

Para el caso descrito a continuación elabore:

1. El análisis de las transacciones que se identifican en el caso. Elaborar: El diagrama de flujo del sistema (entradas y salidas) [0.5]; la tabla de transacciones [0.8]; y el diagrama de interacción de las transacciones identificadas [0.7].
2. El diagrama de procesos con base en las transacciones identificadas en el punto anterior [1.0]; identifique y enumere los procesos resultantes. [0.5]
3. El diagrama de actividad para **dos** de las transacciones identificadas en el punto 1 [1.5].

---

### CASO: LAVANDERÍA LA ESPECIAL

---

#### El negocio de las lavanderías y tintorerías

El negocio de lavandería y tintorería se caracteriza por una actividad de alto volumen. Durante el transcurso de una sola semana se pueden lavar varios miles de piezas pertenecientes a diferentes clientes. Cuando las piezas son lavadas, también se planchan y doblan y se les envía al depósito de la lavandería. Estos negocios también cuenta con el servicio de recogida y entrega a domicilio de las prendas a lavar.

La lavandería la Especial cuenta con tres tipos de clientes: 1) Los que utilizan los servicios *al por menor* de tintorería y lavandería. Estos clientes pueden enviar sus prendas al servicio de lavado y por el volumen que manejan, los servicios solicitados son registrados en una cuenta que ellos deben cancelar al final de cada mes. Estos clientes deben registrarse en la lavandería y obtener una aprobación de su crédito con anterioridad a la primera transacción. Siempre que el cliente solicite un servicio de tintorería o lavandería, este se agrega automáticamente a la cuenta del cliente, sin importar cuándo se van a entregar los artículos de lavandería o de tintorería. Los cargos por estos servicios son los mismos que para los clientes que pagan en efectivo. Cada uno de estos clientes está registrado en un archivo general de clientes, y se le identifica con un código de cinco dígitos. Los clientes en esta categoría pueden ser individuos, establecimientos comerciales, oficinas médicas, o bien, otras empresas.

2) Los clientes comerciales: corresponde a la parte más grande del negocio, tanto en ingresos como transacciones generadas. Este tipo de clientes se divide adicionalmente en dos categorías: clientes de ropa blanca y clientes de uniformes. En el negocio de las lavanderías, el término de ropa blanca se refiere a ropa de cama, incluyendo sábanas, fundas, cobertores, colchas, así como ropa de baño, como toallas de manos, toallas de baño, toallas faciales, tapetes de baño y otros. La lavandería cobra cargo fijo mensual específico por el servicio de lavado de cada uno de los artículos. Este cargo es negociado por el gerente administrativo al momento de firmar el contrato de servicio con el cliente comercial. Los uniformes en este caso, comprenden camisas y pantalones de mecánico así como chaquetas, chamarras deportivas, corbatas, camisas de vestir, pantalones, capas y sombreros.

3) Los clientes casuales que utilizan los servicios y pagan en efectivo.

#### Manejo de piezas individuales.

La lavandería ofrece el servicio de recogida y entrega de piezas dos veces por semana. Cuando el encargado de la lavandería visita a un cliente, éste pone toda la ropa sucia y manchada dentro de una o más bolsas de lavandería que contienen únicamente los artículos de ese cliente. Las bolsas son marcadas con el código del cliente y transportadas sin abrir hasta la lavandería. Cuando éstas llegan a la lavandería se lavan como si fuera un solo grupo. Es decir, todos los artículos de un cliente son lavados juntos. Al final del proceso de lavado, los artículos se cuentan y se listan en una hoja en borrador. Se obtiene el total de camisas, pantalones, toallas faciales, toallas de mano, toallas de baño, etc., para

cada uno de los grupos. La cuenta en borrador se envía al cuarto de depósito donde se agrupan los artículos para cada cliente. Una vez los artículos han sido revisados por supervisor del depósito de ropa limpia, se empacan, se elabora un volante de entrega y se cargan en la camioneta de reparto. El chofer en turno entrega estos artículos al cliente.

Una copia del volante de entrega se envía a la oficina de contabilidad. Este contiene la información requerida para registrar fácilmente los servicios prestados en la cuenta de cada cliente.

Siempre que un cliente recibe una entrega de mercancía por parte de *la lavandería*, encuentra un volante de entrega en el que está el nombre del cliente y el servicio efectuado. La nota de entrega detalla cada uno de los servicios o artículos proporcionados. Estas notas de entrega no se remiten a los grandes clientes industriales u hospitales e instituciones. Esto se debe a que dichas organizaciones pagan un cargo fijo mensual. Un gran hospital, por ejemplo, tiene un contrato con *la lavandería* que estipula un cargo mensual de 10 millones de pesos. Por esta cantidad, el hospital recibe los servicios de limpieza y lavandería para todas las sábanas, batas de hospital y telas y lavado de ropa que sea necesario. En este caso la lavandería no pesa los artículos. Si el hospital envía mucho más de los kilos esperados en una semana en particular, no se varía el cargo semanal. De la misma manera, si se utiliza menos cantidad del promedio, tampoco por eso varía el cargo. De vez en cuando –típicamente cada trimestre- la administración revisa los requerimientos de limpieza y lavandería del hospital y ajusta el cargo fijo según sea necesario.

### **El sistema administrativo de las cuentas.**

El sistema administrativo de las cuentas de *la Lavandería la Especial* maneja la información de todas las ventas y cuentas por cobrar de la lavandería. El sistema de administración de las cuentas incluye sólo a los clientes que tienen un crédito aprobado previamente. Aproximadamente 2000 clientes caen dentro de esta categoría.

El personal de la oficina de *contabilidad* acumula los volantes de entrega durante toda la semana. Al final de la semana se procesan los datos de cada uno de los volantes de entrega y se produce un estado de cuenta impreso del servicio semanal de cada cliente; y un resumen de las ventas semanales efectuadas.

El estado de cuenta (resumen de las ventas semanal a un cliente) incluye una entrada por cada uno de los artículos o servicios prestados durante la semana, y el total de las cantidades de ese artículo. Al final del mes, se envía a todos los clientes el estado de su cuenta, siempre y cuando este tenga un valor crédito diferente de cero. El estado de cuenta incluye la siguiente información: Código del cliente, nombre, mes, valor de la cuenta por cobrar. Además, muestra el saldo inicial y la antigüedad de la información de los 30, 60, 90 y 120 días anteriores.

La información en el balance de la cuenta del cliente incluye otras entradas que corresponden a los pagos y ajustes a la cuenta. Cuando se ha hecho un pago por parte del cliente, se detalla la fecha del pago y la cantidad pagada. Los créditos pueden indicarse como sumas o restas de la cuenta, dependiendo del motivo. Por ejemplo: Si los clientes regresan artículos que necesitan ser nuevamente limpiados o lavados se hace un crédito en la cuenta de ese cliente para eliminar del balance dicho cargo.

*La lavandería* tiene una política de cargar interés por todos los saldos de las cuentas que exceden de 30 días. Sin embargo, la gerencia ha decidido que, en algunos casos, el interés es inadecuado o no aconsejable, ya sea por razones de competencia o como cortesía para el cliente. En estos casos, según la forma en cómo está diseñado el sistema, se imprime el balance y antes de ser enviado por correo, la supervisora de contabilidad, hace una lista de todas las cuentas a quienes se les debe retirar el interés. Con base en esta lista se actualiza la información de los intereses cobrados en las cuentas de los clientes. Los créditos aparecen en los estados de cuenta del siguiente mes.