



SALES FORCE APP

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE CAMPO

Módulo A12 · Tutorial

Bloque A — puesta en marcha

Perfil: Administrador

Duración estimada: 15 minutos

Versión 2.0 — 7 de septiembre de 2026

© 2026 Nimortech, C.A. · Kloser. Material de capacitación.

Módulo A12 · Perfil: administrador · Duración estimada: 15 minutos

Qué se logra con este módulo

Tomar seis decisiones que cambian cómo trabaja el asesor todos los días. No son datos que se cargan: son políticas. Y una de ellas —cuándo se descuenta el inventario— determina si el sistema le rechaza un pedido al asesor **frente al cliente** o lo deja pasar.

Todas viven en **Configuración** → **Perfil de empresa** → **Operación de campo**.

Decisión 1 · La jornada: automática o a mano

Jornada del asesor

Con la jornada automática el asesor no tiene que pulsar «iniciar ruta»: se abre y se cierra sola dentro del horario. Iniciarla a mano es un paso que se olvida, y una jornada sin abrir hace que el tablero muestre «inactivo» a gente que está trabajando.



Abrir y cerrar la jornada automáticamente

Si está apagado, cada asesor abre y cierra su jornada con el botón de la app.

Ojo: el envío de ubicación depende de que el asesor tenga la app abierta — una PWA no rastrea en segundo plano. La jornada automática ordena el estado, no garantiza señal continua.

La configuración de la jornada del asesor

Opción	Qué implica
Automática	La jornada se abre y se cierra sola dentro del horario. El asesor no pulsa nada
A mano <i>(por defecto)</i>	Cada asesor abre y cierra su jornada con el botón de la app

Lo que se resuelve encendiéndola: iniciar la jornada a mano es un paso que se olvida, y una jornada sin abrir hace que el tablero muestre «inactivo» a gente que está trabajando. El gerente mira el tablero, ve medio equipo inactivo, y la conclusión es equivocada.

Con la automática se define la hora de inicio y la de cierre, en la zona horaria de la empresa. El cierre tiene que ser posterior al inicio.

Lo que NO resuelve: el envío de ubicación depende de que el asesor tenga la app abierta. Una aplicación web instalada en el teléfono no rastrea en segundo plano. La jornada automática ordena el estado; no garantiza señal continua.

Eso hay que decirlo antes de que alguien lo espere.

Decisión 2 · Qué existencia ve el asesor

Inventario del asesor

La existencia vive en este sistema y entra por **Inventario → Cargar existencias**, o desde el conector con el administrativo de la empresa cuando lo hay.

☒ **El catálogo muestra la existencia de este sistema**

Apagado, el asesor sigue viendo la disponibilidad que reporta el sistema administrativo de la empresa. Encendido, ve lo que dice el inventario de acá. Un asesor con almacén propio ve siempre el suyo: lo que lleva en la camioneta es lo que puede vender.

Cuándo se descuenta el inventario del asesor

Sólo aplica si la empresa carga mercancía a los asesores (Gerencia logística → Inventario y almacenes). Si ningún asesor tiene almacén, esta opción no hace nada.

☒ **Al entregar el pedido** por defecto

La mercancía ya salió del camión, así que no se traba nada: se descuenta lo que haya y lo que falte queda para el cierre de jornada, donde el asesor lo clasifica como merma o faltante.

☐ **Al confirmar el pedido**

El asesor no puede levantar un pedido por encima de lo que lleva: el sistema se lo rechaza en el momento, diciéndole qué producto y cuánto tiene disponible.

La configuración del inventario del asesor

La casilla «**El catálogo muestra la existencia de este sistema**»:

Estado	Qué ve el asesor
Apagada (por defecto)	La disponibilidad que reporta el sistema administrativo de la empresa
Encendida	Lo que dice el inventario cargado en Kloser

Si la empresa cargó su inventario por archivo (módulo A10), esta casilla tiene que estar encendida. Si no, se carga el inventario y todas las pantallas siguen mostrando cero: el dato entró —el kardex lo tiene— pero nadie lo está mirando.

Excepción que no se configura: un asesor con almacén propio ve **siempre** su almacén, esté esta casilla encendida o no. Lo que lleva en la camioneta es lo que puede vender, y eso no se discute.

Decisión 3 · Cuándo se descuenta el inventario del asesor

Cuándo se descuenta el inventario del asesor

Sólo aplica si la empresa carga mercancía a los asesores (Gerencia logística → Inventario y almacenes). Si ningún asesor tiene almacén, esta opción no hace nada.

☒ Al entregar el pedido por defecto

La mercancía ya salió del camión, así que no se traba nada: se descuenta lo que haya y lo que falte queda para el cierre de jornada, donde el asesor lo clasifica como merma o faltante.

☐ Al confirmar el pedido

El asesor no puede levantar un pedido por encima de lo que lleva: el sistema se lo rechaza en el momento, diciéndole qué producto y cuánto tiene disponible.

Las dos opciones de descuento

Es la decisión más consecuente de este módulo, y sólo aplica si la empresa carga mercancía a los asesores. Si ningún asesor tiene almacén, no hace nada.

Al entregar el pedido (por defecto)

La mercancía ya salió del camión, así que **no se traba nada**: se descuenta lo que haya y lo que falte queda para el cierre de jornada, donde el asesor lo clasifica como merma o faltante.

Cuándo conviene: operación de reparto, donde el asesor entrega en el momento y la diferencia se ajusta al final del día.

Al confirmar el pedido

El asesor no puede levantar un pedido por encima de lo que lleva. El sistema se lo rechaza en el momento, diciéndole qué producto y cuánto tiene disponible.

Cuándo conviene: cuando la empresa prefiere que el asesor no prometa lo que no puede entregar, aunque eso signifique decirle «no» delante del cliente.

La diferencia práctica: con «al confirmar», el asesor recibe un rechazo frente al mostrador. Es incómodo y es el punto. Con «al entregar», el pedido pasa y el problema aparece en el cierre de jornada.

No hay una respuesta correcta: depende de si la empresa prefiere el rechazo ahora o el descuadre después. Pero hay que decidirlo **antes** de que el equipo salga a la calle, porque cambiarlo a mitad de mes desconcierta.

Decisión 4 · Qué tarifas puede ofrecer el asesor

Tarifas que el asesor puede ofrecer

El asesor siempre ve la lista de precios **del cliente** —se asigna en la ficha de cada cliente—. Acá se agregan otras tarifas para que pueda mostrar variantes y justificarlas frente al mostrador. Si no se marca ninguna, ve solo la del cliente, que es lo habitual.

☐ **Cadenas** · Precio negociado para automercados de cadena

☐ **Mayorista** · Precio de lista para bodegas y abastos

Ofrecer una tarifa no cambia el precio del cliente: le da al asesor la opción de aplicarla, y queda registrado con qué tarifa se levantó el pedido.

La configuración de tarifas ofrecibles

El asesor siempre ve la lista de precios **del cliente** —se asigna en la ficha de cada cliente (módulo A7)—. Acá se agregan **otras** tarifas para que pueda mostrar variantes y justificarlas frente al mostrador: «esta es la de cadenas, esta la de mayorista».

Si no se marca ninguna, ve sólo la del cliente, que es lo habitual y lo que conviene para empezar.

Ofrecer una tarifa no cambia el precio del cliente. Le da al asesor la opción de aplicarla, y queda registrado con qué tarifa se levantó el pedido.

Cuándo se usa: cuando la fuerza de venta tiene margen para negociar y la empresa quiere que ese margen esté acotado a tarifas definidas, en vez de a descuentos libres.

Decisión 5 · Si el pedido entregado genera su cuenta por cobrar

Esta es la decisión que separa a una empresa **con** sistema administrativo de una **sin** él, y conviene tomarla con cuidado porque cambia de dónde sale el saldo de los clientes.

Cuentas por cobrar

Enciéndelo si la empresa **no** tiene un sistema administrativo conectado. Cada pedido entregado deja su cuenta por cobrar, y con eso el asesor ve el saldo real del cliente y puede cobrarle desde la app. Si hay conector, déjalo apagado: la cartera la manda el administrativo y encenderlo crearía un segundo documento por la misma venta.

✓ El pedido entregado genera su cuenta por cobrar

Apagado, el saldo del cliente sólo se llena con **Cobranzas → Plantilla** o con el conector. No emite facturas: es el documento de cobranza del sistema, sin valor fiscal.

La política de cuentas por cobrar

Apagada (por defecto). El saldo del cliente sale de la cartera que se carga por archivo (módulo A11) o del conector con su administrativo. Un pedido, aunque se entregue, **no genera deuda por sí solo**.

Encendida. Cada pedido entregado deja automáticamente su cuenta por cobrar. Con eso el asesor ve el saldo real del cliente en la ficha y puede cobrarle desde la aplicación, sin que nadie suba un archivo.

Si la empresa tiene conector con su administrativo, déjela apagada. Ese sistema ya manda su cartera, y encender esto crearía un segundo documento por la misma venta.

Antes de encenderla, revise las condiciones de pago de sus clientes. El plazo del documento sale de ahí: un cliente sin condición asignada vence **el mismo día de la entrega**, y al día siguiente aparece en mora sin deberlo. Las condiciones se asignan en la ficha del cliente o por carga masiva (módulo A8).

Lo que emite **no es una factura**: es el mismo documento de cobranza que entra por el archivo de cartera, sin validez fiscal.

Decisión 6 · Qué hacer con un pedido tomado fuera de la tienda

Un pedido tomado **desde una computadora, sin GPS, en la oficina o lejos del cliente** queda marcado en el reporte **Pedidos fuera de la tienda** (módulo B13). Esta decisión es si, además, la app le pide un motivo al asesor.

Pedidos fuera de la tienda

Un pedido tomado desde una computadora, sin GPS, en la oficina o lejos del cliente queda marcado en el reporte **Pedidos fuera de la tienda**. Nunca se bloquea: tomar un pedido por teléfono desde la oficina es legítimo, y bloquearlo sólo empuja a trampearlo.



Sólo reportarlo

El asesor no nota nada; el gerente lo ve en el reporte.



Pedir justificación al asesor

Antes de guardar, la app le pide un motivo («el cliente llamó», «pedido por WhatsApp»). Sale en el reporte junto al pedido.

La política de pedidos fuera de la tienda

Opción	Qué implica
Sólo reportarlo (<i>por defecto</i>)	El asesor no nota nada. El gerente lo ve en el reporte
Pedir justificación	Antes de guardar, la app le pide un motivo («pedido por WhatsApp», «el cliente llamó»). Sale en el reporte junto al pedido

Ninguna de las dos bloquea el pedido. Tomar un pedido por teléfono desde la oficina es legítimo, y bloquearlo sólo empuja a trampearlo.

Antes de decidir, cargue la oficina. «En la oficina» sólo se reconoce si la oficina está en **Supervisión** → **Ubicación de clientes** → **Lugares de la empresa** (B13). Sin eso, un pedido tomado en la oficina con el celular parece hecho en la calle.

Guardar

El botón **Guardar cambios** de arriba a la derecha guarda todas las pestañas del perfil de empresa a la vez.

Las seis decisiones, en una tabla

Decisión	Por defecto	Cámbiela si...
Jornada automática	Apagada	El tablero muestra «inactivo» a gente que trabaja
Existencia de este sistema	Apagada	La empresa cargó su inventario por archivo
Descuento del inventario	Al entregar	Prefiere que el asesor no prometa lo que no lleva
Tarifas ofrecibles	Ninguna	La fuerza de venta negocia dentro de tarifas definidas
Cuenta por cobrar al entregar	Apagada	La empresa no tiene sistema administrativo conectado
Pedidos fuera de la tienda	Sólo reportarlo	Quiere que cada pedido tomado lejos de la tienda traiga su motivo

Lo que este módulo NO hace

- **No configura permisos.** Eso es el módulo A13.
- **No define metas ni comisiones.** Bloque del gerente.
- **No activa rastreo en segundo plano.** No existe: la app envía ubicación mientras está abierta.