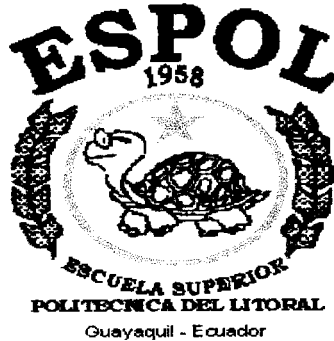


T
658.812
All m

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

**TEMA: MANUAL DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
PARA SLENDER WORLD**

AUTOR:

MARÍA FERNANDA / ALLAUCA MEZA

DIRECTOR:

MAE. FAUSTO JÁCOME LÓPEZ

AÑO

2000

AGRADECIMIENTO

A Mis Padres: Quienes han estado siempre a mi lado ayudándome en lo que necesito y ofreciéndome su soporte Moral.

A Dios: Quien siempre ha estado conmigo en mi mente y espíritu.

DEDICATORIA

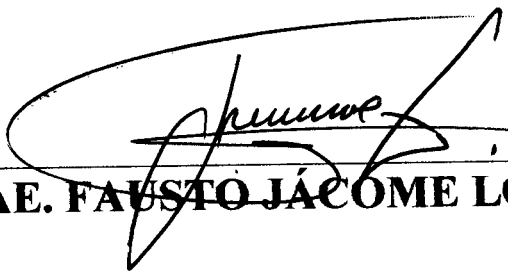
Dedico éste trabajo a mis Padres, quienes han estado siempre apoyándome y guiándome para llegar a ser una excelente profesional, a mi tía Maggi, quien está siempre ofreciéndome su ayuda y buenos consejos.

Y a todas las personas que contribuyeron con su ayuda para culminar el presente trabajo.

DECLARACIÓN EXPRESA

La Responsabilidad de los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta Tesis de Grado nos corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al PROTCOM (Programa de Tecnología en Computación de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.).
(Reglamento de Exámenes y Títulos profesionales de la ESPOL).

DIRECTOR DE TESIS



MAE. FAUSTO JÁCOME LÓPEZ

AUTORA DE LA TESIS

M^a. Fda Allauca Meza.

MARIA FERNANDA ALLAUCA MEZA

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1

1. LA EMPRESA

1.1	Reseña Histórica.....	1
1.2	Estructura Organizacional.....	2
1.3	Organigrama Funcional.....	3
1.4	Descripción de Funciones.....	3

CAPÍTULO 2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE

1.0	Propósito.....	10
2.0	Alcance.....	11
3.0	Responsabilidades.....	11
4.0	Definiciones.....	11
5.0	Revisión del Manual.....	11
6.0	Codificación de Documentos.....	12
7.0	Documentos Aplicables.....	12
8.0	Lista de Distribución.....	12
9.0	Procedimientos.....	12

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS TRATAMIENTOS DE SLENDER WORLD

1.0	Propósito.....	14
2.0	Alcance.....	14
3.0	Autorizaciones.....	14
4.0	Documentos Aplicables.....	14
5.0	Diagrama de Flujo.....	15
6.0	Procedimiento.....	15
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	16
	Anexo Dos Hoja de registro de llamadas.....	17
	Anexo Tres Cuaderno de visitas.....	18

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES

1.0	Propósito.....	20
2.0	Alcance.....	20
3.0	Autorizaciones.....	20
4.0	Documentos Aplicables.....	20
5.0	Diagrama de Flujo.....	21
6.0	Procedimiento.....	21
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	22
	Anexo Dos Ficha de Cliente.....	23
	Anexo Tres Cuaderno de visitas.....	24

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE

1.0	Propósito.....	26
2.0	Alcance.....	26
3.0	Autorizaciones.....	26
4.0	Documentos Aplicables.....	26
5.0	Diagrama de Flujo.....	26
6.0	Procedimiento.....	27
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	28
	Anexo Dos Ficha de Cliente.....	29

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN AL CLIENTE

1.0	Propósito.....	31
2.0	Alcance.....	31
3.0	Autorizaciones.....	31
4.0	Documentos Aplicables.....	31
5.0	Diagrama de Flujo.....	31
6.0	Procedimiento.....	32
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	33
	Anexo Dos Talonario de Facturas.....	34

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RÉGIMEN NUTRICIONAL

1.0	Propósito.....	36
2.0	Alcance.....	36
3.0	Autorizaciones.....	36
4.0	Documentos Aplicables.....	36
5.0	Diagrama de Flujo.....	36
6.0	Procedimiento.....	37
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	38
	Anexo Dos Ficha de Evaluación Médica y Nutricional.....	39

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS EN EL ÁREA DE MAQUINAS

1.0	Propósito.....	41
2.0	Alcance.....	41
3.0	Autorizaciones.....	41
4.0	Documentos Aplicables.....	41
5.0	Diagrama de Flujo.....	41
6.0	Procedimiento.....	42
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	43
	Anexo Dos Ficha de Cliente.....	44

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN DE FICHAS

1.0	Propósito.....	46
2.0	Alcance.....	46
3.0	Autorizaciones.....	46
4.0	Documentos Aplicables.....	46
5.0	Diagrama de Flujo.....	46
6.0	Procedimiento.....	47
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	48
	Anexo Dos Ficha de Cliente.....	49

CAPÍTULO 3

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

1.0	Introducción.....	50
1.1	Nomenclatura y Definiciones.....	50
2.0	La Base de datos.....	50
2.1	Conocimiento mínimo para el uso de la Base de Datos... 51	51
2.2	Estructura de la base de datos.....	51
2.3	Instalación e Ingresos.....	52
3.0	Ingreso de Datos.....	55
3.1	Ingreso de Nuevos Clientes.....	55
3.2	Ingreso de Datos Físicos.....	58
4.0	Consulta de datos.....	60
4.1	Consulta de Clientes.....	60
4.2	Consulta de Tratamientos.....	63
5.0	Informes.....	64
5.1	Ficha de Cliente.....	64
5.2	Informe de Clientes.....	66

CONTENIDO DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

1.1 Estructura Organizacional.....	2
------------------------------------	---

CAPÍTULO 3

3.1 Abrir explorador de Windows.....	52
3.2 Extract to (Extraer a).....	53
3.3 Solicitud de Contraseña.....	53
3.4 Pantalla de Presentación.....	54
3.5 Pantalla de Menú Principal.....	54
3.6 Ingreso de Datos Personales.....	55
3.7 Quitar Filtro u ordenar.....	57
3.8 Botones de Desplazamiento.....	57
3.9 Ingreso de datos Físicos.....	58
3.10 Consulta de datos Personales.....	60
3.11 Buscar.....	61
3.12 Indicador de Finalización de Búsqueda.....	62
3.13 Consulta de Tratamiento.....	63
3.14 Pantalla de Ficha Cliente.....	64
3.15 Cuadro combinado de Clientes.....	64
3.16 Ficha de Cliente.....	65
3.17 Pantalla Informe de Clientes.....	66
3.18 Informe de Clientes Inactivos.....	67



PRÓLOGO

Este Manual de Procedimientos ha sido el mayor reto de mi vida ya que mediante el mismo he podido demostrar mis conocimientos adquiridos durante la carrera Universitaria. El fin práctico y útil del siguiente Manual ha sido para mi un propósito constante, que no sólo me ayudará en mi vida profesional sino que también en la personal.

El Manual de Procedimientos está dirigido a todo el **Centro de Estética Slender World**, especialmente al área de Recepción, quienes son las que están encargadas de satisfacer las necesidades de todos los clientes que acuden a visitarnos. Además podrá ser puesto en práctica en Centros de Estética que desempeñen funciones similares, serviéndoles para mejorar la atención al público de tal forma que ellos se sientan cómodos y no tengan que esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Aprovechando la experiencia didáctica que nos ha proporcionado nuestro Director de Tesis, éste manual se ha dividido en Cuatro Capítulos.

En el **Capítulo I** usted podrá encontrar la Reseña Histórica, además de su Estructura Organizacional, sus diferentes Departamentos y la Descripción de cada una de las funciones que realiza el centro.

En el **Capítulo II** Encontrará el Manual de procedimientos para servicio al cliente, en el cuál se detallan los pasos a seguir para realizar cada uno de los procedimientos que se necesitan para dar una buena atención al cliente.

En el **Capítulo III** podrá encontrar los pasos a seguir para trabajar en la base de datos de Microsoft Access^{*}, la misma que ha sido creada para llevar un mejor control de los clientes del Centro de estética antes mencionado.

* Microsoft Access es una marca registrada de Microsoft Corporation

CAPÍTULO 1

LA EMPRESA

1. LA EMPRESA

1.1. RESEÑA HISTORICA

El Centro de Estética Corporal **SLENDER WORLD**, se creó aproximadamente hace 6 años, cuyo principal objetivo fue captar una selecta clientela para brindarles los servicios de: Tonificación Muscular, Reducción de Medidas y régimen Nutricional.

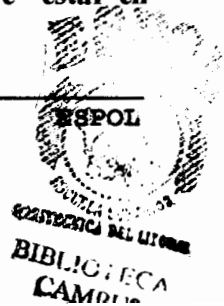
Desde su inicio fue creado con un equipo profesional altamente capacitado para cada una de las necesidades del Centro, tal es así que consta de un conjunto de Terapistas físicas encargadas de ejercer la rutina que cada paciente requiere.

Un Equipo de Ventas quienes se encargan de valorar a cada cliente tanto en peso, tallas y medidas objetivas y por ende el costo del tratamiento.

Un Departamento Médico por el cual cada cliente debe pasar para poder valorar cualquier patología y medidas pre-cautelarias a seguir, al igual que su régimen alimenticio.

Slender World, además cuenta con un grupo de maquinas modeladoras de origen Alemán cuyo principio activo es la gimnasia pasiva, consisten en un juego de 7 mesas con sus diferentes funciones para cada área problema.

Nuestro Centro se ha caracterizado en obtener al máximo los objetivos de cada persona, desde edades muy variadas como niños de 5 años hasta adultos de 70 años, por tal motivo nuestra filosofía es y será **“Slender World, la mejor forma de estar en forma”**.



1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Como podemos observar en la **figura 1.1**, la estructura organizacional de Slender World es sencilla y consta de:

Dirección General.- Esta área es la responsable de que se cumplan los objetivos tanto para el centro como para el cliente, además es la encargada de la parte económica del centro, es decir se encarga de los depósitos diarios. Adicionalmente se encarga de vigilar el cumplimiento de los empleados con su horario.

Recepción.- Se encarga de recibir al cliente y darle información sobre nuestro centro. Además archiva los datos del cliente.

Departamento Medico.- Se encarga de valorar al cliente al ingresar al tratamiento, es decir le proporciona la rutina de ejercicios y su régimen Nutricional.

Departamento de Ventas.- Se encarga de evaluar al cliente en peso y talla en el momento que ingresa al centro para así indicarle el tratamiento a seguir y por ende los costos.

Área de Maquinas.- es el lugar donde los clientes realizan diariamente sus ejercicios dirigidos por las Terapistas.



FIGURA 1.1 Estructura Organizacional

1.3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

A continuación se describirán las diferentes funciones que tiene a su disposición Slender World.

<u>SALUD</u> Nutrición Control de peso Mejorar Apariencia Conocer calorías de los alimentos	<u>EDUCACIÓN</u> Mejorar hábitos alimenticios Conocer acerca de la gimnasia Pasiva Utilizar equipos de gimnasia Relacionar peso con edad y estatura
<u>SOCIAL</u> Relacionar gente	

1.4 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Los cargos existentes en Slender World son cinco:

- Directora General
- Médico Nutricionista
- Terapista Física
- Recepcionista
- Vendedor

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título: Directora General
Descripción: Administración y Ventas del Centro
Reporta A: Directora Nacional
Supervisa A: Todo el personal
Coordina con: Directora Nacional

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Realizar depósitos
- Controlar la limpieza y horarios del personal
- Controlar el mantenimiento de la instrumentaria del centro.
- Vigilar que todo el personal cumpla con sus funciones y horarios establecidos.
- Recibir los pagos de tratamientos de los clientes.

REQUERIMIENTOS:

- Instrucción Superior, de preferencia graduada en Administración
- Capacidad de mando
- Disponibilidad de tiempo completo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título: Médico - Nutricionista
Descripción: Valora a cada paciente con su historia médica y alimenticia.
Reporta A: Directora General
Supervisa A: Terapistas
Coordina con: Directora General

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Realizar las dietas para los diferentes pacientes del centro.
- Realizar reevaluaciones
- Vigilar que las terapeuta hagan cumplir con la rutina designada a los pacientes.

REQUERIMIENTOS:

- Instrucción superior, Graduada en Medicina
- Conocimientos de nutrición
- Ser médico de profesión
- Disponibilidad de tiempo completo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título: Terapista Física
Descripción: Guiar en los ejercicios al paciente
Reporta A: Directora General
Supervisa A: Los pacientes del centro
Coordina con: Médico

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Explicar a cada paciente que ingresa sobre el tratamiento en una forma profunda.
- Vigilar que el paciente realiza bien sus ejercicios.
- Reevaluar a los pacientes
- Contestar el teléfono

REQUERIMIENTOS:

- Tecnóloga Médica
- Experiencia mínima 1 año de haber trabajado en centros de rehabilitación
- Saber de terapia física
- Cumplir con el horario fijo establecido

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título: Recepcionista

Descripción: Contestar el teléfono, archivar, recibir y explicar a los clientes en una forma breve en que consiste el tratamiento.

Reporta A: Directora General

Coordina con: Directora General

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Confirmar citas
- Responder el teléfono
- Archivar
- Proporcionar información acerca del centro al cliente

REQUERIMIENTOS:

- Instrucción Superior, preferencia Secretaria
- Expresión oral y escrita eficiente
- Cumplir con el horario fijo establecido

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título: Vendedor

Descripción: Proporcionar información de los tratamientos y evaluar al cliente en el momento que visita el centro.

Reporta A: Directora General

Coordina con: Directora General

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Informar al paciente sobre los tratamientos que les brinda Slender World
- Evaluar a los pacientes, es decir tomar sus medidas tanto en talla y peso para así poder saber su tratamiento a seguir.
- Realizar reevaluaciones
- Realizar Facturas

REQUERIMIENTOS:

- Instrucción superior. De preferencia graduada en Mercadeo y Ventas
- Experiencia en ventas mínimo 1 año
- Disponibilidad de tiempo completo

CAPÍTULO 2

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

CAPÍTULO 2

SLENDER WORLD LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Directora General. **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 3

CONTENIDO DEL MANUAL

1.0 Propósito.....	1
2.0 Alcance.....	1
3.0 Responsabilidades.....	1
4.0 Definiciones.....	2
5.0 Revisión del Manual.....	2
6.0 Codificación de documentos.....	2
7.0 Documentos Aplicables.....	3
8.0 Lista de Distribución.....	3
9.0 Procedimientos.....	3

1.0 PROPÓSITO

Este manual de procedimiento de servicio al cliente ha sido desarrollado con la finalidad de proporcionar una mejor atención a nuestros clientes, es decir:

- Evitar que el cliente tenga que esperar por mucho tiempo para que sea atendido.
- Evitar que el cliente se retire sin tener ninguna información acerca del centro.
- Evitar la pérdida de tiempo ya que ese tiempo que perdemos podría ser contribuido con otra labor.
- Dar a conocer al personal del centro cada uno de los pasos a seguir para desarrollar en una forma correcta su trabajo.

2.0 ALCANCE

El Manual de Procedimientos será aplicado a todo el Centro de Estética Corporal Slender World, específicamente en el área de Recepción, quienes siempre trabajan en una forma directa con el cliente, proporcionándoles información necesaria para el conocimiento del Centro.

3.0 RESPONSABILIDADES

Las personas responsables de las Políticas y procedimientos del Manual son las siguientes:

- **La Directora de Slender World**, quien supervisará que se cumplan cada uno de los pasos a seguir del Manual de procedimientos.
- **La Doctora- Nutricionista** de Slender World, quien estará encargada de supervisar los pasos a seguir en cuanto al procedimiento de realizar el Régimen Nutricional del Cliente
- **La Recepcionista** de Slender World, quien pondrá en práctica el Manual de procedimientos.

4.0 DEFINICIONES

Gimnasia Pasiva: Ejercicios que no se necesita de mayor esfuerzo, es decir se los realiza en una forma lenta y son localizados.

5.0 REVISION DEL MANUAL

La única persona designada a revisar el Manual de Procedimientos es la Directora del Centro de Estética Corporal Slender World y lo hará cada 3 meses.

6.0 CODIFICACION DE DOCUMENTOS

Los Documentos de éste Manual utilizarán un código formado de 3 secciones:

Primera Sección: Identificará el tipo de Documento, en este caso:

Documento	Código
Procedimiento	PR.
Política	PL.
Formatos, Formulario y Formas	FR.
Diagrama de Flujo	DF.
Guía y uso de formato	GU.

Segunda Sección: Identificará el área o departamento donde se aplicará el procedimiento, en este caso:

Area	código
Recepción	RE.
Ventas	VT.
Nutrición	NT.
Terapista	TP.

Tercera Sección: Identificará el Número secuencial del documento, en este caso

Constará de tres dígitos, de la siguiente forma:



Ejemplos:

PR.RE. 001 Significa Procedimiento para Recepción número uno

PR.VT. 001 Significa Procedimiento para Ventas número uno

PR. NT. 001 Significa procedimiento para Nutricionista número uno

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES

	Código
Procedimiento para Informar al cliente sobre los tratamientos de Slender World	PR.RE. 001
Procedimiento para Registro de clientes	PR.RE. 002
Procedimiento para Actualización de fichas	PR.RE. 003
Procedimiento para Evaluar al Cliente	PR.VT. 001
Procedimiento para Facturación	PR.VT. 002
Procedimiento para Realizar régimen Nutricional al cliente	PR.NT. 001
Procedimiento para uso del área de máquinas	PR.TP .001

8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Manual de Procedimientos Para Servicio al Cliente será distribuido de la siguiente forma:

- El Original será entregado a la Directora del Centro
- Una Copia para la Recepcionista.
- Una Copia para la Nutricionista
- Una Copia para Las Terapistas

9.0 PROCEDIMIENTOS

A continuación se hablará detalladamente de cada uno de los Procedimientos a seguir para el desarrollo del Manual.

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

**PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS
TRATAMIENTOS DE SLENDER WORLD**

Código: PR.RE.001

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Director General **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas: 5**

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	2
6.0	Procedimientos.....	2

Anexos

UNO Diagrama de Flujo

DOS Hoja de registro de Llamadas

TRES Cuaderno de citas

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE PR.RE.001

Página 1/5

1.0 PROPÓSITO

El propósito del presente procedimiento es dar a conocer específicamente a la Recepcionista, quien está encargada de proporcionar por primera vez información acerca de los tratamientos del Centro de Estética Slender World a las personas interesadas en ingresar al Centro, es decir conocerá cada uno de los pasos a seguir una vez que el cliente llame por teléfono o se acerque personalmente para pedir información.

2.0 ALCANCE

Este Procedimiento será aplicado específicamente en el área de Recepción, ya que es en este lugar donde nuestro futuro cliente se acercará a informarse sobre nuestros sistemas, por esta razón la Recepcionista debe estar preparada intelectual como profesionalmente para proyectar una buena imagen y para que nuestro cliente que^v totalmente satisfecho.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido y autorizado por la Directora del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Los documentos que se aplicaran serán los siguientes:

- Diagrama de flujo para informar al cliente (Anexo Uno)
- Hoja de Registro de llamadas (Anexo dos)
- Cuaderno De Citas (Anexo tres)

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE PR.RE.001

Página 2/5

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número uno.

6.0 PROCEDIMIENTOS

A continuación detallaremos cada uno de los pasos a seguir:

RECEPCIONISTA:

1. Contesta el teléfono, saluda respetuosamente diciendo el nombre del Centro.

CLIENTE:

2. Solicita Información sobre los sistemas o tratamientos, costos y dirección del centro.

RECEPCIONISTA:

3. Le pide los datos como Nombre, Dirección, teléfono de la persona que esta llamando.
4. Registra los datos del cliente en la hoja de llamadas (ver anexo dos).
5. Le proporciona la información respectiva.
6. Le pregunta al cliente si desea una cita.

CLIENTE:

7. Si la respuesta es positiva indica fecha y hora.

RECEPCIONISTA:

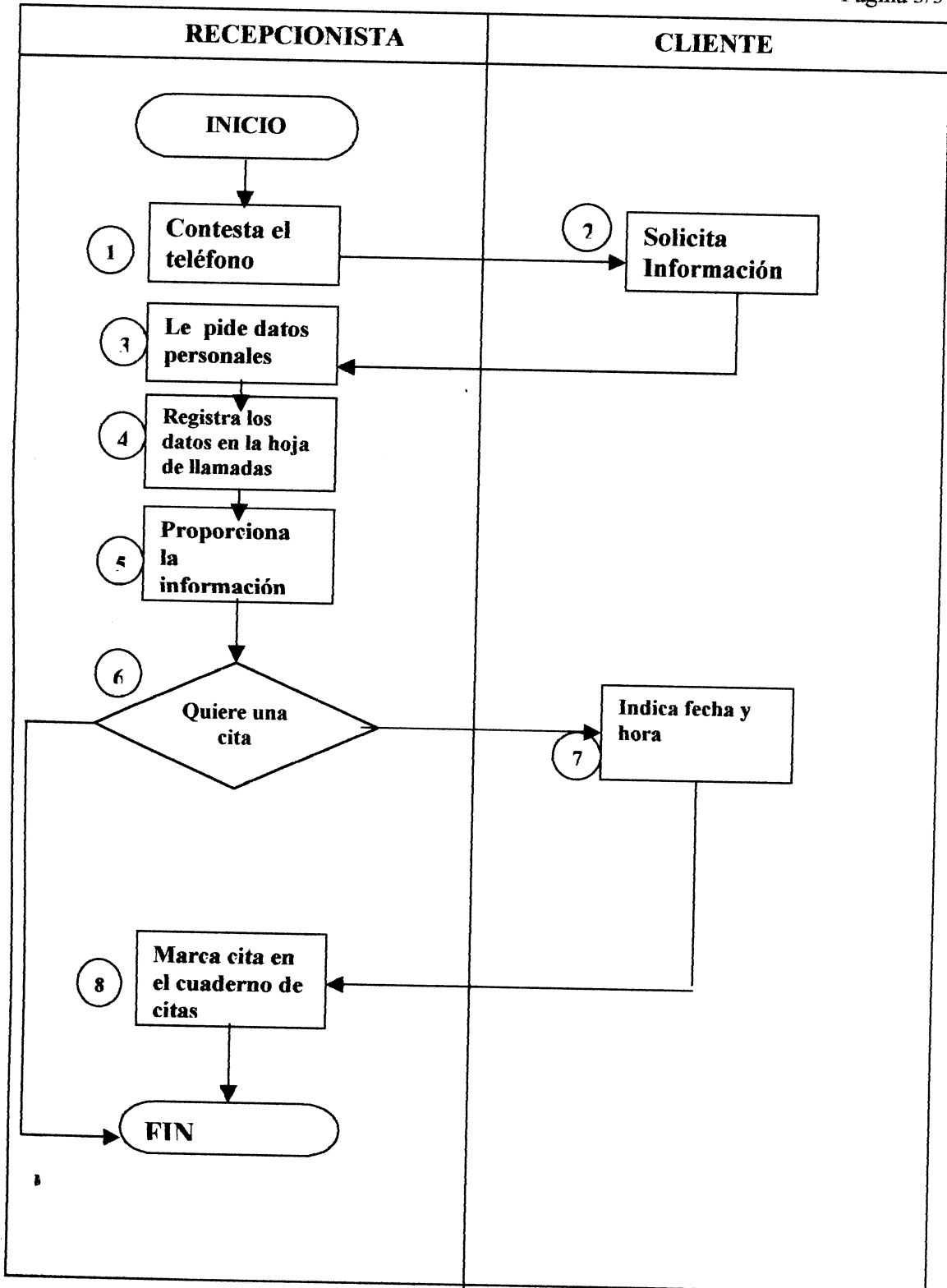
8. Marca la cita en el cuaderno correspondiente (vea anexo tres) en el día indicado.

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE PR.RE.001

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA INFORMAR AL CLIENTE

DF.RE.001

Página 3/5



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL CLIENTE PR.RE.001
ANEXO DOS
HOJA DE REGISTRO DE LLAMADAS

Página 4/5

HOR A	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCION	TELF.	RECEPCIÓN

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES

Código: PR.RE.002

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Directora del Centro. **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 5

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	2
6.0	Procedimientos.....	2

Anexos

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS FICHA DE REGISTRO DE VISITAS

TRES CUADERNO DE VISITAS

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES PR.RE.002

Página 1/5

1.0 PROPÓSITO

El propósito fundamental de este procedimiento es dar a conocer paso a paso las actividades que se deben realizar para poder registrar por primera vez a un cliente, éste procedimiento es muy importante ya que mediante el mismo no sólo daremos una buena imagen sino que conoceremos un poco más acerca de nuestro cliente.

2.0 ALCANCE

El Procedimiento de Registro de cliente será aplicado específicamente en el área de Recepción ya que es allí donde el cliente se acerca por primera vez a pedir información sobre nuestros tratamientos. Con este Manual daremos ha conocer los pasos que una Recepcionista debe seguir o se debe guiar para registrar al cliente.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido y autorizado por la Directora del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Los documentos que se utilizarán para realizar el siguiente procedimiento son:

- Diagrama de Flujo para Informar al Cliente (Anexo Uno)
- Ficha de Registro de Visitas (Anexo Dos)
- Cuaderno de Visitas (Anexo Tres)

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES PR.RE.002

Página 2/5

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número Uno.

6.0 PROCEDIMIENTO

A continuación detallaremos cada uno de los pasos a seguir para Registrar al cliente una vez que ingrese al centro:

CLIENTE:

1. Ingresa al centro y solicita servicio.

RECEPCIONISTA:

2. Si no está el nombre del cliente en el cuaderno de citas, se procede a indicarle que si desea ser evaluado debe sacar una cita. (Anexo tres)

RECEPCIONISTA:

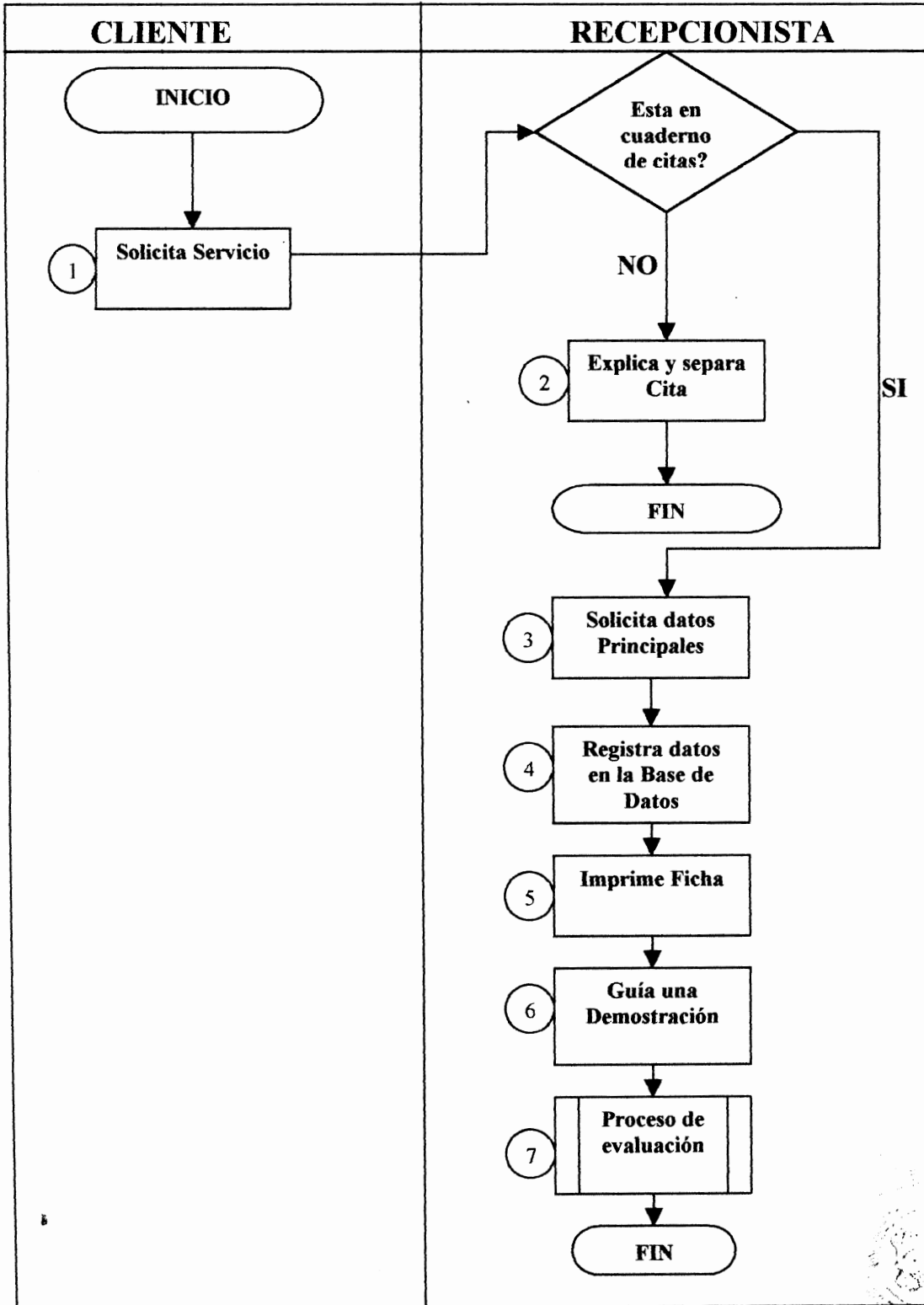
3. Solicita al cliente sus datos principales como:
 - Nombres y Apellidos
 - Dirección- Teléfono
 - Número de Cédula de Identidad
 - Estado Civil
4. Registra los datos del cliente en la Base de Datos
5. Imprime ficha (Anexo dos)
6. El cliente es dirigido a una pequeña demostración y luego al departamento de ventas para ser atendido por la Vendedora quien le realizará la evaluación correspondiente (vea procedimiento para Evaluar al Cliente PR.VT.001)

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES PR. RE. 002

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA REGISTRO AL CLIENTE

DF.RE.002

Página 3/5



PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CLIENTES PR. RE. 002
ANEXO DOS

4/5



SLENDER WORLD

La Mejor Forma de estar en Forma

Ficha De Cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	<input type="text" value="Ramírez Campos"/>	Nombre	<input type="text" value="Suzann"/>
Fecha de Inscripción	<input type="text" value="01/06/00"/>	Dirección	<input type="text" value="Poniente 224 y General Gómez"/>
Teléfono	<input type="text" value="23-2548"/>	Fecha de nacimiento	<input type="text" value="17/05/82"/>
Edad	<input type="text" value="17 años"/>	Hijos	<input type="text" value="0"/>
Ocupación	<input type="text" value="Estudiante"/>		

DATOS FISICOS

Estatura	<input type="text" value="1.12 metros"/>	Peso Actual	<input type="text" value="1.00"/>
Tiempo de Sobrepeso	<input type="text" value="3"/>	Peso deseado	<input type="text" value="1.00"/>
Peso teórico	<input type="text" value="1.00"/>	Area Problemática	<input type="text" value="asddasf"/>
Consultora	<input type="text" value="Mafer"/>	Tratamiento Indicado	<input type="text" value="Dieta"/>



SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE

Código: PR.VT.001

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza

Firma: _____

Aprobado por: Directora General

Firma: _____

Fecha de Aprobación:

Páginas: 4

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	1
6.0	Procedimientos.....	2

Anexos

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS FICHA DE REGISTRO

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE PR.VT.001

Página 1/4

1.0 PROPÓSITO

La finalidad de este procedimiento es dar a conocer a cada una de las Vendedoras cuales son los pasos a seguir para realizar la evaluación de cada uno de los clientes, ya que teniendo como guía el presente Manual podrá entablar una mejor relación con el cliente y podrá ofrecerle un mejor servicio.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será específicamente para el área de ventas, aquí se encuentran las personas encargadas de satisfacer en mayor parte las necesidades del cliente, es decir le explicarán todo sobre nuestro centro y para finalizar harán el cierre de venta.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido u autorizado por la Directora del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Los documentos que se aplicarían en el presente procedimiento serían:

- Diagrama de Flujo para Evaluar al Cliente (Anexo Uno)
- Ficha de registro (Anexo Dos)

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

- El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número Uno.

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE - PR.VT.001

Página 2/4

6.0 PROCEDIMIENTO

Una vez que el cliente ha ingresado a nuestro centro procederemos a evaluarlo guiándonos en los siguientes pasos

VENDEDORA:

1. Toma los datos personales del cliente como edad, profesión, fecha de nacimiento, número De hijos
2. Escribe los datos en la ficha de registro (Anexo Dos)
3. Le explica sobre los tratamientos que le podremos ofrecer
4. Mide al cliente, es decir tomamos su peso, estatura y medidas del cuerpo como espalda, cintura, caderas abdomen, piernas y brazos.
5. Explica al cliente cada una de sus medidas detallándole sus medidas objetivas y sus medidas reales.
6. Luego según lo que tiene que bajar en peso y medidas y tonificar se le da el tratamiento indicado y por ende el costo, la duración del mismo y las formas de pago. Pregunta al cliente si le interesa el tratamiento
7. Si al cliente le interesa el tratamiento se elabora la factura (Ver procedimiento de Facturación PR.VE.002)

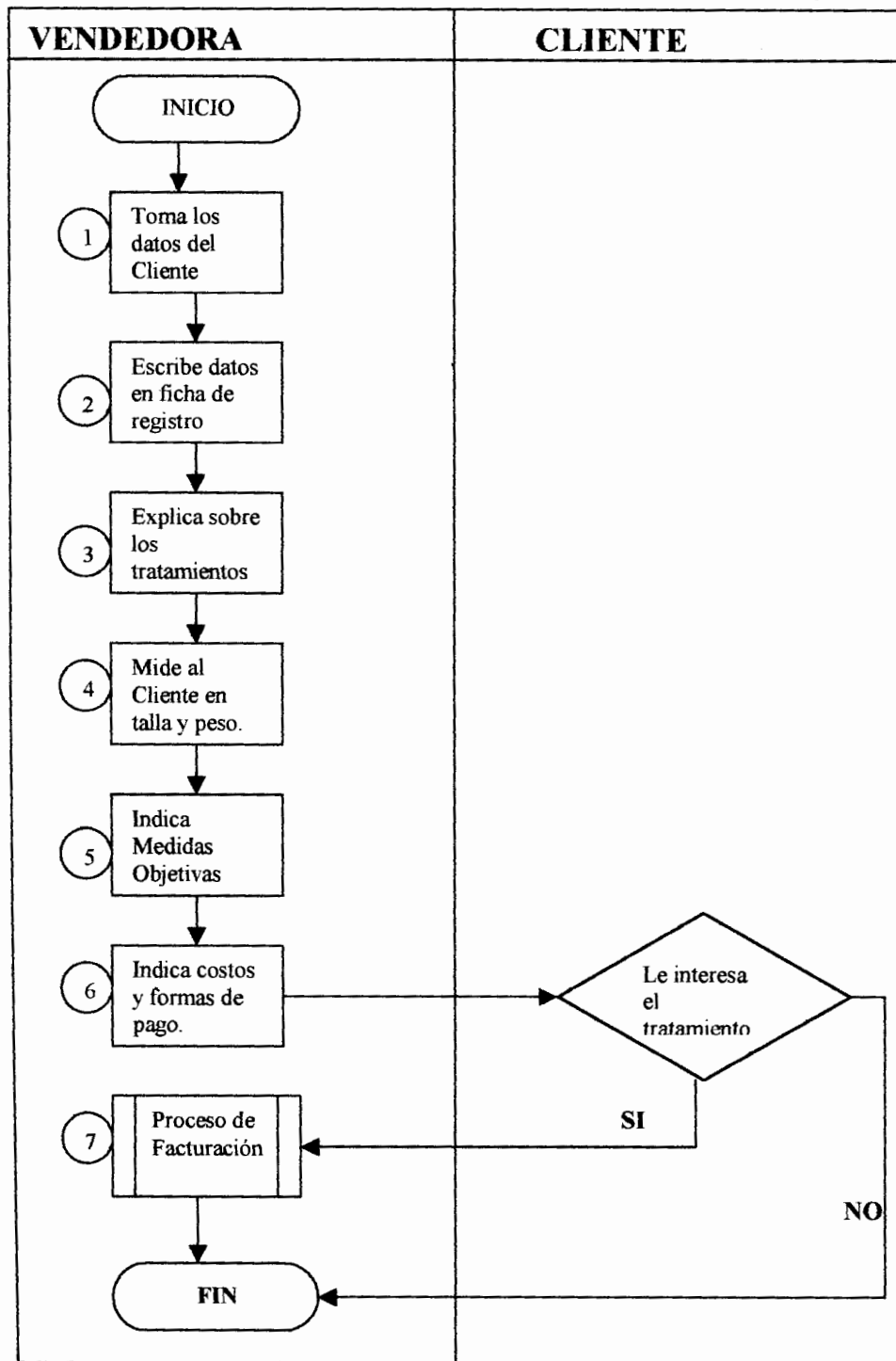
PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE PR.VT.001

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EVALUAR AL CLIENTE

DF.VT.001

Página 3/4



PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL CLIENTE PR.VT.001
ANEXO DOS

4/4



SLENDER WORLD

La Mejor Forma de estar en Forma

Ficha De Cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	<input type="text" value="Ramirez Campos"/>	Nombre	<input type="text" value="Saraon"/>
Fecha de Inscripción	<input type="text" value="01/06/00"/>	Dirección	<input type="text" value="Paralelo 224 y General Gómez"/>
Teléfono	<input type="text" value="24-2845"/>	Fecha de nacimiento	<input type="text" value="17/05/82"/>
Edad	<input type="text" value="17 años"/>	Hijos	<input type="text" value="0"/>
Ocupación	<input type="text" value="Estudiante"/>		

DATOS FISICOS

Estatura	<input type="text" value="1.12metros"/>	Peso Actual	<input type="text" value="1.00"/>
Tiempo de Sobrepeso	<input type="text" value="3"/>	Peso deseado	<input type="text" value="1.00"/>
Peso teórico	<input type="text" value="1.00"/>	Area Problemática	<input type="text" value="asdasd"/>
Consultora	<input type="text" value="Mujer"/>	Tratamiento Indicado	<input type="text" value="Dieta"/>

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN AL CLIENTE

Código: PR. VT.002

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Directora General **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 4

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
1.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	2
6.0	Procedimientos.....	2

Anexos

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS TALONARIO DE FACTURAS

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN AL CLIENTE PR.VT.002

Página 1/4

1.0 PROPÓSITO

La finalidad del este procedimiento es dar a conocer a cada una de las Consultoras cuales son los pasos a seguir para realizar la factura una vez que el cliente haya comprado cualquiera de los tratamientos que ofrece el Centro de estética Slender World.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento será específicamente para el área de ventas, es aquí. Donde la Consultora hará el cierre de venta con el cliente y por ende deberá aprender a realizar la factura correspondiente para no tener lugar a equivocaciones posteriores.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido u autorizado por la Directora del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

El documento que se aplicarían en el presente procedimiento será:

- Diagrama De Flujo para realizar facturación (Anexo Uno)
- Talonario de Facturas (Anexo Dos)

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el Anexo número uno.

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN AL CLIENTE PR.VT.002

Página 2/4

6.0 PROCEDIMIENTO

Una vez que el cliente este decidido a cancelar el tratamiento, debe otorgarle la factura correspondiente, la misma que se llenará siguiendo los pasos a continuación:

VENDEDORA:

1. Le indica la cantidad que el cliente debe cancelar y las formas de pago
2. Describe que clase de tratamiento está comprando el cliente
3. Desglosa el valor del tratamiento en la factura.

CLIENTE:

4. Cancela el tratamiento

VENDEDORA

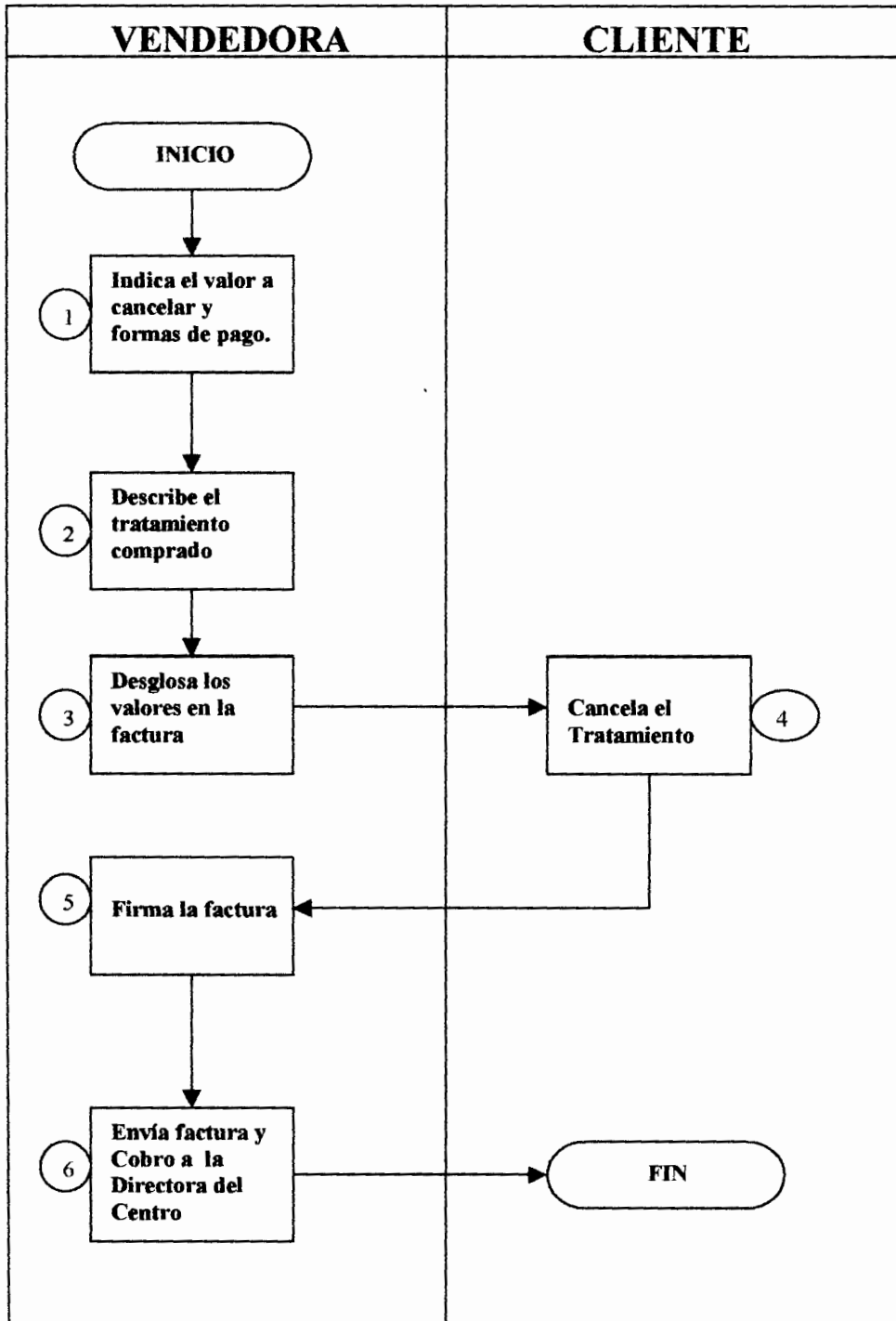
5. Firma la factura
6. Envía factura y cobro a la Directora del Centro para su proceso.

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION AL CLIENTE PR.VT.002

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA FACTURACION

DF.VT.002

Página 3/4



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION PR.VT.001

ANEXO DOS
FACTURA

Página 4/4

SLENDER WORLD CIA. LTDA.
RUC 1791265580001

Dirección: Bálamos 406 y la Quinta
 Telf: 883491 - 386713

FACTURA COMERCIAL
002-001 No. 000053

CLIENTE: _____
DIRECCION: _____
CIUDAD: _____ **TELEFONO:** _____
C.I/ R.U.C. : _____

CANT.	DETALLE	V. UNIT.	V. TOTAL

POR SLENDER WORLD FIRMA DEL CLIENTE	TOTAL GRAVADO IVA 0%	
	BASE IMPONIBLE IVA	
	IMPORTE IVA	
	TOTAL DE LA FACTURA	

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL RÉGIMEN
NUTRICIONAL DEL CLIENTE**

Código: PR. NT.001

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Doctora - Nutricionista **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 4

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
3.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	2
6.0	Procedimientos.....	2

Anexos

ANEXO UNO DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXO DOS FICHA DE EVALUACIÓN MEDICA Y NUTRICIONAL

PROCEDIMIENTO PARA RÉGIMEN NUTRICIONAL PR.NT.001

Página 1/4

1.0 PROPÓSITO

La finalidad principal de este procedimiento es poder realizar al cliente un régimen Nutricional que satisfaga sus necesidades alimenticias, es decir, realizarle una dieta que él pueda llevar acabo en una forma constante y sin pasar hambre, por esta razón describiremos los pasos que la Doctora- Nutricionista de nuestro centro debe seguir para realizar el Régimen Nutricional de cada Cliente.

2.0 ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en el área de Nutrición ya que es aquí donde acude cada cliente después de haber ingresado al tratamiento, para que la Nutricionista le realice el régimen Nutricional indicada, según sus hábitos alimenticios

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido y autorizado por la Doctora- Nutricionista del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

- Diagrama De flujo para realizar Régimen Nutricional (Anexo Uno)
- Anamnesis de Evaluación Médica y Nutricional (Anexo Dos)

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número Uno.

PROCEDIMIENTO PARA RÉGIMEN NUTRICIONAL PR.NT.001

Página 2/4

6.0 PROCEDIMIENTO

Los pasos que seguiremos para realizar el procedimiento son los siguientes

RECEPCIONISTA:

1. Busca ficha médica del cliente y se la proporciona a la Doctora

DOCTORA:

2. Llama al cliente, lo hace pasar a su oficina
3. Solicita datos médicos al cliente

CLIENTE:

4. Proporciona datos a la Doctora

DOCTORA:

5. Elabora su ficha médica con su historial Clínico (Anexo dos)
6. Pregunta sobre su forma de alimentarse y alimentos que le gustan o le producen alergias.

CLIENTE:

7. Describe lo que desayuna, almuerza y cena y alimentos que no le gustan o le ocasionan alguna alergia al ingerirlos o si tiene problemas de digestión.

DOCTORA

8. Elabora dieta según sus hábitos alimenticios
9. Proporciona Recomendaciones

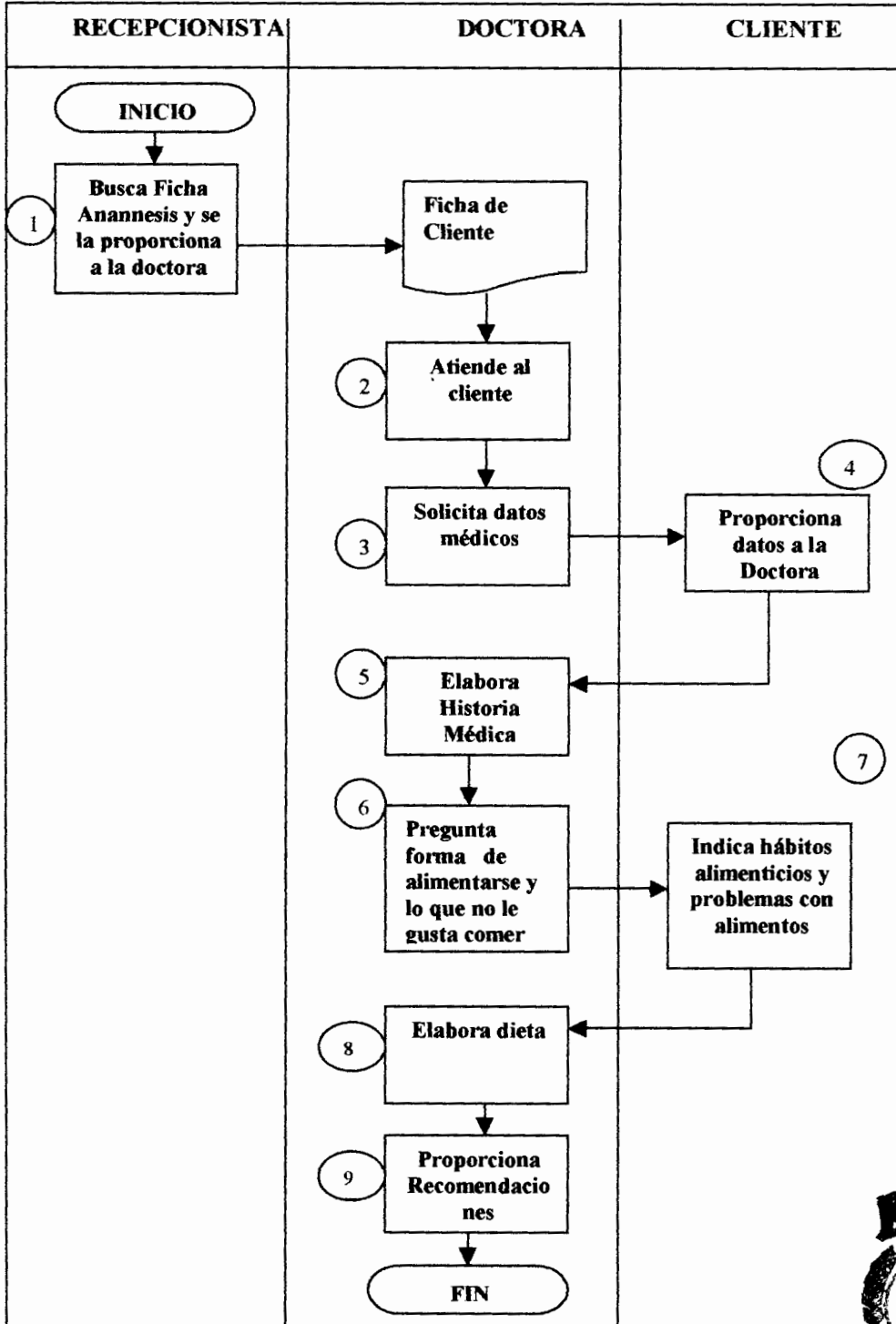
PROCEDIMIENTOS PARA REGIMEN NUTRICIONAL PR.NT.001

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR REGIMEN NUTRICIONAL

DF.NT.001

Página 3/4



PROCEDIMIENTO PARA REGIMEN NUTRICIONAL PR.NT.001
ANEXO DOS
FICHA DE ANAMNESIS ALIMENTARIA

Página 4/4

ANAMNESIS ALIMENTARIA
HABITOS ALIMENTARIOS
Tipo de Alimentación que recibe en su trabajo _____
Alimentos preferidos _____
Alimentos rechazados: _____
Alimentos mal Tolerados: _____
Horas de mayor bulimia: _____
DURANTE LA SEMANA
hora: _____ desayuno _____
hora: _____ media mañana _____

hora: _____ almuerzo: _____

hora: _____ cena: _____

FIN DE SEMANA
hora: _____ desayuno _____
hora: _____ media mañana _____

Almuerzo: _____

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS EN EL AREA
DE MAQUINAS**

Código: PR. TP.001

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Directora General **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 4

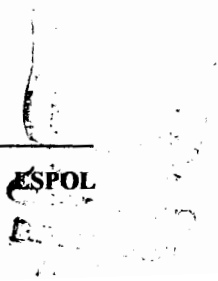
CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	2
5.0	Procedimientos.....	2

Anexos

ANEXO UNO DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXO DOS FICHA DE REGISTRO



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS EN EL AREA DE MÁQUINAS PR.TP.001

Página 1/4

1.0 PROPÓSITO

La finalidad principal del presente procedimiento es dar a conocer a cada una de las Terapistas, quienes son las personas encargadas de guiar al cliente en la rutina de ejercicios los pasos a seguir para guiar al cliente desde que empieza a realizar sus ejercicios hasta que culmina los mismos y así el cliente se sentirá satisfecho con nuestro servicio.

2.0 ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en el área de Maquinas es aquí donde acude cada cliente después de haber ingresado al tratamiento, para poder realizar sus ejercicios que le ayudarán a reducir el área que necesita.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento debido y autorizado por la Directora General del Centro.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

- Diagrama de Flujo para Realizar Ejercicios en el área de Maquinas (Anexo Uno)
- Ficha de Registro (Anexo Dos)

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número Uno.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS EN EL AREA DE
MÁQUINAS PR.TP.001

Página 2/4

6.0 PROCEDIMIENTO

Los pasos que seguiremos para realizar el procedimiento son los siguientes

TERAPISTA:

1. Recibe al cliente
2. Localiza ficha médica del cliente
3. Le indica al cliente donde están ubicados los vestidores para que pueda cambiarse

CLIENTE:

4. Se cambia su ropa cotidiana por la ropa de ejercicios

TERAPISTA:

5. Le indica al cliente que clase ejercicio realizará
6. Le indica como debe colocarse o cual es la posición que debe tomar en cada una de las maquinas para llevar a cabo los ejercicios

CLIENTE:

7. Realiza ejercicios durante una hora

TERAPISTA:

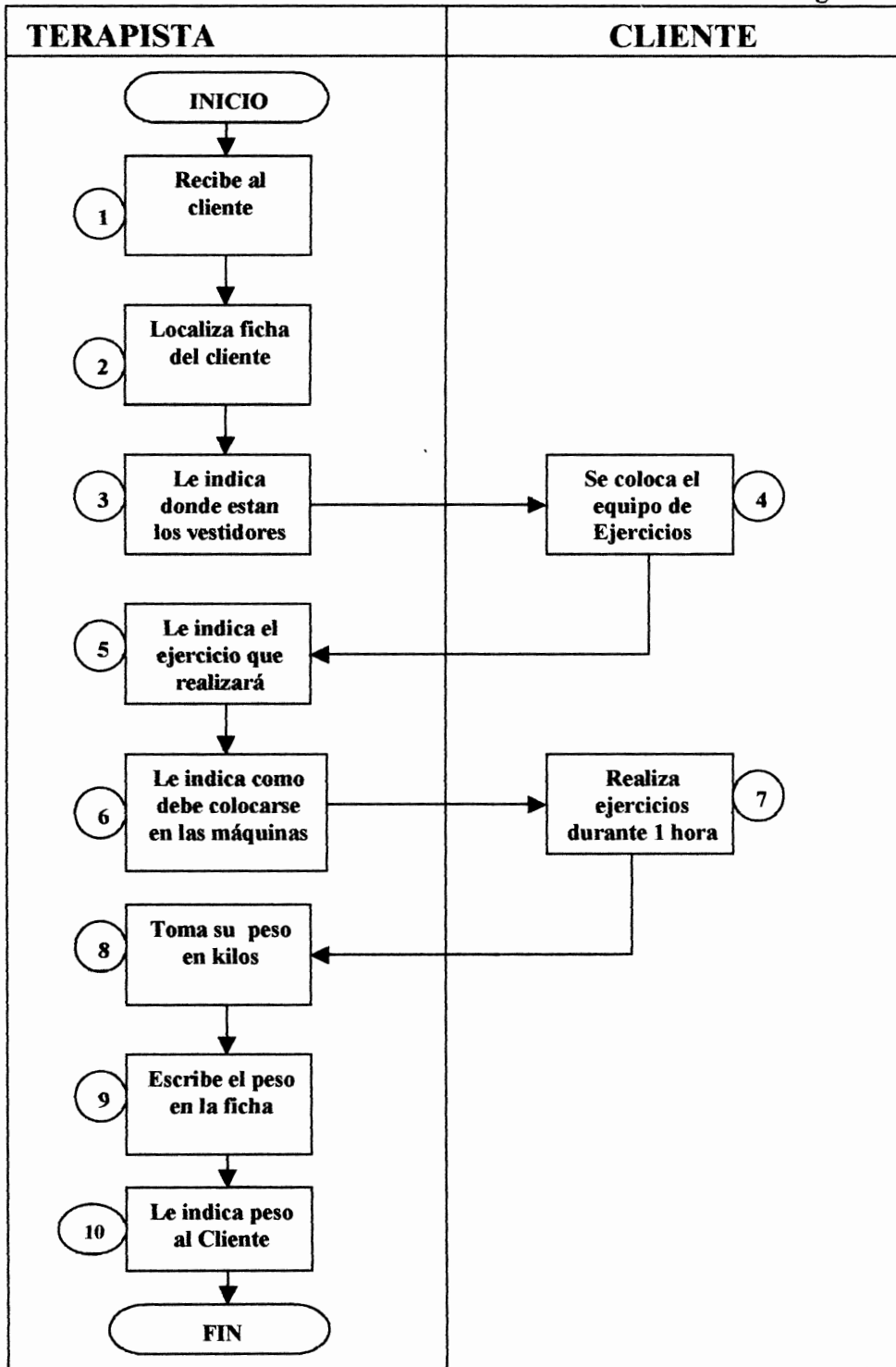
8. Toma el peso del cliente
9. Escribe el peso en kilos en la ficha de registro (Anexo dos)
10. Le indica el Peso al cliente y le hace las recomendaciones del caso.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS PR.TP.001
ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR EJERCICIOS

DF.TP.001

Página 3/4



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EJERCICIOS PR.TP.001
ANEXO DOS

4/4



SLENDER WORLD

La Mejor Forma de estar en Forma

Ficha De Cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	Ramirez Campos	Nombre	Sireon
Fecha de Inscripción	01/06/00	Dirección	Portete 224 y General Gómez
Teléfono	23-2845	Fecha de nacimiento	17/05/82
Edad	17 años	Hijos	0
Ocupación	Estudiante		

DATOS FISICOS

Estatura	1.12 metros	Peso Actual	1.00
Tiempo de Sobrepeso	3	Peso deseado	1.00
Peso teórico	1.00	Area Problemática	asddasd
Consultora	Mujer	Tratamiento Indicado	Dieta

SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN DE FICHAS

Código: PR. RE.003

Elaborado por: Ma. Fernanda Allauca Meza **Firma:** _____

Aprobado por: Directora General **Firma:** _____

Fecha de Aprobación: **Páginas:** 4

CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO

1.0	Propósito.....	1
2.0	Alcance.....	1
3.0	Autorizaciones.....	1
4.0	Documentos Aplicables.....	1
5.0	Diagrama de Flujo.....	1
6.0	Procedimiento.....	2

Anexos

ANEXO UNO DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXO DOS FICHA DE REGISTRO

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN DE FICHAS PR.RE.003

Página 1/4

1.0 PROPÓSITO

La finalidad principal del presente procedimiento es dar a conocer a la Recepcionista, los pasos a seguir para actualizar la ficha de cada uno de los clientes que realizan sus ejercicios en el Centro de Estética Slender World, el mismo que realizará cuidadosamente para evitar errores en los datos de los clientes anteriormente mencionados.

2.0 ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en el área de Recepción, es aquí donde cada una de las fichas de los clientes serán actualizadas.

3.0 AUTORIZACIONES

El presente Procedimiento será modificado en el momento que el caso lo amerite.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

- Diagrama de Flujo para Actualización de Fichas (Anexo Uno)
- Ficha de Registro (Anexo Dos)

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de flujo del presente Procedimiento usted lo podrá encontrar en el anexo número Uno.



PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN DE FICHAS PR.RE.003

Página 2/4

6.0 PROCEDIMIENTO

Los pasos que seguiremos para realizar este procedimiento son los siguientes:

VENDEDORA:

1. Lleva la ficha del cliente al área de máquinas

TERAPISTA:

2. Recibe al Cliente con su respectiva ficha. (Anexo Dos)
3. Escribe en la ficha luego de que el cliente haya terminado los ejercicios su peso en kilos.
4. Entrega ficha del cliente a la recepcionista.

RECEPCIONISTA:

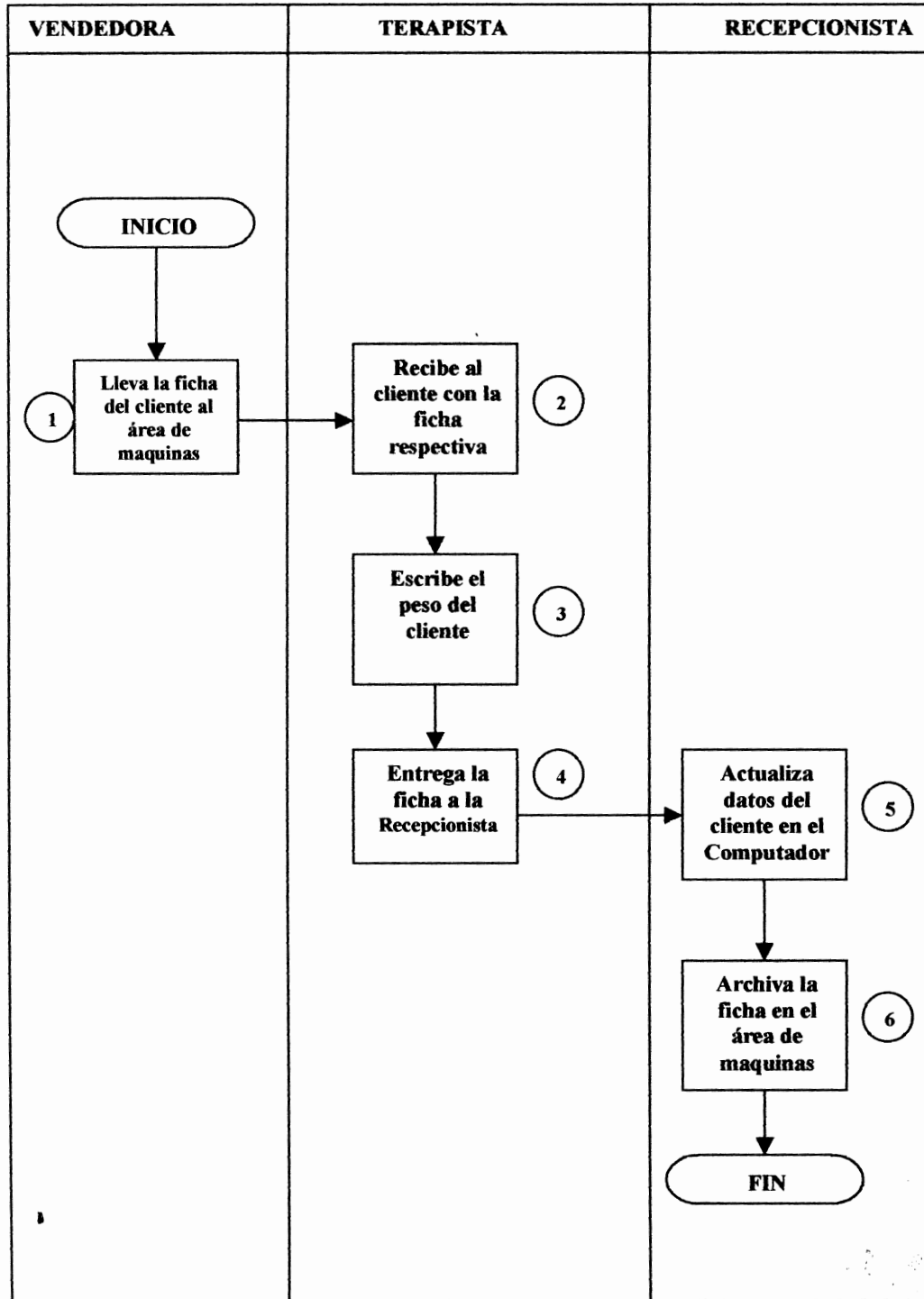
5. Ingresar los datos nuevos del cliente como peso y medidas en la Base de Datos que se encuentra en Access.
6. Archiva la ficha en el área de máquinas.

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR FICHA DEL CLIENTE
(PR.RE.003)

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA ACTUALIZAR FICHA

DF.NT.001

Página 3/4



PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR FICHA DEL CLIENTE

(PR.RE.003)

ANEXO DOS

4/4



SLENDER WORLD

La Mejor Forma de estar en Forma

Ficha De Cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	Ramirez Campos	Nombre	Suzen
Fecha de Inscripción	01/06/00	Dirección	Portales 224 y General Gómez
Teléfono	21-2545	Fecha de nacimiento	17/05/82
Edad	17 años	Hijos	0
Ocupación	Estudiante		

DATOS FISICOS

Estatura	1.12 metros	Peso Actual	1.00
Tiempo de Sobrepeso	3	Peso deseado	1.00
Peso teórico	1.00	Area Problemática	asdasd
Consultora	Maler	Tratamiento Indicado	Dieta

CAPÍTULO 3

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

3. INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

1.0 INTRODUCCIÓN

El instructivo que leerá a continuación está realizado con el fin de dar a conocer los pasos a seguir para el uso de la Base de Datos elaborada en Microsoft Access.

El mismo está dirigido al centro de Estética Slender World, específicamente al área de Recepción, donde se encargan de satisfacer las necesidades de los clientes que acuden a visitarnos. Además podrá ser aplicado en otros Centros de Estética que desempeñen funciones similares tales como almacenar datos de clientes, realizar consultas e imprimir informes.

1.1 Nomenclatura y Definiciones

- “Clic”** significa presionar el botón izquierdo del Mouse
- “Clic derecho”** Significa presionar el botón derecho del Mouse
- “Doble clic”** Significa presionar dos veces y al mismo tiempo el botón izquierdo del Mouse.

Todas las palabras que están con negritas y entre comillas significan la realización de una acción.

2.0 LA BASE DE DATOS

Esta base de datos ha sido desarrollada para facilitar el manejo de las fichas de Clientes en una forma rápida y segura evitando la pérdida de tiempo.

Además podrá archivar información de todos los clientes y a la vez poder saber cuantos clientes están asistiendo actualmente y cuales no.



2.1 CONOCIMIENTO MÍNIMO PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

Para usar la Base de datos se requiere haber trabajado en ambiente Windows.

2.2 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

La base de datos contiene 2 Tablas:

Tabla Clientes: En ella se almacenarán todos los datos personales del Cliente. Tales como: fecha de Inscripción, nombre, apellidos, dirección, cédula de identidad o cualquier otro dato que lo identifique, teléfono, estado civil, edad, fecha de nacimiento, hijos y ocupación.

Tabla datos Físicos: En ella se almacenarán los datos físicos del cliente. Tales como: estatura, cédula de identidad, si practica deportes, tiempo con sobrepeso, métodos usados para bajar de peso, nombre de la consultora o vendedora que lo atendió, áreas problemas, peso actual, peso teórico, peso deseado y tratamiento indicado.

Consta de 2 Consultas:

Consulta Clientes: En ella encontrará la lista actualizada de los datos personales de todos los clientes.

Consulta de Tratamiento: En ella encontrará en una forma detallada los nombres y apellidos de los clientes; tratamiento indicado; nombre de la consultora o vendedora y las áreas problemas.

Consta de 2 informes:

Ficha Cliente: En ella encontrará todos los datos del cliente tanto personales como físicos, los mismos que podrá imprimir.

Informe Clientes: En este podrá encontrar los nombres y apellidos de los clientes; fecha de inscripción; tratamiento indicado y si está activo o inactivo.

2.3 INSTALACIÓN E INGRESO

Los pasos a seguir para ingresar a la Base de Datos son los Siguietes:

1. Introduzca el Diskette que acompaña a la tesis en el Computador.
2. Abra el explorador de Windows que se encuentra en Inicio y escoja la Opción programas.

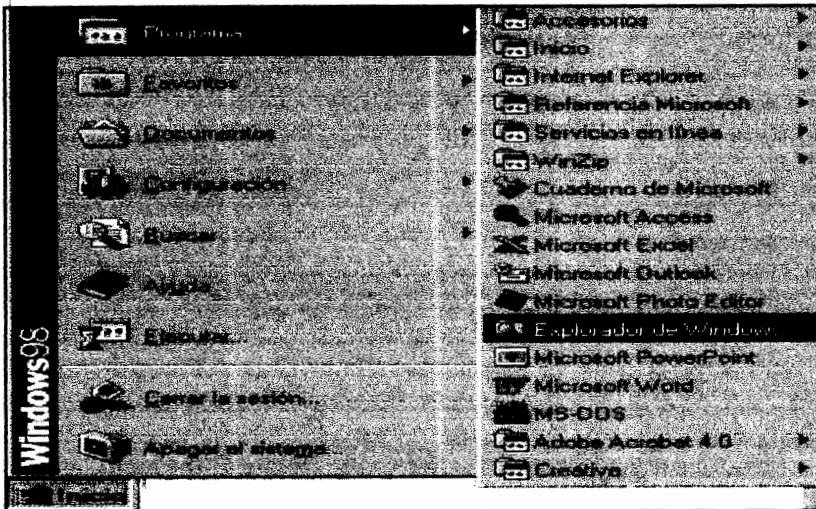


Figura 3.1 Abrir Explorador de Windows

3. En el explorador de un clic sobre disco 3 ½.
4. Localice el nombre del archivo (Proyecto1)
5. Debe **“hacer clic derecho”** sobre el nombre del archivo y escoja la opción Extract to.

6. Aparecerá una pantalla que le indica a donde quiere extraer el documento.

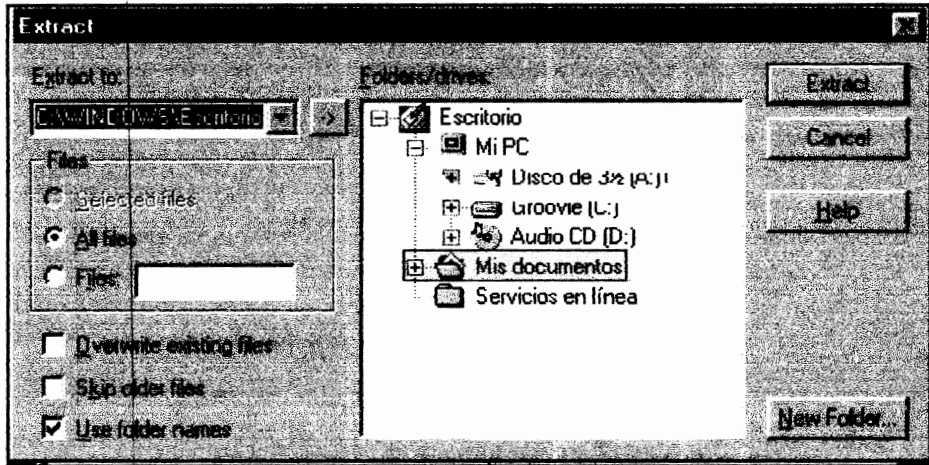


Figura 3.2 Extract to (extraer a)

7. Seleccione **“dando doble clic”** sobre Mis Documentos. (vea fig.3.2)
8. Pulse la tecla extract que se encuentra en la pantalla y automáticamente le copiará el documento al archivo destino.
9. **“Ingrese”** a Mis Documentos y localice el nombre del archivo (Proyecto1), debe dar **“Doble clic”** para abrir el archivo.
10. La computadora le pedirá la contraseña, la misma que deberá escribirse de la siguiente forma PROYECTO.

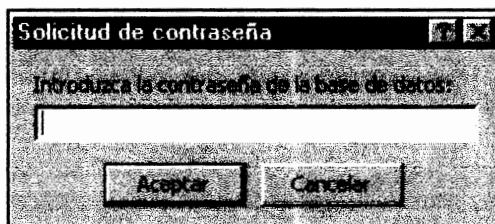


Figura 3.3 Solicitud de Contraseña



11. Luego de haber digitado la contraseña le aparecerá la pantalla de presentación



Figura 3.4 Pantalla de Presentación

12. Luego deberá “hacer clic” en la pantalla de presentación y aparecerá la pantalla del Menú principal.

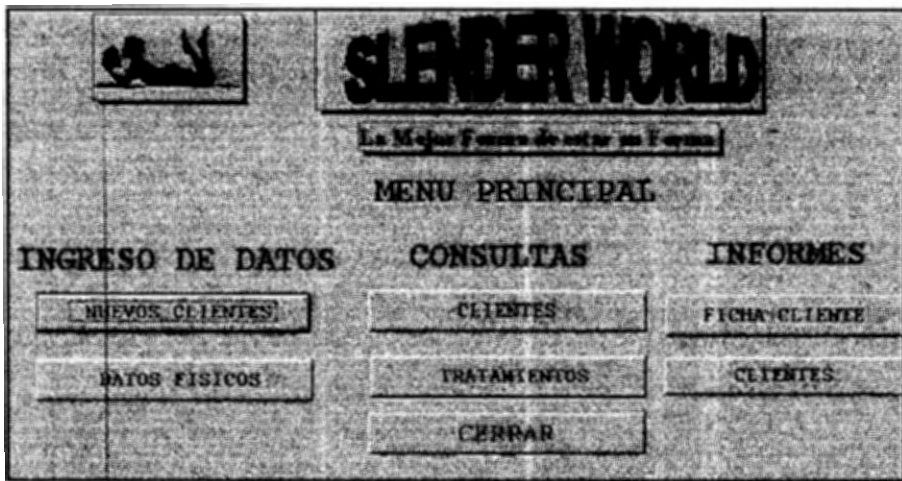


Figura 3.5 Pantalla de Menú principal

Estando en la pantalla del Menú Principal podrá observar:

Columna de Ingreso de datos: Encontrará dos botones para ingreso de Nuevos Clientes y Datos Físicos de Clientes.(vea Fig.3.5)

Columna de Consultas : Encontrará Consulta de Clientes y Consulta de Tratamientos. (vea Fig. 3.5)

Columna Informes: Encontrará Ficha de Cliente E Informe de Clientes. (Fig.3.5)

3.0 INGRESO DE DATOS

3.1 INGRESO DE NUEVOS CLIENTES

Para Ingresar los datos de los Nuevos Clientes debe realizar lo siguiente:

1. Ubíquese en la pantalla de Menú principal en la columna de Ingreso de datos, debe "hacer Clic" al botón



2. Aparecerá el formulario de Datos Personales del Cliente.

A screenshot of a software interface for entering client data. At the top, it says "SLENDER WORLD" and "Mejor Forma de Estar en Forma". Below that is the title "DATOS PERSONALES". The form consists of several input fields arranged in two columns. At the bottom right, there are two buttons labeled "OK" and "CANCEL". The interface has a dark, textured background.

Figura 3.6 Ingreso de datos Personales

3. Estando en el formulario podrá ingresar los siguientes datos:

- C.I. Cliente:** Ingrese el No. De Cédula del Cliente y presione **“Enter”**
- Nombres:** Ingrese los dos nombres del cliente y presione **“Enter”**
- Apellidos:** Ingrese los dos Apellidos del cliente y presione **“Enter”**
- Ocupación:** Ingrese la actividad que realiza el cliente y presione **“Enter”**
- Dirección:** Ingrese la dirección domiciliaria del cliente y presione **“Enter”**
- Teléfono:** Ingrese el número telefónico del Cliente, el mismo deberá tener el (04) si es de Guayaquil y el (02) si es de Quito y presione **“Enter”**
- Edad:** Ingrese la edad actual del cliente y presione **“Enter”**
- Estado Civil:** Seleccione si el cliente es Casado, Soltero, Divorciado, Viudo, Unión Libre, etc. y presione **“Enter”**
- Tratamiento:** Deberá escoger el tratamiento indicado por el Médico Nutricionista, sea este Dieta, Rutina de Ejercicios o Ambos.
- Hijos:** Si tiene hijos, ingrese la cantidad y presione **“Enter”**
- Fecha de Nacimiento:** Ingrese la fecha de nacimiento empezando con el día, el mes y el año y presione **“Enter”**
- Activo:** Siempre lo encontrará activado, si desea desactivarlo le deberá **“hacer clic”**

Para guardar los datos del registro debe **“hacer clic”** al botón



Para cerrar el formulario debe **“hacer clic”** al botón



Si desea realizar alguna corrección o cambio ubíquese en la opción registro que se encuentra en la barra de menú en la parte superior del formulario y debe “hacer clic” a la palabra “Quitar Filtro u ordenar”.

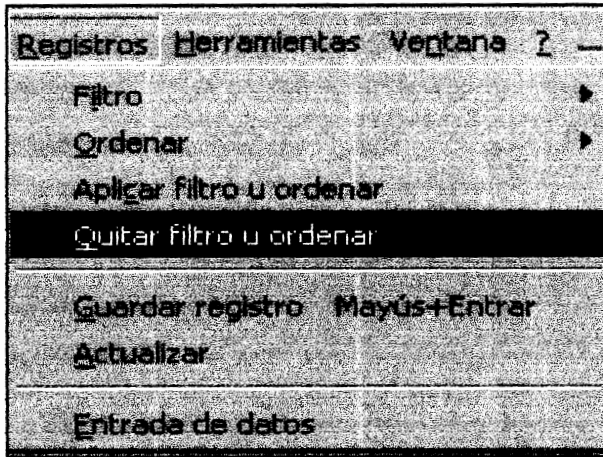


Figura 3.7 Quitar Filtro u Ordenar

Al quitarle el filtro visualizará los datos de los clientes ingresados y podrá hacer cambios o correcciones.

Para poder ubicarse entre un registro y otro utilice los botones de desplazamiento.

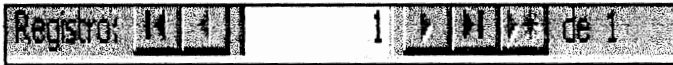





Figura 3.8 Botones de Desplazamiento

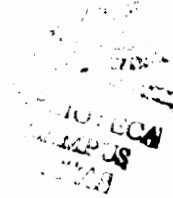
Para Retroceder de registro en registro “hacer clic” al botón 

Para ir al último registro “hacer clic” al botón 

Para Avanzar de registro en registro “hacer clic” al botón 


Para ir al primer registro “hacer clic” al botón 

Para borrar un registro “hacer clic” al botón 



3.2 INGRESO DE DATOS FISICOS

Para ingresar los Datos Físicos realice lo siguiente:

1. Debe “hacer Clic” al botón en  el Menú Principal.
2. Visualizará el Formulario de datos Físicos.

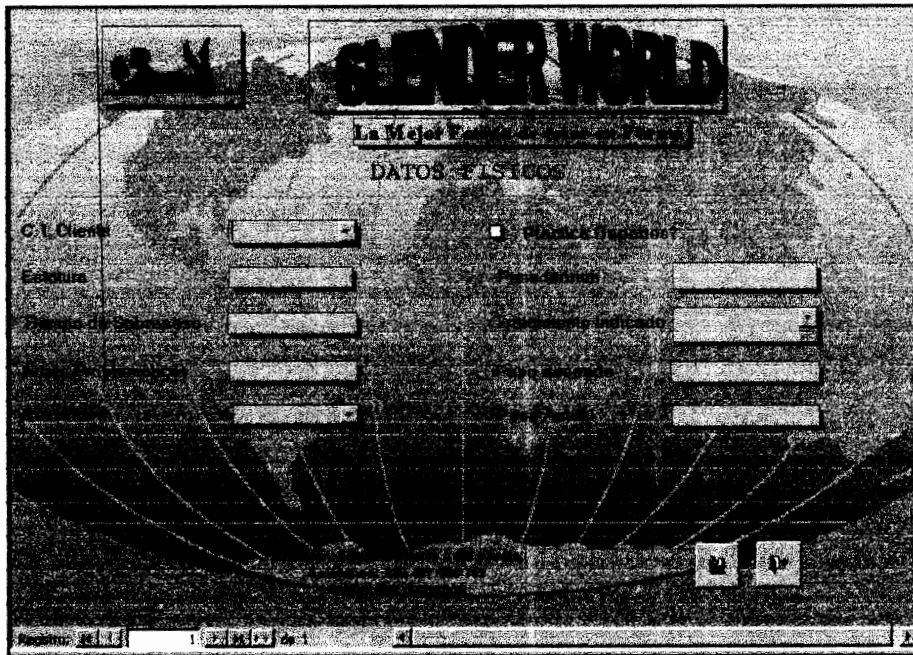


Figura 3.9 Ingreso de datos Físicos

3. En el formulario ingresará los siguientes datos:

C.I. Cliente: Encontrará un cuadro combinado, del mismo que podrá obtener el No. de Cédula de Clientes que no le ha sido ingresado sus datos físicos, selecciones el Número de Cédula del cliente a ingresar y presione “Enter”

Estatura: Escriba cuanto mide el cliente y presione “Enter”.

Tiempo de Sobrepeso: Escriba cuanto tiempo lleva con exceso de peso el cliente por ejemplo: 2 meses, 1 año, etc. y presione “Enter”

Areas problemáticas: Escriba cuales son las áreas(partes del cuerpo), en las que se acumula el sobrepeso y presione “Enter”

Consultora: Podrá elegir del cuadro combinado el nombre de la Consultora o vendedora que atendió al cliente y presione **“Enter”**

Practica Deportes: Si el cliente practica deportes debe **“hacer clic”** y aparecerá un visto, de lo contrario déjelo en blanco y presione **“Enter”**

Peso Teórico: Escriba en kilos cual seria el peso ideal del Cliente.

Tratamiento Indicado: Elija del cuadro combinado el tratamiento a seguir, el mismo que es determinado con anterioridad por la Consultora o vendedora y presione **“Enter”**

Peso deseado: Escriba el peso que desea tener el cliente en kilos y presione **“Enter”**

Peso Actual: Escriba lo que pesa actualmente el cliente en kilos.

Para guardar los datos del registro debe **“hacer clic”** al botón



Para cerrar el formulario debe **“hacer clic”** al botón



Si desea realizar alguna corrección o cambio ubíquese en la opción registro que se encuentra en la barra de menú en la parte superior del formulario y debe **“hacer clic”** a la palabra **“Quitar Filtro”**(vea fig.3.7)

Al quitarle el filtro visualizará los datos de los clientes y podrá realizar cambios o correcciones, para ubicarse entre un registro y otro utilice los botones de desplazamiento(vea fig.3.8)

4.0 CONSULTAS DE DATOS

4.1 CONSULTA DE CLIENTES

Para ingresar a la Consulta de Clientes realice lo siguiente:

1. Debe **“hacer clic”** al botón  en la columna de Consulta que

se encuentra en el Menú Principal.




SLENDER WORLD
LA MEJOR FORMA DE ESTAR EN FORMA


CONSULTA DE DATOS PERSONALES

C.I. Cliente	04323594	Estado Civil	Viudo	Fecha de inscripción	22/02/92
Nombre	Fredy Amalia	Edad	5	Fecha de inscripción	27/06/88
Apellido	Ayala López	Ocupación	Ama de Casa	Admón	
Fecha de inscripción	04/02/94	Fecha de inscripción	11 años		

IR A DATOS FISICOS

Figura 3.10 Consulta Datos Personales

2. En esta consulta encontrará todos los datos personales del cliente, los mismos que estarán como solo lectura, si desea hacer modificaciones, siga las instrucciones del Ingreso de Nuevos Clientes(Sección 3.1).
3. Para realizar la búsqueda de algún dato en la consulta, dar un clic en el botón  Este botón hará la búsqueda según el campo que seleccione, por ejemplo si desea buscar el nombre de algún cliente, realice lo siguiente:

1. Ubíquese en el campo nombre 

4. Debe “hacer clic” en el botón



5. Saldrá un recuadro que le pedirá que desea buscar, observe que la cabecera diga **“Buscar en Campo: ”Nombre”**

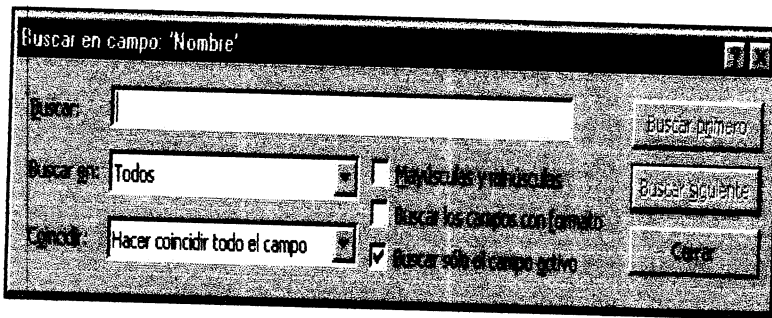


Figura 3.11 Buscar

6. En el cuadro encontrará:

Buscar: Escriba lo que desea buscar, en este caso si es un nombre escríbalo completo

Buscar en: Es para indicar en que parte del campo buscará los datos

Coincidir: Es para indicar con que parte del campo(en este caso parte del nombre), quiere hacer coincidir para buscar. De preferencia debería estar en Comienzo del campo.

Mayúsculas y minúsculas: Es para indicar que coincida el campo que se busca ya sea que se encuentre en mayúscula o minúscula.

Buscar los campos con

Formato: Es para indicar que la búsqueda coincida exactamente como está escrito el campo

Buscar solo el campo

Activo: Es para indicar que busque sólo en el campo que señalamos.

7. Luego de haber verificado todo esto, proceda a **“hacer clic”** en el botón **BUSCAR PRIMERO** y visualizará lo que busca.
8. Para seguir buscando debe **“hacer clic”** en el botón que dice **BUSCAR SIGUIENTE** , hasta cuando se presente el siguiente cuadro:

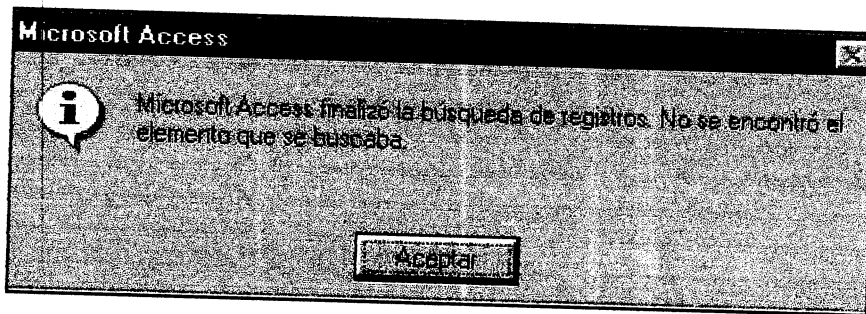


Figura 3.12 Indicando Finalización de búsqueda

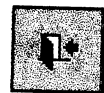
9. Cierre el cuadro de búsqueda

10. Estando en la consulta de Clientes **“hacer clic”** al botón

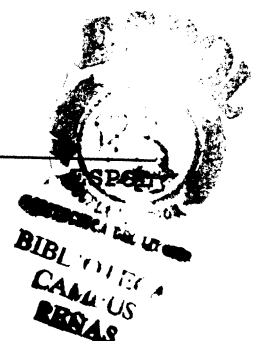


Automáticamente aparecerá el formulario de datos Físicos de todos los clientes.

11. Si desea regresar a la consulta de Clientes debe **“hacer clic”** al botón




12. Para salir de la Consulta de Clientes debe **“hacer clic”** en el botón



4.2 CONSULTA DE TRATAMIENTO

Para ingresar a la Consulta de Tratamiento realice lo siguiente:

1. Debe **“hacer click”** al botón  en la columna de Consulta que se encuentra en el Menú Principal.

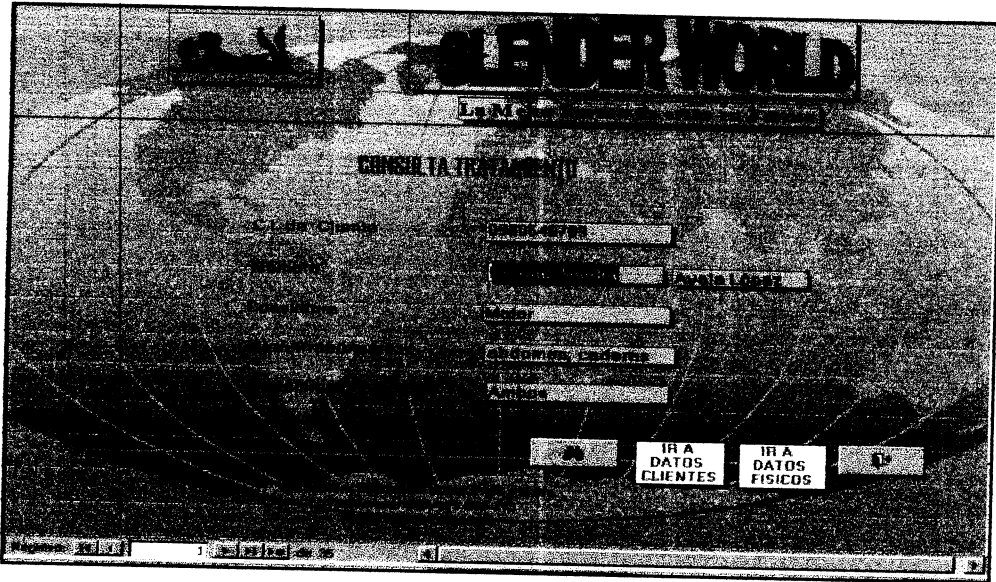






Figura 3.13 Consulta de Tratamiento

2. En esta consulta encontrará todos los datos que hacen referencia al tratamiento de cada cliente, los mismos que estarán como solo lectura, si desea hacer modificaciones, siga las instrucciones del Ingreso de Datos Físicos (sección 3.2).
3. Para utilizar el botón  siga los pasos que indican la Consulta de Clientes(sección 4.1).
4. Al **“hacer clic”** al botón  automáticamente aparecerá el formulario de los datos Físicos.
5. Al **“hacer Clic”** al botón  y automáticamente aparecerá el formulario de los datos personales del cliente.
6. Por último encontrará el botón  que al **“hacer Clic”** cerrará la consulta.

5.0 INFORMES

5.1 FICHA DE CLIENTE

Para poder imprimir o ver en Vista previa la Ficha de algunos de los clientes deberá estar en la pantalla del Menú Principal (vea Fig. 3.5) y hacer lo siguiente:

1. Ubíquese en la columna de Informes, deberá “hacer Clic” al botón y automáticamente aparecerá la siguiente pantalla:

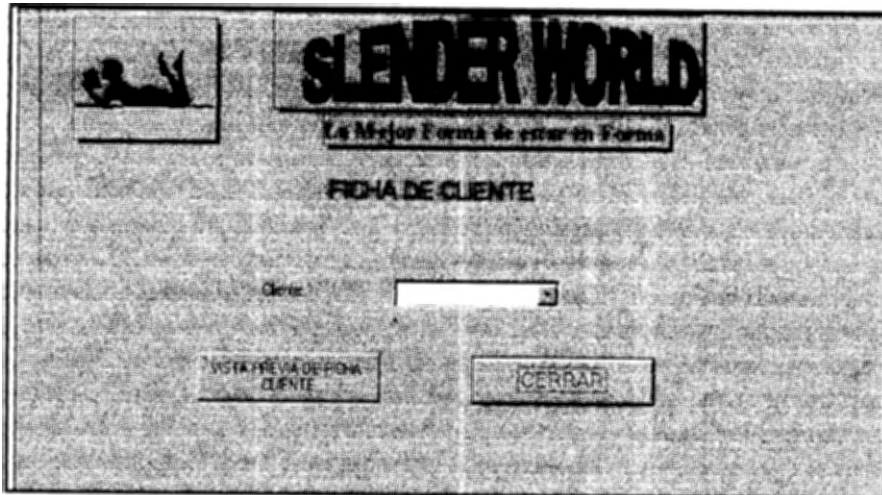


Figura 3.14 Pantalla Ficha de Cliente

2. En esta pantalla encontrará un cuadro combinado en éste podrá seleccionar los apellidos del Cliente.

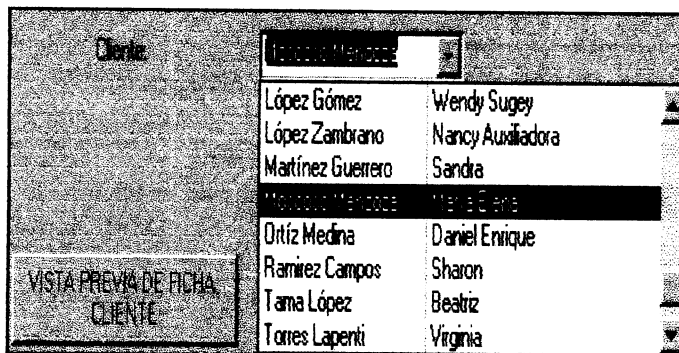



Figura 3.15 Cuadro Combinado de Clientes

3. Una vez seleccionado el apellido del cliente deberá **“hacer clic”** al botón automáticamente aparecerá la ficha del cliente.





SLENDER WORLD

La Mejor Forma de estar en Forma

Ficha De Cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	Arellano Ocaña	Nombre	Bolivar germán
Fecha de Inscripción	24/06/00	Dirección	Cda. Colinas de la Alborada
Teléfono	86-0066	Fecha de nacimiento	24/07/79
Edad	20 años	Hijos	0
Ocupación	Tecnólogo		


DATOS FISICOS

Estatura	1.20metros	Peso Actual	50 Kilos
Tiempo de Sobrepe	3	Peso deseado	47 Kilos
Peso teórico	47 Kilos	Area Problemática	abdomen
Consultora	pivi	Tratamiento Indicaal	Ambos

Figura 3.16 Ficha de Cliente



4. Para imprimir la Ficha del Cliente **“hacer clic”** en el botón que se encuentra en la barra de menú en la parte superior.

5. Para cerrar el Informe “**hacer clic**” al botón  que se encuentra en la barra de Menú en la parte superior.

5.2 INFORME CLIENTES

Para poder imprimir o ver en Vista previa El Informe de Clientes deberá estar en la pantalla del Menú Principal (vea Fig. 3.5) y hacer lo siguiente:




1. Ubíquese en la columna de Informes de la pantalla del Menú Principal debe “**hacer Clic**” al botón  y automáticamente aparecerá la siguiente pantalla:



Figura 3.17 Pantalla de Informe de Clientes

2. En esta pantalla podrá elegir entre ver informes de Clientes Activos, Inactivos o Todos.

3. Por ejemplo si desea ver a los Clientes Inactivos tiene que “hacer clic” al Botón  y automáticamente obtendrá el informe solicitado.




SLENDER WORLD


La Mejor Forma de estar en Forma

INFORME DE CLIENTES INACTIVOS


Nombre	Apellidos	Fecha de Inscripción	Tratamiento	Activo
Denisse Alejandra	Beirao Romero	4/05/99	Dieta	<input type="checkbox"/>
Maria Amelia	Cegarra Maldonado	12/09/00	Rutina de Ejercicios	<input type="checkbox"/>
Ines	Baquenizo Mota	23/06/00	Rutina de Ejercicios	<input type="checkbox"/>
Maria Alejandra	Gomez Peralta	3/05/98	Dieta	<input type="checkbox"/>
Bertha Magdalena	Alva Zurita	12/09/97	Dieta	<input type="checkbox"/>

Figura 3.18 Informe de Clientes Inactivos

4. Si desea Imprimir el Informe tiene que “hacer clic” en el botón 

5. Si desea salir del informe tiene que “hacer clic” en el botón  que

se encuentra en la parte superior del informe.

Una vez que ingresó o imprimió todos los datos necesarios. Deberá estar en la pantalla del Menú principal (ver Fig. 3.5) “hacer clic” al botón  y automáticamente saldrá de la Base de Datos.