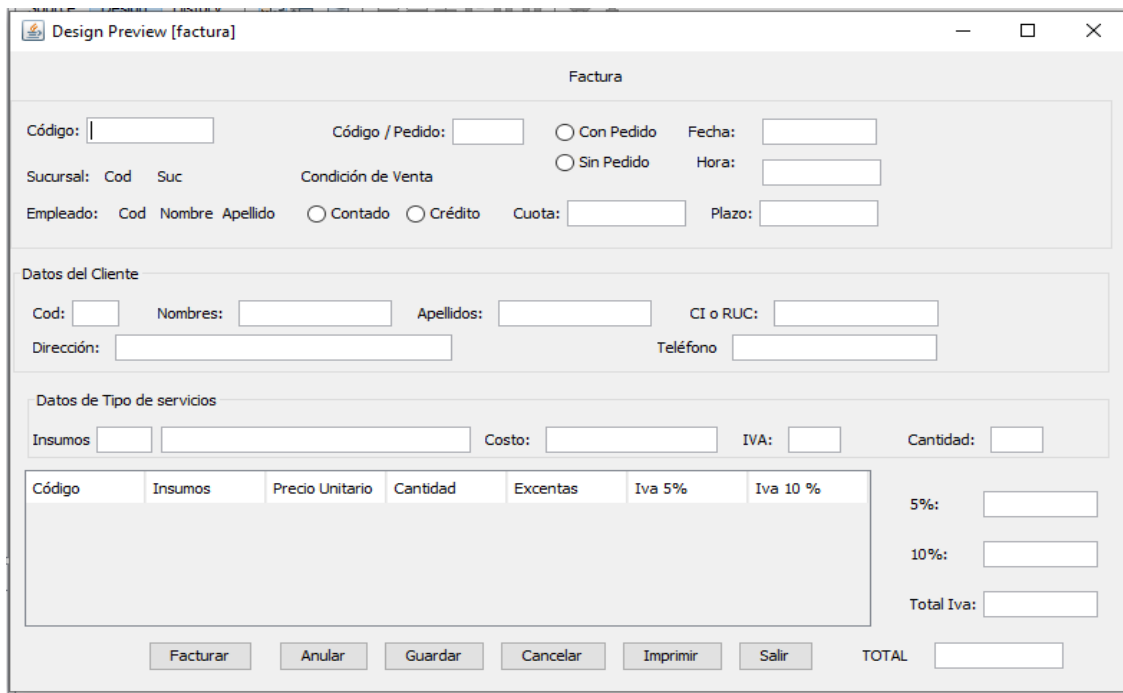
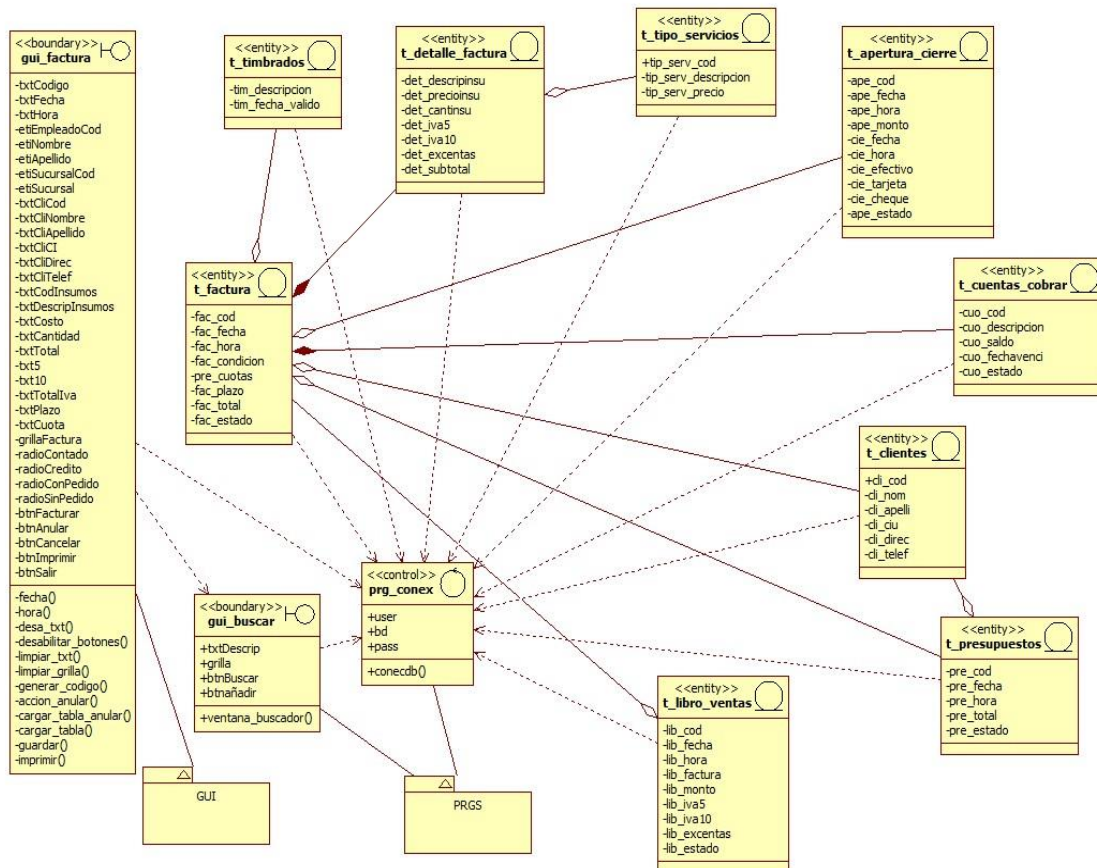


Figura 17. Diagrama de Clases – Formulario Facturación



**Figura 18. Diagrama de Secuencias – Formulario Facturación – Facturar**

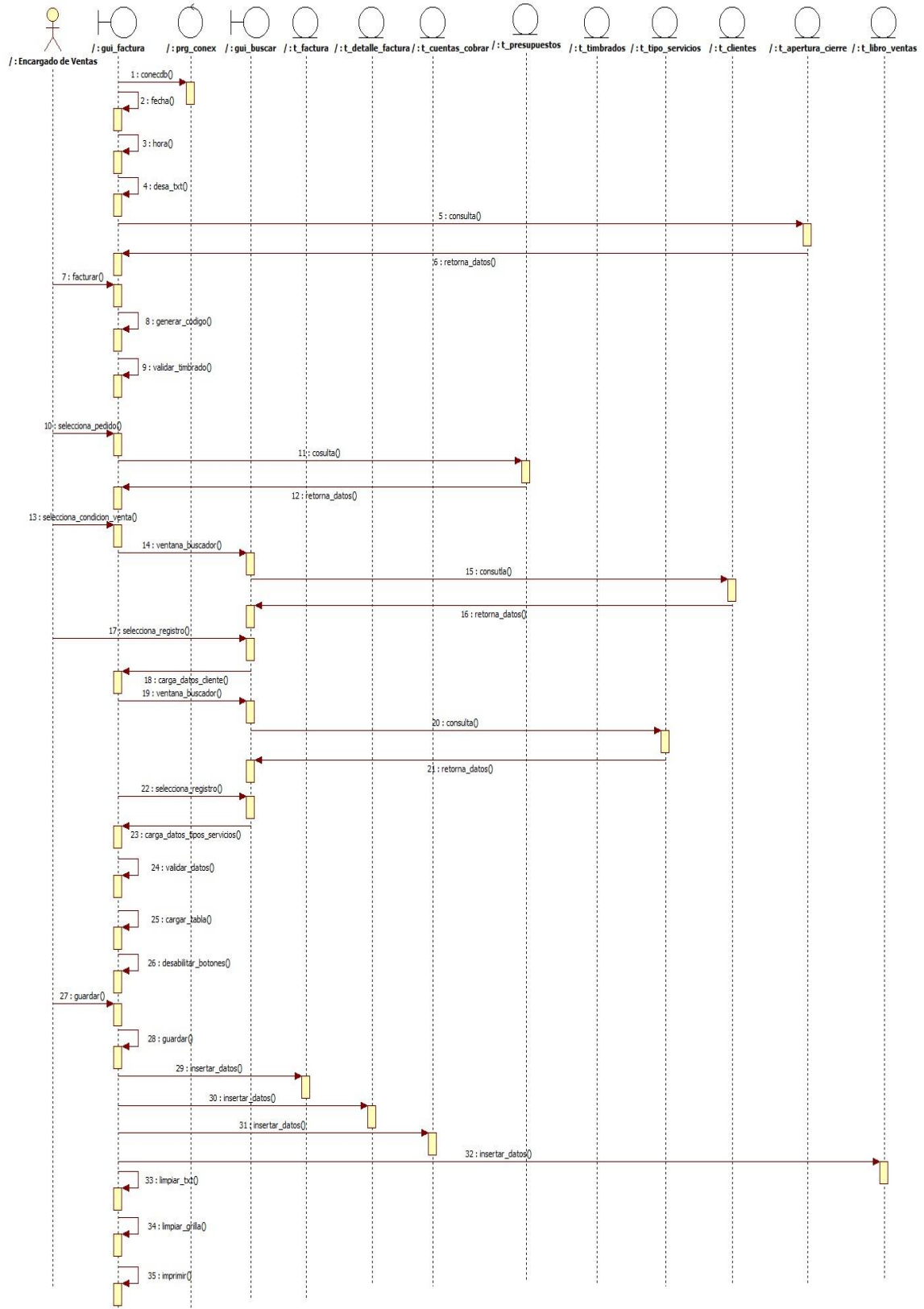


Figura 19. Diagrama de Secuencias – Formulario Facturación – Anular

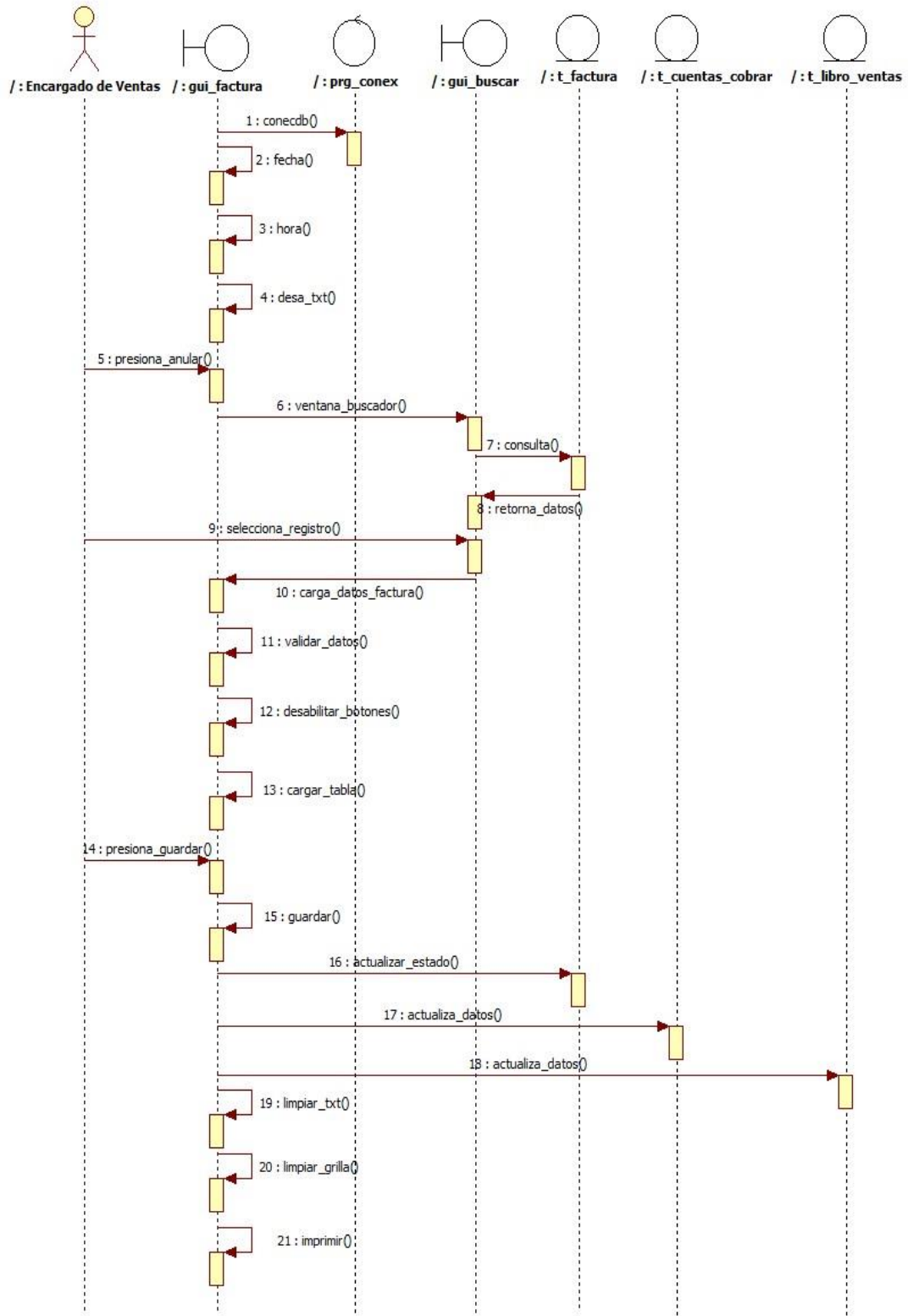




Figura 20. Diagrama de despliegue

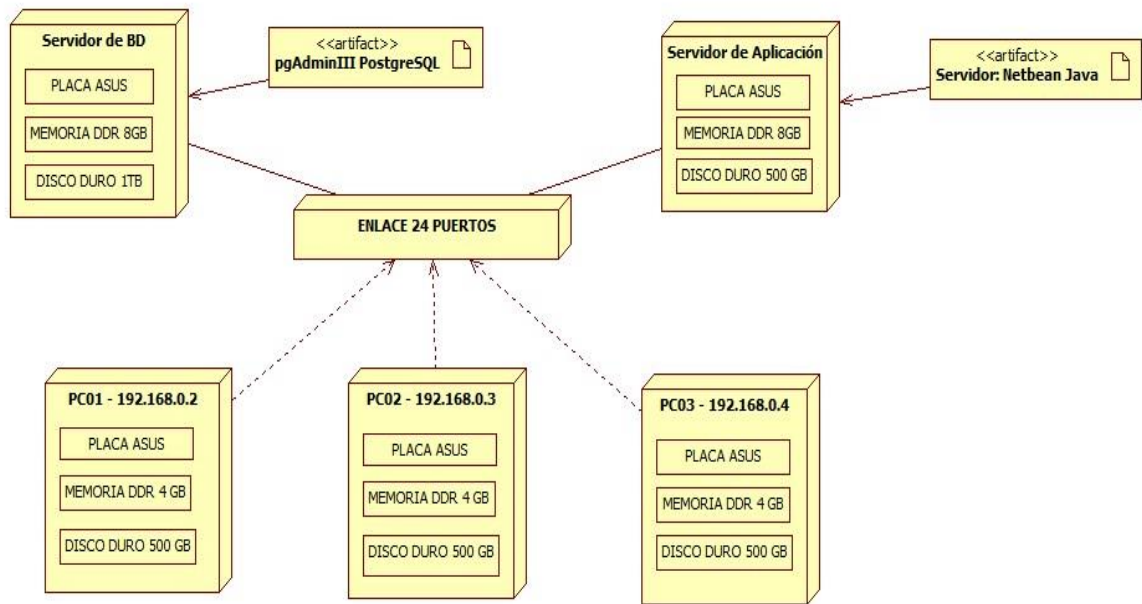


Figura 21. Diagrama de entidad relación (DER)

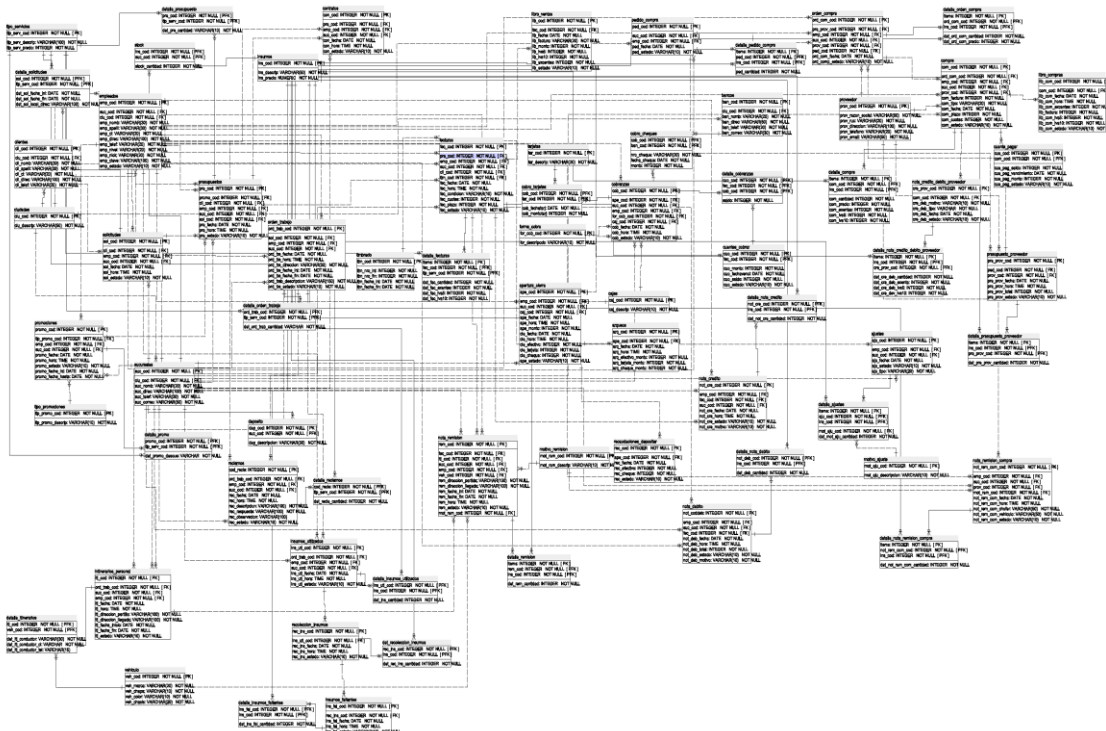
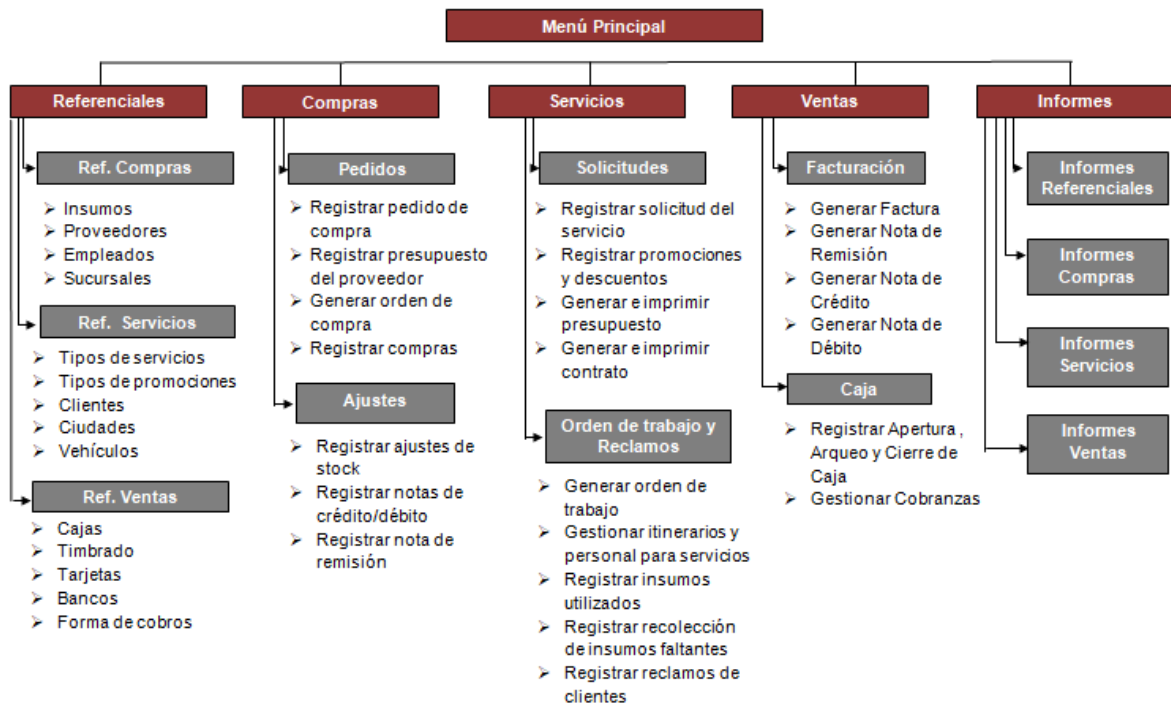




Figura 22. Organigrama estructural de los módulos



## Programación

### Interfaz Gráfica De Usuario Del Desarrollo Del Sistema De Información

#### Formulario Compra

Compras

Código: 2 Empleado: 1 Bruno Fernando Arias Machado Sucursal: 1 Thompson Fecha: 17/11/2022 Hora: 09:33:07

Orden de Compra N°: 1  Condición:  Contado  Crédito Cuotas:  Plazo:

Datos del Proveedor

Razón Social: 1  RUC:  Dirección:  Teléfono:

Factura N°:

Insumos:  Precio:

| Código | Descripcion | Precio | Cantidad | Exentas | Iva5% | Iva10% |
|--------|-------------|--------|----------|---------|-------|--------|
| 1      | mesa        | 210000 | 10       | 0       | 0     | 190909 |
| 2      | silla       | 80000  | 100      | 0       | 0     | 727272 |

IVA5%:  IVA10%:

Total IVA:  Total Compra:

En el caso de que se desea registrar una compra, se utiliza el botón Agregar, se genera el código en forma automática, los campos de datos del proveedor se busca por código de la

orden de compra en el campo Codigo del buscador correspondiente , luego de ingresar los datos proveídos, se utiliza el botón Guardar, para insertar en la base de datos. Se genera un reporte.-

|   |             |        |  |                  |                               |        |
|---|-------------|--------|--|------------------|-------------------------------|--------|
| <b>Diego Eventos</b><br>de Diego Armando Gómez Chávez<br>Av. José Félix Godoy esq. Las Mercedes<br>Telef: 0985 657 075 - 0971 625 207<br>Ypané - Paraguay |             |        | <b>Compra N° 2</b><br>Fecha: 17/11/22 12:00 AM<br>Sucursal: 1 Thompson |                  |                               |        |
| <b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>  |             |        | Condición: <u>contado</u>  | Cuotas: <u>1</u> | Plazo: <u>1</u> meses         |        |
| Razón Social: <u>Multiplast</u>   |             |        | Factura Nro: <u>2511</u>   |                  |                               |        |
| C.I. o RUC Nro: <u>1963852-1</u>  |             |        | Teléfono: <u>021913000</u>   |                  |                               |        |
| Domicilio: <u>ruta 951</u>  |             |        | Correo: <u>multiplast@gmail.com</u>                                    |                  |                               |        |
| Codigo  | Descripcion | Prezo  | Cantidad   | Eventos          | Iva 5                         | Iva 10 |
| 1   | mesa        | 210000 | 10   | 0                | 0                             | 190909 |
| 2   | silla       | 80000  | 10   | 0                | 0                             | 727272 |
|   |             |        | 0  |                  |                               |        |
| 1   | mesa        | 210000 | 10   | 0                | 0                             | 190909 |
| 2   | silla       | 80000  | 10   | 0                | 0                             | 727272 |
|   |             |        | 0  |                  |                               |        |
| 1   | mesa        | 210000 | 10   | 0                | 0                             | 190909 |
| 2   | silla       | 80000  | 10   | 0                | 0                             | 727272 |
|   |             |        | 0  |                  |                               |        |
| 1   | mesa        | 210000 | 10   | 0                | 0                             | 190909 |
| 2   | silla       | 80000  | 10   | 0                | 0                             | 727272 |
|   |             |        | 0  |                  |                               |        |
|   |             |        |  |                  | <b>Total Compra: 10100000</b> |        |
| Elaborado por: Bruno Fernando Arias Machado   |             |        |  |                  |                               |        |
| Orden de Compra Nro: 2  |             |        |  |                  |                               |        |
| jueves 17 noviembre   |             |        | Page 1 of 1  |                  |                               |        |

En el caso de Anular un registro de compras, se utiliza el botón Anular para seleccionar el código correspondiente, para su posterior confirmación y anulación, posteriormente, para que se actualice el estado del registro en la base de datos.

Para limpiar los campos de textos o cancelar alguna acción, se presiona el botón cancelar, y el botón Salir, para salir del formulario que se está utilizando.-

### Formulario Orden de Trabajo

Orden de Servicios

Código:  Fecha: 02/11/2021 Hora: 02:37:08

Empleado: 1 BRUNO ARIAS Sucursal: 1 KENNEDY Cod / Presupuesto

Datos del Servicio

Fecha Inicio:

Costo del evento:  Fecha Fin:

Local/domicilio:

Descripción del Servicio:

Datos del Cliente

Cod:  Nomrbes:  Apellidos:

CI o RUC:  Teléfono:  +

| Código de Orden | Código de Presup... | Descripcion del servicio | Fecha Inicio | Fecha Fin | Costo | Direccion |
|-----------------|---------------------|--------------------------|--------------|-----------|-------|-----------|
|-----------------|---------------------|--------------------------|--------------|-----------|-------|-----------|

Nuevo Anular Guardar Cancelar Imprimir Salir

En el caso de que se desea generar una orden de trabajo nuevo, se utiliza el botón Agregar, se genera el código en forma automática, los campos de datos del cliente se busca por código del cliente en el campo Cod, seguido se ingresa el código de presupuesto por medio de código con el buscador desde el campo código correspondiente, luego de ingresar los datos proveídos, se utiliza el botón Guardar, para insertar en la base de datos.

The screenshot shows a web browser window with a toolbar at the top. The main content is a form for 'Diego Eventos'. The form is divided into several sections: company information, client data, service details, and a table of items.

**Diego Eventos**  
 de Diego Armando Gómez Chávez  
 Av. José Felix Godoy esq. Las Mercedes  
 Telef.: 0985 657 075 - 0971 625 207  
 Ypané - Paraguay

**Orden de Servicios N°** 3  
 Fecha: 29/11/22 12:00 AM  
 Sucursal: 1 Thompson

**DATOS DEL CLIENTE**  
 Nombres y Apellidos: Wilson Daniel Machado Recalde  
 C.I. o RUC Nro: 4611409 Teléfono: 0985214412  
 Domicilio: calle 357

**DATOS DEL SERVICIO**  
 Fecha inicio: 20/01/23 12:00 AM Fecha fin: 21/01/23 12:00 AM  
 Local/Lugar: Club Thompson  
 Descripción del servicio: Colocar las 5 mesas y 10 sillas por cada mesa..

| Codigo | Descripcion       | Cantidad |
|--------|-------------------|----------|
| 1      | alquiler de mesa  | 5        |
| 2      | alquiler de silla | 50       |

En el caso de anular una orden de servicio, se utiliza los botones correspondientes para seleccionar el código, para su posterior anulación, posteriormente Guardar, para que se actualice el registro en la base de datos.

Para limpiar los campos de textos o cancelar alguna acción, se presiona el botón cancelar, y el botón Salir, para salir del formulario que se está utilizando.-

Orden de Servicios

Datos del Servicio

Código: 8 Fecha: 28/12/2021 Hora: 10:35:12

Empleado: 1 BRUNO ARIAS Sucursal: 3 POSTA YBYCUA Cod / Presupuesto

Datos del Cliente

Cod: Nombres: CI o RUC:

Tipo de evento: Fecha Inicio: Costo del evento: Fecha Fin: Local/domicilio: Servicio:

Mensaje

No existe el código de presupuesto ingresado

Aceptar

| Cód Orden | Cód Insumos | Descripcion del servicio | Fecha Inicio | Fecha Fin | Costo | Direcc |
|-----------|-------------|--------------------------|--------------|-----------|-------|--------|
|           |             |                          |              |           |       |        |

Nuevo Anular Guardar Cancelar Imprimir Salir

En el campo Código Presupuesto, no permitirá la carga de datos del formulario en la búsqueda de un código que no se encuentra en la base de datos, por lo cual se emitirá un mensaje del registro correspondiente.-

### Formulario Facturación

Factura

Código: 4 Código / Presupuesto: 6  Con Pedido Fecha: 28/12/2021

Sucursal: 3 POSTA YBYCUA Condición de Venta  Sin Pedido Hora: 03:07:58

Empleado: 1 BRUNO ARIAS  Contado  Crédito Cuota: Plazo:

Datos del Cliente

Cod: 2 Nombres: SOFIA Apellidos: MELGAREJO CI o RUC: 2857201

Dirección: AVENIDA Teléfono: 0984

Datos de Insumos

Insumos Costo: IVA: Cantidad:

| Código | Insumos | Precio Unitario | Cantidad | Excentas | Iva 5% | Iva 10 % |
|--------|---------|-----------------|----------|----------|--------|----------|
| 1      | PLATO   | 20000           | 20       | 0        | 0      | 400000   |
| 4      | MANTEL  | 5000            | 5        | 0        | 0      | 25000    |
| 5      | MESITA  | 8000            | 3        | 0        | 0      | 24000    |

5%: 0

10%: 44.900

Total Iva: 44.900

Facturar Anular Guardar Cancelar Imprimir Salir TOTAL 449.000

En el caso de que se desea realizar una Facturación, se utiliza el botón Facturar, se genera el código de Factura en forma automática, luego se selecciona las opciones de la Forma de Venta y la opciones si hay un pedido de cliente. En el caso opción con pedido, se busca el código del presupuesto, que luego se carga automáticamente automáticamente el campo de N° de presupuesto, los datos del cliente y el detalle en la grilla de la facturación, luego de ingresar los datos proveídos, se utiliza el botón Guardar, para insertar en la base de datos, seguidamente se emitirá un ventana con un mensaje de confirmación y la impresión de la Factura.-

**Diego Eventos**  
de Diego Armando Gómez Chávez  
FOTOS Y VIDEOS HD - DECORACIONES  
Av. José Félix Godoy esq. Las Mercedes  
Cel.: 0981 657 075 - 0971 625 207  
Ypané - Paraguay

TIMBRADO N° 14864413  
RUC: 4547389-2  
Inicio de Vigencia: 25/05/2021  
Fin de Vigencia: 31/05/2022  
**FACTURA**  
001-001-N° 0000 3

28/12/21 12:00 AM  
Fecha: \_\_\_\_\_ Condición de Venta: CREDITO plazo: 5 meses

Nombres o Razón Social: SOFIA MELGAREJO  
C.I. o RUC Nro: 2857201 Teléfono: 0984  
Domicilio: AVENIDA

| Codigo | Descripción | Precio unitario | Cantidad | 5% | Valor Venta |         |
|--------|-------------|-----------------|----------|----|-------------|---------|
|        |             |                 |          |    | 10%         | Exentas |
| 1 3    | PLATO       | 20000           | 20       | 0  | 400000      | 0       |
| 4 3    | MANTEL      | 5000            | 5        | 0  | 25000       | 0       |
| 5 3    | MESITA      | 8000            | 3        | 0  | 24000       | 0       |

TOTAL A PAGAR: 449000  
449000

Liquidación del IVA: 5% \_\_\_\_\_ 10% \_\_\_\_\_ Total \_\_\_\_\_

Para limpiar los campos de textos o cancelar alguna acción, se presiona el botón cancelar, y el botón Salir, para salir del formulario que se está utilizando.-

The screenshot shows the 'Factura' (Invoice) form. The form is partially filled with data. A modal dialog box titled 'Atencion' is overlaid on the form, displaying a red 'X' icon and the message: 'El usuario no tiene apertura de caja' (The user does not have a cash opening). The dialog has an 'Aceptar' (Accept) button.

Factura

Código:  Código / Presupuesto:   Con Pedido Fecha: 28/12/2021  
 Sin Pedido Hora: 10:39:01

Sucursal: 3 POSTA YBYCUA Condición de Venta

Empleado: 1 BRUNO ARIAS  Contado  Crédito Cuota:  Plazo:

Datos del Cliente

Cod:  Nombres:  DUC:   
Dirección:

Datos de Insumos

Insumos  Costo:  IVA:  Cantidad:

| Código | Insumos | Precio Unitario | Cantidad | Exentas | Iva 5% | Iva 10 % |
|--------|---------|-----------------|----------|---------|--------|----------|
|        |         |                 |          |         |        |          |

5%:   
10%:   
Total Iva:

Facturar Anular Guardar Cancelar Imprimir Salir TOTAL

En el caso que se desee utilizar el formulario Factura, no se podrá hacer uso, sin primero realizar apertura de caja, con el formulario Apertura de Caja correspondiente, para ello se emitirá un mensaje de aviso correspondiente.-

The screenshot shows the 'Factura' (Invoice) form. The form is partially filled with data. A modal dialog box titled 'Atencion' is overlaid on the form, displaying a red 'X' icon and the message: 'No existe el Nro. de Presupuesto o Ya Fue utilizado' (The budget number does not exist or has already been used). The dialog has an 'Aceptar' (Accept) button.

Factura

Código: 4 Código / Presupuesto: 9  Con Pedido Fecha: 28/12/2021  
 Sin Pedido Hora: 10:58:17

Sucursal: 3 POSTA YBYCUA Condición de Venta

Empleado: 1 BRUNO ARIAS  Contado  Crédito Cuota:  Plazo:

Datos del Cliente

Cod:  Nombres:  DUC:   
Dirección:

Datos de Insumos

Insumos  Costo:  IVA:  Cantidad:

| Código | Insumos | Precio Unitario | Cantidad | Exentas | Iva 5% | Iva 10 % |
|--------|---------|-----------------|----------|---------|--------|----------|
|        |         |                 |          |         |        |          |

5%: 0  
10%: 0  
Total Iva: 0

Facturar Anular Guardar Cancelar Imprimir Salir TOTAL

En el caso que se requiera un N° de Presupuesto, no se podrá hacer uso, si no existe o ya haya sido utilizado, para ello se emitirá un mensaje de aviso correspondiente.-

## **Conclusión**

Al culminar este trabajo de investigación se logró aplicar los conocimientos de análisis, diseño y orientado a objeto, a continuación, se concluye de acuerdo a los objetivos que corresponde a cada etapa:

### **Etapa de Diagnostico**

En la etapa de diagnóstico se pudo cumplir el objetivo general describiendo el procesamiento de las informaciones en los módulos de compra, servicio y venta, a través del relevamiento que arrojó que las compras emplea el celular por medio de textos para realizar los pedidos a los proveedores, por lo cual no se prepara ningún documento para registrar dicho pedido, y esto dificulta el control de los pedidos. Tampoco se realiza un registro de lo recepcionado por los proveedores ya únicamente son enviados al depósito y mensualmente se realiza la verificación del depósito para actualizar las cantidades de cada insumo y/o producto. No se lleva un control de alguna baja, ni el motivo de las actualizaciones de los insumos en el depósito.-

En el módulo de servicio los pedidos de clientes se realiza en un cuaderno o agenda para registrar los datos del cliente, así también fecha, hora y lugar del evento. Un presupuesto en otra hoja, para detallar los insumos a ser utilizados con sus respectivos montos. Hoy día es una necesidad el contrato con el cliente, pero en la empresa prácticamente no utiliza este documento. Al momento de la organización de los trabajos se dificulta por la falta de un documento guía para desarrollar el evento. Una vez culminado algún evento social el control de los insumos para el retorno a la empresa se ve dificultado por no tener un registro y cuando existe un pérdida o daño provocado por el cliente, no se realiza ningún documento



para ir registrando estas pérdidas, ni tampoco el reclamo de ambas partes para cubrir los daños y/o perjuicios.-

En el modulo de venta los proceso operativos son realizados de manera manual, la apertura y cierre de caja así como también el arqueo son registrado por la cajera con cierta demora y riesgo en la perdida de información.

Se cuenta dificultad en los procesos de cobro en el control y seguimientos de las cuentas generadas correspondientes a cada cliente y la forma de cobro de los mismos ya que actualmente se cuenta solo con efectivo y cheque, habiendo la necesidad de registrar también cobros por tarjetas.

Es importante resaltar también, que no se tiene un control sobre las emisiones de las notas de debito y crédito, así como también al momento de la generación del libro venta se realizan con mucha demora.

Por último no se dispone en tiempo y forma los diferentes tipos de reportes que requieren en el área.

**En cuanto al primer objetivo específico:** Identificar los eventos en los módulos de compra, servicio y venta.

Los eventos identificados en el módulo de compra están compuestos el sujeto de auxiliar de compra que se encarga de realizar la acción de registro sobre el objeto de pedido de compra y las compras realizadas, el sujeto jefe de compras que se encargará de realizar la acción de generar la orden de compras, registrar las notas de remisión, debito/credito y los ajustes de stock

Los eventos identificados en el módulo de servicios están compuestos el sujeto de encargado de recepción que se encarga de realizar la acción de registro sobre el objeto de solicitud de servicios.

Los eventos identificados en el módulo de ventas están compuestos el sujeto de encargado de ventas que se encarga de realizar la acción de registro sobre el objeto de facturación.

**En cuanto al segundo objetivo específico:** Construir el cuadro de requerimiento que permita obtener los eventos, requerimientos, estímulo y respuesta.

Se construyó el cuadro de requerimiento que permite obtener los eventos del módulo de compra, servicio y venta que representan al encargado de compra, servicios y venta y la acciones que realiza sobre los objetos, de la misma muestra los requerimientos del módulo con el estímulo al sistema y la posterior respuesta del mismo.

**En cuanto al tercer objetivo específico:** Elaborar la lista de requerimiento que permita definir el alcance del sistema en sus módulos de compra, servicio y venta

Se elaboró la lista de requerimiento que definió el alcance del sistema para cada módulo, en la compra los requerimientos son: registrar pedidos, órdenes de compra, ajuste, transferencia, nota de crédito y débito. En los servicios los requerimientos son: registrar pedido de cliente, generar presupuestos, contratos, orden de trabajo, registrar insumos utilizados, asignación de personal, recolección de insumos y reclamos de clientes. En la venta, registrar apertura y cierre de caja, generar factura, registrar cobros, generar notas de remisión, nota de crédito y débito.

### **Etapas de Intervención**

En la etapa de intervención se cumplió con el objetivo general desarrollando un sistema informático que permite procesar las informaciones en los módulos de compra, servicio y venta, a través de las herramientas de análisis, diseño y programación.

**En cuanto al primer objetivo específico:** Elaborar el análisis y diseño orientado a objeto para los módulos de compra, servicio y venta.

Para el análisis y diseño orientado a objeto se utilizó UML (lenguaje unificado de modelado) en sus tres partes diagramas, elementos y relaciones.

**En cuanto al segundo objetivo específico:** Desarrollar las interfaces graficas de usuarios para los módulos de compra, servicio y venta.

Para el desarrollo de las interfaces graficas de usuarios se utilizó el lenguaje de programación JAVA y la base de datos PostgreSQL 1.22.2

**En cuanto al tercer objetivo específico:** Demostrar el resultado del desarrollo del sistema informático.

El resultado se demuestra a través de un material audiovisual que muestra el funcionamiento y usabilidad de los módulos de compra, servicio y venta, para tal efecto se utilizaron herramientas de edición BANDICAM 6.0.4. 2004

## Referencias

Biblioteca y Archivo Central de Congreso de la Nación BACCN Paraguay, recuperado junio 2022, <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/2467/ley-n-69-establece-un-impuesto-a-las-ventas-de-mercaderias>

Biblioteca y Archivo Central de Congreso de la Nación BACCN Paraguay, recuperado junio 2022, <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/897/de-defensa-del-consumidor-y-del-usuario>

Bisec – Software para administrar salones de eventos y fiestas, recuperado mayo 2022, <https://mibisec.com>

Cordoba, G. (2007). La Investigación Tecnológica (Vol. Segunda Edición). Mexico: Limusa S.A.

Definición. DE, recuperado junio 2022, <https://definicion.de/solicitud-de-compra/>

Definición.DE, recuperado junio 2022, <https://definicion.de/reclamo/>

DOCPLAYER, recuperado junio 2022, <https://docplayer.es/89083213-Diseno-de-reportes-con-ireport.html>

EcuRed, recuperado junio 2022, <https://www.ecured.cu/StartUML>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-pagar.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-pedidos.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economia.org/orden-trabajo.php>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/promocion-de-ventas.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/descuento.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/nota-de-credito.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/nota-de-debito.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto-de-compras.html>

economipedia, recuperado junio 2022, <https://economipedia.com/definiciones/informe.html>

ECONOMIA – gestione a su favor, recuperado junio 2022, <https://economia.org/nota-de-remision.php>

Ejapo SOFTWARE, recuperado mayo 2022, <https://www.ejapo.com.py/>

Fernando García Córdoba, F.(2007), La Investigación Tecnológica. Ciudad de México, México: Limusa Editorial S.A.

FC SISTEMAS – Sistema para Salones de Eventos y Centros de Convenciones, recuperado mayo 2022, <https://fcsistemas.com/Home/ProductoFCSalones>

Guía Ubuntu, recuperado junio 2022, [https://www.guia-ubuntu.com/index.php/PgAdmin\\_III#:~:text=pgAdmin%20III%20es%20una%20aplicaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica%20para%20gestionar%20el%20gestor,Mac%20OS%20X%20y%20Windows.](https://www.guia-ubuntu.com/index.php/PgAdmin_III#:~:text=pgAdmin%20III%20es%20una%20aplicaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica%20para%20gestionar%20el%20gestor,Mac%20OS%20X%20y%20Windows.)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Impuestos - Decreto N° 3.107/19 - 19/12/19, recuperado junio 2022, [https://www.impuestospy.com/Decretos/Decreto%203107\\_19.php](https://www.impuestospy.com/Decretos/Decreto%203107_19.php)

Impuestos > Decreto N° 10.797/13 - 21/03/13, recuperado junio 2022, [http://www.impuestospy.com/Decretos/Decreto%2010797\\_13.php](http://www.impuestospy.com/Decretos/Decreto%2010797_13.php)

Kendall, Kenneth E. & Kendall, Julie E., Análisis y Diseño de Sistemas, octava edición, México, 2.011, ISBN: 978-607-32-0577-1.

Monografias- El centro de tesis, documentos, publicaciones y recursos educativos  
<http://www.monografias.com/trabajos105/introduccion-a-arduino/introduccion-a-arduino.shtml>

MyGESTION – Facturación y Gestión Empresarial Online, recuperado junio 2022,  
<https://www.mygestion.com/blog/que-es-arqueo-de-caja-y-como-se-hace>

ORACLE, recuperado junio 2022, <https://www.oracle.com/mx/tools/technologies/netbeans-ide.html>

PostgreSQL – la base de datos relacional de código abierto más avanzada del mundo,  
recuperado junio 2022, <https://www.postgresql.org/>

Servex, Castelli, recuperado julio 2022, <https://www.servexcolombia.com/mobiliario-en-alquiler-una-alternativa-estrategica>

sumup, recuperado junio 2022, <https://sumup.es/facturas/glosario/orden-de-compra/significados>, recuperado junio 2022, <https://www.significados.com/insumos/>

Software ERP / XPYME, recuperado junio 2022, <https://www.xpyme.cl/wp-content/uploads/2019/12/XH-MUSO-001-manual-de-cajas-apertura-y-cierre-de-caja-Rev.-1.pdf>

Tu Informática B@sica, recuperado junio 2022,  
<https://www.tuinformaticafacil.com/desarrollo-programacion/herramientas/sql-power-architect-herramienta-de-modelado-de-datos>

ZIP Forecasting, recuperado junio 2022, <https://zipforecasting.com/es/resource-allocation/work-allocation.html>

## Apéndice – N° 1- Relevamiento

### RELEVAMIENTO

Tema: Compras

Entrevistado: Bruno Arias

Estructura: Diamante

1. ¿Qué datos son requeridos para elaborar un pedido?  
R: descripción del insumo y cantidad
2. ¿Qué otros datos son requeridos para elaborar el pedido de compras?  
R: Nombre del proveedor, ruc, teléfono.
3. ¿Tiene algún formato para preparar el pedido de compras?  
R: Cuaderno anotador
4. ¿Realizan copia del pedido?  
R: No se realiza ninguna copia
5. ¿Se puede modificar un pedido de compras?  
R: Si, se puede modificar un pedido de compras
6. ¿Quién realiza la modificación del pedido de compras?  
R: el encargado de compra
7. ¿Se puede anular un pedido de compras?  
R: Si, se puede anular un pedido de compras
8. ¿Quién realiza la anulación del pedido de compras?  
R: el encargado de compra
9. ¿Cuánto tiempo de validez tiene el pedido de compras?  
R: 1 mes aproximadamente.
10. ¿Por qué es necesario preparar un pedido de compras?  
R: para detallar la descripción del insumos y cantidad

11. ¿Preparar un pedido de compras le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: Si, en realidad lleva un tiempo muy considerable

12. ¿Por que un pedido de compras le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: debido a que no se tiene un registro actualizado de la cantidad de insumos en el depósito.

13. ¿Preparar un pedido de compras le lleva mucho trabajo realizarlo?

R: Si, en ocasiones conlleva un tiempo considerable

14. ¿Por qué preparar un pedido de compras le lleva mucho trabajo realizarlo?

R: debido a la falta de informes sobre el stock del deposito.

15. ¿Cómo es el guardado los pedidos de compras?

R: en un cuaderno anotador

16. ¿Tiene algún método para ordenar los pedidos?

R: por fecha

17. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar los pedido de compras?

R: si, la revisión se hace hoja por hoja

18. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de recuperación de pedido de compras?

R:Seria conveniente y mucho mejor.

19. ¿Cree que mejoraría la elaboración de un pedido de compras mediante una automatización?

R: Mejoraría bastante mediante una automatización

20. ¿Cuentas con equipos informáticos?

R: una computadora e impresora

21. ¿Qué datos son requeridos para elaborar una orden de compra?

R: Descripción de los insumos u objetos, cantidad y datos del proveedor

22. ¿En que momento se prepara la orden de compra?



- R: al momento de realiza un pedido de compra
23. ¿Por qué es necesario prepararlas?
- R: Para detallar el pedido al proveedor
24. ¿Cómo es el guardado de la orden de compra?
- R: en carpetas archivadora
25. ¿Realizan una copia de la orden de compra?
- R: no necesariamente.
26. ¿Tiene algún método para ordenarlas?
- R: las ordenes de compra, se suelen ordenar por fechas
27. ¿Se puede modificar una orden de compra?
- R: si se puede modificarlo
28. ¿Quién realiza la modificación?
- R: el propietario lo realiza
29. ¿Se puede anular una orden de compra?
- R: si se puede realizarlo
30. ¿Quién realiza la anulación?
- R: el propietario realiza la anulación de una orden de compra
31. ¿Preparar una orden de compra le ocupa mucho tiempo realizarlo?
- R: en la mayoría de las ocasiones si.
32. ¿Preparar una orden de compra le lleva mucho trabajo realizarlo?
- R: en ocasiones si.
33. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?
- R: sería conveniente para ser más eficiente en ese sentido
34. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las ordenes de compra?
- R: en ocasiones suelen llevar tiempo la búsqueda

35. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos ?

R: en realidad sería beneficioso tener en un menor tiempo al buscarlas.

36. ¿Cree que mejoraría una automatización del documento?

R: creo que mejoraría bastante una automatización

37. ¿Tiene algún periodo de validación las notas de remisión?

R: un mes aproximadamente.

38. ¿Qué datos son requeridos para registrar una nota de débito?

R: datos de la factura de venta y del proveedor.

39. ¿En que momento se registra la nota de débito?

R: como documento para recargar a nuestra cuenta lo que se detalla en la factura

40. ¿Por qué es necesario registrarlas?

R: es necesaria por que se registran los detalles de recarga a nuestra cuenta

41. ¿Cómo es el guardado de las notas de débito?

R: en una carpeta archivadora

42. ¿Realizan una copia de cada nota de débito?

R: no se realiza ni una copia

43. ¿Tiene algún método para ordenarlas?

R: por fecha

44. ¿Registrar una nota de débito le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un buen tiempo volver a detallar la factura que le corresponda.

45. ¿La empresa se muestra conforme con la presentación de una nota de débito del proveedor?

R: mucha conformidad.

46. ¿Se puede modificar el registro de una nota de débito?

R: si se pueden modificar

47. ¿Se puede anular una nota de débito?

R: si se puede anular

48. ¿Quién realiza la anulación?

R: El propietario realiza la anulación

49. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?

R: sería mucho mejor

50. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las notas de débito guardados?

R: la mayoría de las ocasiones

51. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos archivados?

R: mejoraría bastante

52. ¿Qué datos son requeridos para registrar una nota de crédito?

R: datos de la factura de venta y del proveedor.

53. ¿En que momento se prepara la nota de crédito?

R: como documento para devoluciones al proveedor de lo que se detalla en la  
factura

54. ¿Por qué es necesario prepararlas?

R: es necesaria porque se registran los detalles que quedan a favor nuestro

55. ¿Cómo es el guardado de las notas de crédito?

R: en una carpeta archivadora

56. ¿Realizan una copia de cada nota de crédito?

R: no se realiza ni una copia

57. ¿Tiene algún método para ordenarlas?

R: por fecha

58. ¿Se puede modificar el registro de una nota de crédito?

R: si se pueden modificar

59. ¿Se puede anular una nota de crédito?

R: si se puede anular

60. ¿Quién realiza la anulación?

R: El propietario realiza la anulación

61. ¿Preparar una nota de crédito le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un buen tiempo volver a detallar la factura que le corresponda.

62. ¿La empresa se muestra conforme con la presentación de una nota de crédito?

R: en ocasiones demuestra mucha conformidad.

63. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?

R: sería mucho mejor

64. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las notas de crédito guardados?

R: la mayoría de las ocasiones

65. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos archivados?

R: mejoraría bastante

66. ¿Cree que mejoraría una automatización del documento?

R: automatizar este proceso mejoraría

Tema: Servicios

Entrevistado: Mariela Machado

Estructura: Pirámide

1. ¿Cuáles son los tipos de servicios que ofrece la empresa?

R: los tipos de servicios que ofrece la empresa son: preparación de fiestas y alquileres para cumpleaños, 15 años, bodas, bautismo, etc.

2. ¿Qué datos del cliente son requeridos para ser registrado?

Nombre y apellido, cedula de identidad, número de teléfono, dirección particular.

3. ¿Qué otros datos para el servicio se requieren para ser registrados?

R: Fecha del evento, local o domicilio.

4. ¿En qué se va anotando la solicitud de servicio del cliente?

R: se realiza en un anotador tipo agenda.

5. ¿Realizan una copia de la solicitud de servicio, para el cliente?

R: no se realiza ninguna copia

6. ¿Se puede modificar algún servicio solicitado?

R: Desde luego que si se puede, si el cliente lo solicita.

7. ¿Se puede anular una solicitud de servicio?

R: también se puede anular, por distintos motivos, por ejemplo: cambio de fecha, lugar, entre otros.

8. ¿Preparar una solicitud de servicio le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: en ocasiones, debido a que lleva un tiempo controlar los agendamientos.

9. ¿Preparar una solicitud de servicio le lleva mucho trabajo realizarlo?

R: no siempre, excepto cuando el cliente realiza varias consultas.

10. ¿El cliente se muestra conforme con la preparación de una solicitud de servicio?

R: en ocasiones no, por la demora en las anotaciones de agendamiento.

11. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido el proceso de preparación de una solicitud de servicio?

R: desde luego que si, cuando mas rápido seria mejor.

12. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las solicitudes de servicio agendados?

R: en ocasiones lleva un considerable tiempo volver a buscar las solicitudes.

13. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de recuperación de solicitudes de servicio archivados?

- R: por cierto, seria mucho mejor.
14. ¿Cree que mejoraría la elaboración de una solicitud de servicio mediante una automatización?
- R: Mejoraría bastante.
15. ¿Cuentas con equipos informáticos?
- R: Si disponemos
16. ¿Cuentan con servicio de Internet?
- R: también se dispone del servicio de Internet
17. ¿Quién realiza la modificación del servicio solicitado?
- R: por lo regular el encargado de recepción
18. ¿Quién realiza la anulación de la solicitud de servicio?
- R: cuando se requiere anular un documento, lo realiza el propietario
19. ¿Tiene algún método para ordenar los archivos?
- R: un orden por fecha
20. ¿Cómo es el guardado las solicitudes de servicio?
- R: mediante registro en un anotador tipo agenda.
21. ¿Qué datos del cliente son requeridos para registrar un reclamo?
- R: sus datos personales, nombres y apellidos, numero de cedula.
22. ¿Qué otros datos son requeridos para registrar un reclamo de clientes?
- R: Fecha del evento, lugar o local del evento.
23. ¿Tiene algún modelo para preparar el reclamo de clientes?
- R: no se dispone de un formato o modelo para este proceso
24. ¿Realizan una copia del reclamo, para el cliente?
- R: no se realizan copias de los reclamos
25. ¿Se puede modificar un reclamo de clientes?

- R: muy pocas ocasiones se requiere realizar una modificación
26. ¿Quién realiza la modificación del reclamo de clientes?
- R: el propietario realiza las modificaciones
27. ¿Se puede anular un reclamo de clientes?
- R: El propietario puede anularlo
28. ¿El cliente se muestra conforme con la preparación de un reclamo de clientes?
- R: desde luego, el cliente se siente tranquilo con este documento.
29. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido el proceso de registro del reclamo de clientes?
- R: sería muy conveniente.
30. ¿Tiene algún método para ordenar los reclamos?
- R: y todo va ordenado por fechas
31. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar los reclamos de clientes archivados?
- R: en ocasiones cuando no se guarda en la fecha asignada anteriormente.
32. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de recuperación de los reclamos de clientes guardados?
- R: sería muy práctico acelerar este proceso de búsqueda de reclamos
33. ¿Cree que mejoraría la elaboración de un reclamo de clientes mediante una automatización?
- R: mejoraría bastante automatizar este proceso
34. ¿Por qué es necesario preparar un presupuesto de clientes?
- R: de esta manera queda registrada lo que necesita el cliente
35. ¿Cómo es el guardado de los presupuesto de clientes?
- R: en una hoja suelta con formato pre impreso.
36. ¿Qué datos del cliente son requeridos para registrar presupuesto?

- R: sus datos personales, nombres y apellidos, numero de cedula.
37. ¿Qué otros datos son requeridos para registrar presupuesto de clientes?
- R: Fecha del evento, lugar o local del evento, los insumos y montos
38. ¿Tiene algún modelo para preparar el presupuesto de clientes?
- R: se dispone de un formato o modelo para este proceso
39. ¿Realizan una copia del presupuesto, para el cliente?
- R: se realizan copias de los presupuesto
40. ¿Se puede modificar un presupuesto de clientes?
- R: en muchas ocasiones se requiere realizar una modificación
41. ¿Quién realiza la modificación del presupuesto de clientes?
- R: el propietario realiza las modificaciones
42. ¿Se puede anular un presupuesto de clientes?
- R: El propietario puede anularlo
43. ¿El cliente se muestra conforme con la preparación de un presupuesto?
- R: desde luego, el cliente se siente conforme con este documento.
44. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido el proceso de registro del presupuesto de clientes?
- R: seria muy conveniente.
45. ¿Tiene algún método para ordenar los presupuesto?
- R: y todo va ordenado por fechas
46. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar los presupuesto de clientes archivados?
- R: en ocasiones cuando no se guarda en la fecha asignada anteriormente.
47. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de recuperación de los presupuesto de clientes guardados?
- R: sería muy práctico acelerar este proceso de búsqueda de presupuesto



48. ¿Cree que mejoraría la elaboración de un presupuesto de clientes mediante una automatización?

R: mejoraría bastante automatizar este proceso

49. ¿Por qué es necesario preparar un presupuesto de clientes?

R: de esta manera queda registrada lo que requiere el cliente

50. ¿Por qué es necesario preparar un contrato con el clientes?

R: de esta manera queda registrado el compromiso de ambas partes

51. ¿Cómo es el guardado de los contratos con el cliente?

R: en una hoja suelta con formato pre impreso.

52. ¿Qué datos del cliente son requeridos para registrar contrato con el cliente?

R: sus datos personales, nombres y apellidos, numero de cedula.

53. ¿Qué otros datos son requeridos para registrar contrato con el cliente?

R: Fecha del evento, lugar o local del evento, los insumos y montos

54. ¿Tiene algún modelo para preparar el contrato con el cliente?

R: se dispone de un formato o modelo para este proceso

55. ¿Realizan una copia del contrato con el cliente?

R: se realizan copias de los contrato con el cliente

56. ¿Se puede modificar un contrato con el cliente?

R: en ocasiones se requiere realizar una modificación

57. ¿Quién realiza la modificación del contrato con el cliente?

R: el propietario realiza las modificaciones

58. ¿Se puede anular un contrato con el cliente?

R: El propietario puede anularlo

59. ¿El cliente se muestra conforme con la preparación de un contrato?

R: desde luego, el cliente se siente conforme con este documento.

60. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido el proceso de registro del contrato con el cliente?

R: sería muy conveniente.

61. ¿Tiene algún método para ordenar los contratos con el cliente?

R: y todo va ordenado por fechas

62. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar los contrato con el cliente?

R: en ocasiones cuando no se guarda en la fecha asignada anteriormente.

63. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de recuperación de los contrato con el cliente?

R: sería muy práctico acelerar este proceso de búsqueda de contrato con el cliente

64. ¿Cree que mejoraría la elaboración de un contrato con el cliente mediante una automatización?

R: mejoraría bastante automatizar este proceso

Tema: Ventas - Facturación

Entrevistado: Sofia Melgarejo

Estructura: Diamante

1. ¿Realizan apertura de caja para las cobranzas?

R: el propietario asigna un monto diariamente para la apertura

2. ¿Quién realizan las cobranzas?

R: el encargado de cobro

3. ¿Expiden recibos de dinero por las cobranzas?

R: en muy pocas ocasiones.

4. ¿Realizan arqueo de dinero por las cobranzas?

R: se realiza 2 a 3 veces por día el arqueo de caja

5. ¿Quién realizan el cierre de la caja?

R: al final del día, el encargado de caja

6. ¿Tiene algún documento para preparar las ventas?

R: se cuenta con un talonario de facturación pre impreso

7. ¿Se puede modificar ese documento de venta?

R: modificar no se puede, solo cambiar

8. ¿Se puede anular la venta?

R: se puede llegar a anular una venta

9. ¿Quién realiza la anulación de la venta?

R: el propietario realiza la anulación

10. ¿Por qué es necesario preparar un documento de venta?

R: es importante porque es un documento donde se detalla los servicios cobrados.

11. ¿Qué datos del cliente son requeridos?

R: Nombre y apellidos, RUC o CI

12. ¿Qué otros datos son requeridos para gestionar las ventas?

R: los detalles de los servicios cobrados, fecha y el tipo de venta

13. ¿Cómo es el guardado o archivado los documentos de ventas?

R: queda guardado en el talonario.

14. ¿Preparar un documento de venta le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un tiempo considerable por que es delicado realizarlo

15. ¿Preparar un documento de venta le lleva mucho trabajo realizarlo?

R: lleva trabajo por que se realiza de manera manual

16. ¿El cliente se muestra conforme con la preparación de ese documento de venta?

R: el cliente exige este documento.

17. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido el proceso de preparación del documento de venta?

R: desde luego que sería mejor acelerar este proceso.

18. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar los documentos de ventas guardados?

R: siempre lleva tiempo buscar en el talonario

19. ¿Cree que sería mejor acelerar ese proceso de búsqueda de los documentos de ventas guardados?

R: sería muy conveniente acelerar este proceso

20. ¿Cree que mejoraría la elaboración de un documento de ventas mediante una automatización?

R: mejoraría mucho la elaboración de este documento automatizado

21. ¿Las ventas son al contado o a crédito?

R: Se realizan al contado y/o a crédito

22. ¿Cuál es el plazo a crédito?

R: hasta 12 cuotas

23. ¿Registran las cuentas a cobrar de las ventas realizadas?

R: se va registrando en un anotador

24. ¿Mejoraría los registros de las cuentas a cobrar mediante una automatización?

R: de la misma manera, automatizándolo, mejoraría mucho.

25. ¿Qué datos son requeridos para elaborar una nota de remisión?

R: datos de la factura de venta y del cliente.

26. ¿En que momento se prepara la nota de remisión?

R: como documento para hacer entrega de los que se detalla en la factura

27. ¿Por qué es necesario prepararlas?

R: es necesaria por que se registran los detalles de entrega

28. ¿Cómo es el guardado de las notas de remisión?

R: en el talonario de la nota de remisión

29. ¿Realizan una copia de cada nota de remisión?

R: no se realiza ni una copia

30. ¿Tiene algún método para ordenarlas?

R: por fecha

31. ¿Se puede modificar una nota de remisión?

R: No se pueden modificar

32. ¿Se puede anular una nota de remisión?

R: si se puede anular

33. ¿Quién realiza la anulación?

R: El propietario realiza la anulación

34. ¿Preparar una nota de remisión le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un buen tiempo volver a detallar la factura que le corresponda.

35. ¿El cliente se muestra conforme con la presentación de una nota de remisión?

R: en ocasiones demuestra mucha conformidad.

36. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?

R: sería mucho mejor

37. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las notas de remisión guardados?

R: la mayoría de las ocasiones por el talonario

38. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos archivados?

R: mejoraría bastante

39. ¿Cree que mejoraría una automatización del documento?

R: automatizar este proceso mejoraría

40. ¿La nota de remisión debe contar con la firma de recibido?

R: debe realizar, para finiquitar la entrega

41. ¿Qué datos son requeridos para elaborar una nota de débito?

R: datos de la factura de venta y del cliente.

42. ¿En que momento se prepara la nota de débito?

R: como documento recargar lo que se detalla en la factura

43. ¿Por qué es necesario prepararlas?

R: es necesaria por que se registran los detalles de recarga al cliente

44. ¿Cómo es el guardado de las notas de débito?

R: en el talonario de la nota de débito

45. ¿Realizan una copia de cada nota de débito?

R: no se realiza ni una copia

46. ¿Tiene algún método para ordenarlas?

R: por fecha

47. ¿Se puede modificar una nota de débito?

R: No se pueden modificar

48. ¿Se puede anular una nota de débito?

R: si se puede anular

49. ¿Quién realiza la anulación?

R: El propietario realiza la anulación

50. ¿Preparar una nota de débito le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un buen tiempo volver a detallar la factura que le corresponda.

51. ¿El cliente se muestra conforme con la presentación de una nota de débito?

R: en ocasiones demuestra mucha conformidad.

52. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?

R: sería mucho mejor

53. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las notas de débito guardados?

R: la mayoría de las ocasiones por el talonario

54. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos archivados?

R: mejoraría bastante

55. ¿Cree que mejoraría una automatización del documento?

R: automatizar este proceso mejoraría bastante

56. ¿Qué datos son requeridos para elaborar una nota de crédito?

R: datos de la factura de venta y del cliente.

57. ¿En que momento se prepara la nota de crédito?

R: como documento para restar de lo que se detalla en la factura

58. ¿Por qué es necesario prepararlas?

R: es necesaria porque se registran los detalles que queda a favor del cliente

59. ¿Cómo es el guardado de las notas de crédito?

R: en el talonario de la nota de crédito

60. ¿Realizan una copia de cada nota de crédito?

R: no se realiza ni una copia

61. ¿Tiene algún método para ordenarlas?

R: por fecha

62. ¿Se puede modificar una nota de crédito?

R: No se pueden modificar

63. ¿Se puede anular una nota de crédito?

R: si se puede anular

64. ¿Quién realiza la anulación?

R: El propietario realiza la anulación

65. ¿Preparar una nota de crédito le ocupa mucho tiempo para realizarlo?

R: lleva un buen tiempo volver a detallar la factura que le corresponda.

66. ¿El cliente se muestra conforme con la presentación de una nota de crédito?

R: en ocasiones demuestra mucha conformidad.

67. ¿Le gustaría que fuera un poco más rápido ese proceso?

R: sería mucho mejor

68. ¿Le ocupa mucho tiempo volver a buscar las notas de crédito guardados?

R: la mayoría de las ocasiones por el talonario

69. ¿Cree que sería mejor acelerar la búsqueda estos documentos archivados?

R: mejoraría bastante

70. ¿Cree que mejoraría una automatización del documento?

R: automatizar este proceso mejoraría