

Universidad Tecnológica de El Salvador

**FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**



**CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A:
INDUSTRIAS CREATIVOS DIGITALES S.A. DE C.V**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO POR:**

**KARLA MARÍA AGUILERA IBÁÑEZ
ROBERTO CARLOS ALAS RECINOS
CARLOS EDUARDO CONTRERAS GÁLVEZ
JACQUELINE ADALY DURAN MORENO**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SANCHEZ
RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA
VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. HECTOR MAIDA
PRESEDENTE

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA
PRIMER VOCAL

LIC. ROBERTO FILANDER RIVAS
SEGUNDO VOCAL

LIC. MAURICIO ERNESTO MENJIVAR BARRERA
TERCER VOCAL

ENERO, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

ING. HÉCTOR MAIDA, LICDA. MARY HERRERA DE RETANA, LIC. ROBERTO FILANDER RIVAS Y LIC. MAURICIO

ERNESTO MENJÍVAR BARRERA. A LAS OCHO HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN

PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: KARLA MARÍA AGUILERA IBÁÑEZ, ROBERTO CARLOS ALAS RECINOS,

CARLOS EDUARDO CONTRERAS GÁLVEZ Y JACQUELINE ADALY DURÁN MORENO.

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL

COLABORATIVA REALIZADA A "INDUSTRIAS CREATIVOS DIGITALES S.A. DE C.V."

PARA OPTAR AL GRADO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Y DEL CUAL SE EVALUARON TAMBIÉN LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA MISMO. POR

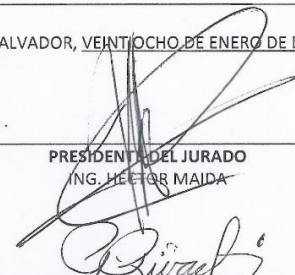
TANTO, ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO Aprobado YA QUE SI CUMPLE

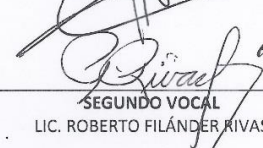
CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD DE MAESTRÍAS

Y ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR.

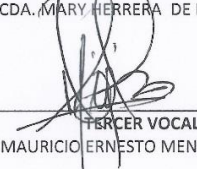
OBSERVACIONES: Aprobados con Honores

SAN SALVADOR, VEINTIOCHO DE ENERO DE DOS MIL DIECINUEVE.


PRESIDENTE DEL JURADO
ING. HÉCTOR MAIDA


SEGUNDO VOCAL
LIC. ROBERTO FILÁNDER RIVAS


PRIMER VOCAL
LICDA. MARY HERRERA DE RETANA


TERCER VOCAL
LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA

Índice

Resumen Ejecutivo	i
I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito	1
1.1 Información Básica de la Empresa	1
1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor	2
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad.....	43
1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata	46
II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	48
2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar	48
2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar:	50
2.3 Descripción de la acción clave de éxito.....	51
2.4 Fundamentación teórica de la acción clave.....	150
2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito	173
III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito	175
3.1 Acción clave de éxito:	175
3.2 Beneficio económico obtenido a través de la consultoría:.....	183
3.3 Resultados de herramientas tecnológicas.....	187
Conclusiones del Equipo Consultor	214
Recomendaciones del Equipo Consultor	228
Referencias.....	229
Anexos	232

Resumen Ejecutivo

El Documento presentado a continuación es el resultado de la evaluación de Creativos de Internet, utilizando para ello un proceso de identificación de las áreas fuertes y las posibles deficiencias que afectan la competitividad y desempeño con el fin de que les permitan realizar acciones correctivas.

La metodología utilizada para la ejecución de esta consultoría consistió en un proceso de varias etapas: Entrevistas, visitas a la empresa, observación directa, diseño de informe, validación y aprobación de informe, presentación de informe final, en las que interactuaron el equipo consultor, el empresario y los colaboradores directos.

En el proceso de Diagnóstico Integral realizado por el Equipo Consultor se identificaron aspectos puntuales en 12 grandes áreas de gestión con las correspondientes sub-áreas evaluadas, lo que permitió señalar las principales “Áreas de Oportunidad” las cuales se describen ampliamente en la sección de Diagnóstico del Consultor.

Posteriormente, a partir de la información recopilada y analizada se determinaron seis áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto y factibilidad, siendo estas:

Cuadro N°1. Áreas prioritarias a intervenir

Áreas de mejora	Sub Áreas
Gestión de calidad	• Control de Calidad
Estructura Organizacional	• División del Trabajo
Mercadeo y Ventas	• Gestión de Ventas
Recursos Humanos	• Política de Personal
Recursos Humanos	• Clima y motivación de Personal
Recursos Humanos	• Incentivos y Beneficios del Personal

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

En reunión con el empresario y el equipo consultor se determinó el área de oportunidad a intervenir, estableciéndose la acción clave de éxito a implementar la cual consiste en:

- **Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO:** Que consistió en elaborar los diferentes documentos relacionados a la Gestión de Ventas que servirán de insumos para alimentar la herramienta ODOO módulo CRM y Ventas, la cual se diseñó y configuro a través de un servidor

virtual en Amazon habilitándose para un periodo de suscripción para 12 meses. Entre algunos de los documentos creados se tienen: Propuesta de estrategia de ventas, Branding de marca, Creación de gestión de venta, Plan de marketing, Propuesta de Plan de incentivos, Propuesta de Plan de Pago electrónico, Plan de capacitación de Vendedores, Modelo Canvas, entre otros. Además, en esta implementación como parte de la Gestión de Ventas se diseñó y lanzo una campaña de Facebook ADS y se elaboró encuestas para obtener información del público meta.

- **Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO:** Que consistió en la creación de la documentación relacionada a la Gestión del Talento Humano y la implementación en el sistema ODOO, módulo Recursos Humanos, entre algunos documentos elaborados se tienen: Perfil del vendedor, Manual de selección y contratación de personal, Manual de evaluación de desempeño, Manual de inducción de personal, Propuesta de Plan de incentivos y Manual de puesto general. Además de ello se elaboró encuesta para medir el clima laboral dentro de la empresa

Con la acción clave de éxito la empresa se verá beneficiada en lo siguiente:

Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO:

- Incrementa el control de ventas
- Crea una gestión de ventas
- Reduce la pérdida de clientes y negocios, así como la ineficiencia de la operación de la empresa

Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO

- Incrementa el control del talento humano
- Crea una Gestión del talento humano
- Reduce la rotación de personal y la desmotivación
- Elimina el cese de labor inesperado y la ineficiencia

Es así como en un plazo de 5 meses se implementó la acción de clave de éxito, la cual fue elaborada de manera conjunta con el empresario y sus colaboradores más cercanos.

Los resultados obtenidos de la implementación fueron los siguientes:

- Se formalizó el área de ventas con la incorporación efectiva de 1 miembro, quien tendrán como principal función promover el proyecto “Bookers Blues” para el crecimiento de la empresa.
- Se creó un plan estratégico de ventas para el proyecto Bookers Blues para promover esta línea de negocio, en dicho plan se ejecutaron 3 tácticas claves:
 - Crear un departamento de ventas
 - Establecer alianzas estratégicas con empresas claves para el proyecto Bookers Blues.
 - Elaborar una campaña publicitaria para “Bookers Blues” a través de Facebook ADS.
- Se plantearon además acciones operativas, para cada táctica propuesta.
- Se implementó herramienta tecnológica ODOO CRM para el control y registro de las ventas y el control de las actividades de los vendedores como parte del proceso de Gestión de Ventas.
- Se estableció un procedimiento formal para la selección y contratación de personal, así como un Manual de inducción de personal, para tener la información documentada.

- Se configuró e implementó la herramienta ODOO para Recursos Humanos para que se tuvieran todo controlado desde el sistema de una forma eficiente y automatizada.
- Se elaboró un Manual con los descriptores de cada puesto y Manual de evaluación de desempeño, para contar con métricas de medición, evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas para los empleados.
- Se diseñó un plan de incentivos y un plan de capacitación para el área de ventas.
- Se propuso un plan de contratación por orden de prioridades para el proyecto Bookers Blues y se diseñó e implemento una encuesta para medir el ambiente laboral de los empleados actuales

Como equipo consultor agradecemos al empresario y colaboradores todo el apoyo, interés y colaboración que nos brindaron a lo largo de este tiempo esperando con esta consultoría haber contribuido a la sostenibilidad y competitividad de la organización.

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito

1.1 Información Básica de la Empresa

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO		
Ref.	Nombre Campo	Contenido Campo
1	Nombre Contacto Empresa	Héctor Maida
2	Cargo	Representante Legal / Gerente General
3	Razón Social Empresa	Industrias Creativas Digitales S.A. de C.V.
4	Matrícula de Comercio	No aplica
5	Giro Empresa	Consultores en equipos y programas de informática
6	Sector	Servicios
7	N° Empleados Jefes	
8	N° Empleados Administrativos	3
9	N° Empleados Operarios	2
10	N° Operarios Permanentes	5
11	N° Operarios Temporales	0
12	Dirección	Residencial Santa Teresa, Calle el Jabali Pol L4 Casa # 8
13	Ciudad / País	Santa Tecla / El Salvador
14	Teléfonos	2124-0532 / 7899-3934
15	E-mail	info@ci.com.sv
16	Mes / Año Fundación Empresa	20 años de operaciones, 5 años con la razón social
17	Principal Producto / Servicio 1	Diseño de página web
18	Principal Producto / Servicio 2	Hosting
19	Principal Producto / Servicio 3	Bookers Blues (Property Management System)
20	Ventas Netas Totales Ultimo año	\$73,480.00
21	Ventas Netas Totales Penúltimo año	\$62,301.00
22	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	\$68,458.00
23	Exportación Directa (SI/NO)	No aplica
24	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No aplica
25	Exportaciones Totales Ultimo año	No aplica
26	Exportaciones Totales Penúltimo año	No aplica
27	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No aplica
28	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	Sí
29	¿Cuáles?	FUNDAPYMES

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

A continuación, se presentan los aspectos relevantes encontrados en las Áreas de Gestión, específicamente en cada una de las sub áreas que las integran, por el Equipo Consultor en el proceso de entrevistas más verificación visual y visitas a la organización.

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión:

Creativos de internet es una empresa que se especializa en desarrollar sitios web y estrategias de marketing digital. La principal contribución que brindan a sus clientes es ayudarlos a que se promuevan a través de medios digitales, facilitando las herramientas de comunicación y marketing digital entre las empresas y sus clientes.

Actualmente Creativos de Internet atiende el mercado del área metropolitana, teniendo una pequeña cobertura de clientes fuera del área de San Salvador.

Entre los valores que Creativos de Internet considera importantes sean promovidos por cada uno de los miembros de la empresa, se tienen:

- **La Confianza:** Los clientes consideran que siempre habrá una respuesta a los problemas que se presenten; además de obtener un servicio en el momento y forma correcta.
- **La Flexibilidad:** Entendiendo y adoptándose a cada una de las necesidades de los clientes, para garantizar la entera satisfacción en los servicios que prestan.

Creativos de internet define la misión de la empresa como: "Crear, promover, colaborar y participar activamente en el desarrollo de sitios web de calidad para nuestros clientes y convertirnos en sus aliados estratégicos para todo tipo de soluciones web, con el fin de que le sirva como una herramienta de crecimiento para sus negocios" (Maida, 2018) dicha misión ha sido transmitida a los empleados de la empresa a través de la información que decora el lugar de trabajo que transmite el slogan inspirado en Star Wars: "Tenemos la fuerza para potenciar su negocio", así como la participación de los colaboradores para el diseño y creación de la página. web y el logo de la empresa, de esta forma han logrado involucrar al personal para que sociabilicen con la misión de la empresa y que estos la compartan, al mismo tiempo uno de los dueños, el Ing. Héctor Maida, constantemente está pendiente de la atención que sus colaboradores les brindan a los clientes con el objetivo de garantizar que

la misión que ellos tienen sea compartida y llevada a la práctica por todos.

Actualmente Creativos de internet no ha realizado acciones específicas para alcanzar la visión de la empresa, pero si tienen claro que es importante mejorar los tiempos de entrega para tener ingresos más rápidos y así poder responder de mejor forma a los clientes, para ello están planeando "empaquetar" o guardar ciertas cosas que han implementado en algunos sitios web para que puedan ser usados en otros y de esta forma lograr cada vez ser mejores.

Entre las principales ventajas que permiten a Creativos de internet marcar una diferencia con la competencia se tienen: La confianza, la cercanía y la capacidad de poder entender el lenguaje de los clientes, así como estar pendientes de las necesidades de los mismos brindando una buena atención, además de ser responsables en todo lo que hacen, esto ha permitido que sean recomendados por clientes atrayendo cada vez a más clientes.

Creativos de internet, trabaja para que dentro de tres años la empresa sea recordada por los clientes por la calidad y responsabilidad en los sitios web que producen, además de querer ser referentes para el segmento de turismo en marketing digital a través del proyecto Bookers

Blues, cuyo sueño es poder montar una estructura que trabaje sola de forma consolidada para dicho segmento, todo esto sin dejar a un lado la flexibilidad y el buen trato en el ambiente laboral que antiguamente la empresa ha mantenido con sus colaboradores.

1.2.1.2 Historia de la empresa:

Creativos de internet fue fundada por el Ing. Héctor Maida en el año 1998, motivado por el gusto a las computadoras, al internet, a las comunicaciones y a todo lo informático, gusto que también ha sido compartido en la familia en donde todos son ingenieros; abonando a ello la experiencia laboral en Casa Presidencial, en donde tuvo la oportunidad de tener a su cargo el diseño de la página web y de impartir diversas conferencias sobre internet, le permitieron enamorarse aún más de su trabajo. En el año 2003 se dedica a tiempo completo a la empresa, la cual fue fundada por la necesidad que se les presentó al salir su esposa del lugar donde trabajaba y además por la finalización del contrato en Casa Presidencial donde el Ing. Héctor Maida, permaneció por 2 períodos, así contrataron a un técnico y empezaron a conseguir clientes, clientes que a la fecha continúan fieles a la empresa, que goza ya de 20 años en el mercado.

La empresa ha atravesado diversas etapas, entre las principales se tienen: Primer etapa con la fundación de la empresa, en donde únicamente era el Ing. Héctor Maida quien la constituía, posteriormente 3 o 4 años después, llegó la Segunda etapa, con la fundación de la oficina, luego la Tercera etapa la cual inicia con la incorporación a tiempo completo del Ing. Héctor Maida, en dicha etapa se da el mayor crecimiento que ha reportado la empresa, llegando a tener más de 10 colaboradores, seguido de ello, en la Cuarta etapa, sufren un declive en el 2009, reportando una caída en las ventas, en dicho tiempo es en donde deciden asociarse con el Sr. Roberto Palomo para trabajar juntos, refundando la empresa y obteniendo de esta forma un apoyo en la parte administrativa, con esto lograron poner las cuentas en orden, sin dejar de atender a los clientes, lo cual seguía estando a cargo del Ing. Héctor Maida.

Entre los principales problemas que han enfrentado y que ha afectado el crecimiento de la empresa, se ha tenido la debilidad en la parte administrativa, pero con el cambio en la administración han ido mejorando, teniéndose ahora la meta de llegar a facturar los \$100,000 anuales, etapa en la cual la empresa se encuentra en estos momentos, etapa de madurez buscando un crecimiento.

La familia juega un papel muy importante para la toma de decisiones de la empresa, el hijo trabaja en la compañía y la esposa del Ing. Héctor Maida es considerada como una mentora, su opinión y apoyo son muy tomados en cuenta en la toma de decisiones de la empresa. Fuera de la familia ninguna institución u organización, ha tenido o tiene influencia en la toma de decisiones, a pesar de que han buscado un apoyo externo, este no se ha obtenido, limitándose únicamente en hacer networking con algunas instituciones de turismo y con otras se ha participado en eventos en donde el Ing. Héctor Maida tiene la oportunidad de impartir clases, con dichas instituciones se ha tenido una relación, pero ninguna influencia en la toma de decisiones. Actualmente se les ha presentado la dificultad de no poder tener apoyo de FUNDEPRO ya que aún no han alcanzado la facturación de los \$100,000 anuales.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos:

Los objetivos de la empresa son definidos por Roberto Palomo y el Ing. Héctor Maida, ambos toman las decisiones, ya que cuentan con una participación de acciones en un 50%, dichos objetivos no se tienen por escrito. Entre los objetivos de corto plazo se tienen como el principal no dejar de vender un mínimo de \$4,000 mensuales, así como no exceder en ese valor los gastos mensuales, además de ellos se pretende

contratar a un vendedor adicional para crecer la operación, pero por el momento no se ha encontrado.

Los objetivos y metas centrales de la compañía son en primer lugar, lograr facturar \$100,000 anuales, luego llegar a ser eficientes y por último consolidar el proyecto de “Bookers Blues” para el sector de turismo.

Entre los planes de acción que Creativos de Internet considera como prioritarios para el cumplimiento de los objetivos se tienen:

- **Mejorar los tiempos de producción:** Como objetivo primordial para ejecutar en el 2018, lograr "empaquetar" todo lo que se hace para ser más eficientes y así vender más
- **Conseguir más ventas:** Ya que actualmente solo vende el Ing. Héctor Maida y este necesita dedicarle más tiempo a esta área.
- **Conseguir un préstamo para impulsar el proyecto de Bookers Blues:** Este como un objetivo a corto plazo, para ello se está trabajando con un asesor financiero a través de USAID.

Con dichas acciones se pretende dar respuesta a los problemas y debilidades que principalmente se tienen y que afectan al cumplimiento de los objetivos, tales como: no tener acceso a una línea de crédito que

les permita el crecimiento, no se cuenta con un presupuesto para inversiones y dificultad en los tiempos para resolver situaciones, debido a la falta de personal que apoye los trabajos, ya que la mayor parte de las cosas son llevadas a cabo por el Ing. Héctor Maida.

En Creativos de internet, en primer lugar, las funciones que se priorizan son las necesarias para conseguir el flujo de efectivo que se necesita de forma mensual: La empresa considera que el cliente pagará más por un proyecto nuevo y más fuerte al que se le debe dedicar tiempo y en segundo lugar se tiene que entregar a tiempo a los clientes que pagan todos los meses, para lograr lo antes mencionado falta tener mayor eficiencia en los procesos.

Por el momento la empresa no ha cambiado con respecto a los grandes objetivos ya que se necesita ser más eficiente y a la vez, inyectar el capital necesario para consolidar los proyectos de crecimiento.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo directivo:

En Creativos de internet, el liderazgo está centralizado en el Ing. Héctor Maida y el Sr. Roberto Palomo, ambos gerentes, comparten la toma de decisiones relacionadas al personal, el negocio y decisiones estratégicas, tales como: Decisiones sobre proyectos, términos o

negociaciones con los clientes, créditos, precios, entre otros, mientras que las decisiones operativas y del día a día son tomadas directamente por el Ing. Héctor Maida. Actualmente la Gerencia participa en las tareas operativas, y de forma transitoria, el Ing. Héctor Maida, se pone al frente de las labores para apoyar las tareas de creación de las páginas web, y de esta forma mejorar los procesos.

1.2.2.2 Autonomía:

En la empresa existe una autonomía, ya que las decisiones son tomadas en conjunto entre el Ing. Héctor Maida y el Sr. Roberto Palomo, pero a su vez no hay ninguna institución o personas que intervengan en la toma de decisiones gerenciales.

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión:

Entre los instrumentos de gestión en los que se apoya la empresa para la toma de decisiones se tienen: Los archivos de control de ventas, clientes, el histórico mecanizado que se lleva en Excel, y todo lo que se hace y registra mes a mes: Históricos de Gastos, ventas, entre otros, las decisiones que son tomadas no necesitan un respaldo como tal.

Actualmente en Creativos de internet, no se han realizado estudios económicos, únicamente se revisa como está el ambiente o

ecosistema en la web para estar informados. La gerencia se está informando del día a día lo referente a los resultados y los costos ocasionados en la operación de la empresa, para mejorar este control se ha contratado a un financiero, además de ello la gerencia está pendiente de los cambios en el salario mínimo, las regulaciones de cuando un empleado es cesado y el retiro voluntario, ya que estos aspectos afectan los resultados y las decisiones importantes de la compañía.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad:

Para Creativos de internet las regulaciones que tienen mayor impacto en el desarrollo de la empresa son las regulaciones a nivel de gobierno, entre las que se pueden mencionar: El cambio en el salario mínimo, el retiro voluntario, las cuales afectan directamente el flujo de efectivo de la empresa; por otro lado, la empresa no ha detectado alguna amenaza en normativas futuras que pudieran afectar a la compañía, únicamente las regulaciones antes mencionadas que son efectuadas por el gobierno.

Entre las instituciones que han apoyado la gestión de Creativos de internet, se tienen CONAMYPE, junto con el apoyo de la UTEC en el proceso actual de consultoría empresarial, además se ha contado con el

apoyo de PALLADIUM GROUP en innovación tecnológica y con la USAID, a través de la cual se ha conseguido el asesor financiero. Con respecto a las instituciones del Estado solo se conocen los beneficios que ofrece CONAMYPE, de la cual se está recibiendo una consultoría actualmente y por tanto aún no se identifican los resultados de la misma.

Creativos de internet además conoce FONDEPRO y CONAMYPE como instrumentos de apoyo, utilizando solo este último, el cual le ha servido para reconocer lo que se puede mejorar.

1.2.3.2 Comprensión del Sector:

Entre los aspectos de la economía que mayormente han afectado a Creativos de Internet, se tiene el cambio de gobierno que se dio en la transición entre Elías Antonio Saca y Mauricio Funes, ya que los servicios web fueron acaparados sin dejar espacio para participar, se trató de ganar proyectos de Gobierno, pero se han perdido los negocios, esto ha impactado negativamente a la empresa, además han afectado las burbujas en la economía, ya que cuando baja la economía, bajan también las ventas.

Creativos de internet, está ubicada en el sector económico que corresponde a servicios, específicamente de Marketing Digital, es una

empresa de encadenamiento productivo, el cual es un sector sumamente competitivo, por lo que es necesario estar en constante innovación. La información que se obtiene de este sector es la información que el propio empresario recopila y a través de la retroalimentación directa que obtienen de los clientes, los cuales siempre les indican por donde están las tendencias y que es lo que necesitan. Actualmente Creativos de internet, no pertenece de forma activa a ninguna asociación, únicamente pertenecieron a la Asociación de informáticos y a la Cámara de Comercio, pero no se percibió ningún beneficio de ambas instituciones. Las principales dificultades que enfrenta el sector es la excesiva oferta que se tiene, lo cual genera una competencia muy agresiva.

Entre algunas de las prácticas que utiliza Creativos de internet para conocer el entorno en el que se desarrolla, se tiene la recopilación de información que se obtiene a través de internet, invitaciones a eventos tecnológicos y de turismo; esta información realmente no afecta a la empresa de forma negativa, al contrario, le facilita al empresario para que la toma de decisiones pueda ser la mejor para la empresa. Esta información es captada por medio de correos electrónicos, boletines informativos de la industria, información de la competencia, entre otras.

1.2.3.3 Alianzas:

Las alianzas estratégicas se consideran importantes para lograr un crecimiento, pero actualmente no se tiene conformada ninguna. Se ha pensado en asociarse con alguna gremial en el sector turismo, como la Asociación de Hoteles Pequeños de El Salvador (HOPES), esto ayudaría a la empresa para su crecimiento, desarrollando el proyecto de Hoteles que se tiene, el cual se ha denominado como “Bookers Blues”.

Entre los nuevos negocios que ha evaluado Creativos de internet para poder crecer está el proyecto de Bookers Blues, para que sea materializado, la empresa ha desarrollado y mejorado el software, pero se necesita invertir aproximadamente \$15,000 para impulsar el proyecto. Como una experiencia pasada, en el 2003 la empresa tuvo la oportunidad de participar en un consorcio de exportación durante el gobierno de Francisco Flores, el cual estaba integrado por constructores y abogados, pero desafortunadamente no se tuvo éxito ya que las personas que se contrataron no tuvieron un buen desempeño, a pesar de que se tenía la ayuda de PROESA.

Según la experiencia con la que cuenta la empresa, la actual asociación entre el Sr. Roberto Palomo y el Ing. Héctor Maida ha sido

positiva, ambas empresas se comparten trabajos y en general, se tiene confianza en otros empresarios.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes:

En Creativos de internet, la persona encargada de la unidad de venta es el Ing. Héctor Maida y los empleados son los encargados de brindar la atención post venta. Para la captación de clientes se tiene un anuncio en el canal 8 y la mayoría se hace a través de la página web. Cuando se recibe un futuro cliente por medio de la página web, se le envía un correo para iniciar el proceso de labor de venta. La empresa trata de no buscar los clientes para no realizar ventas en frío.

Los clientes principales que tiene la empresa son: Grupo Agrisal, la Academia Europea, Colegio Josué y Fundemas, ya que estos representan el 30% de facturación mensual. Además, tiene empresas grandes y medianas, hoteles pequeños, medianos y grandes y personas naturales.

La relación con los clientes es cercana y constante, con unos la comunicación es mensualmente, con otros anualmente o cuando existe un problema.

Se cuenta con una base de datos de facturación y una base de datos de todos los prospectos de clientes, estos son administrados por el contador y son revisados una vez al mes. La empresa cuenta con 10 clientes principales, los cuales son leales, aunque algunos se han ido.

El atributo que los clientes más valoran es que son escuchados para entender lo que requieren y con base a ello se les trata de resolver. Lo que no les gusta es que el producto no sea creativo o se vea artesanal. Las quejas de los clientes se resuelven como prioridad uno.

Actualmente la empresa no cuenta con un responsable de post-venta, pero cuando un cliente se muestra insatisfecho por el producto, la empresa en ocasiones ha decidido regalar el diseño, pero nunca se devuelve el dinero, solo se hace un descuento a las facturas.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento:

La empresa clasifica a sus clientes por la industria, aunque están enfocados en turismo. Para segmentar los clientes se utiliza el criterio de tamaño e industria.

La empresa no tiene un mercado meta, pero se busca que las mensualidades crezcan. La base de datos de los clientes se construye partiendo que cada cliente tiene que ser registrado en un Excel. Las cotizaciones de los servicios que presta la empresa están enumeradas y se lleva un orden de cada una. Las participaciones de los clientes anuales suman un 30% de las ventas y los mensuales un 60% de las ventas.

La empresa hace tres años realizó una encuesta para conocer lo que piensan los clientes, pero no lograron mayor información, actualmente el único parámetro que tienen es la recomendación de otros clientes y lo que mejor refieren es la calidad en la atención al cliente que brinda la empresa.

1.2.4.3 Producto:

La persona encargada para generar ideas para desarrollar productos es el Ing. Héctor Maida y para esto, toma de base la información de los clientes, el entorno y los boletines de la industria del turismo.

Para desarrollar nuevos productos se investiga cómo se hace y se les indica cómo se debe hacer. Las capacitaciones de los empleados son

impartidas por el Ing. Héctor Maida, quien es además el encargado de liderar estos procesos.

Para generar nuevos productos, la parte significativa la realiza el Ing. Héctor Maida y el Sr. Roberto Palomo. La persona encargada de sistematizar este proceso es el Ing. Héctor Maida.

1.2.4.4 Precio:

Los precios se fijan según los costos. Los costos principales son: el salario, alquiler de casa y el costo de la infraestructura tecnológica. No existe una estructura de costo como tal. Los costos fijos son 80% y los variables un 20%.

El competidor principal para Creativos de internet, es la empresa Premper, aunque la competencia está bien diluida, estos pueden ser freelancers, estudiantes, una empresa de diseño o cualquier persona que se dedica a este rubro. Los precios se comparan con los competidores y también con el mercado.

Uno de los factores que se toman en cuenta para calcular los valores de los productos es el precio que ofrece la competencia, pero si la competencia está muy abajo, no se toman en cuenta. En el mercado la tendencia de los precios es decreciente. La principal diferencia con la

competencia es el servicio al cliente, ya que se brinda atención personalizada. Dicho atributo está incluido en los costos. La empresa cuenta con un costo estandarizado.

La empresa está al tanto de las tendencias del mercado para la fijación de precios. El aspecto más importante para tomar en cuenta es el requerimiento del cliente.

1.2.4.5 Gestión de Ventas:

En relación a la fuerza de venta la empresa no ha tenido éxito con los vendedores y como consecuencia el encargado de la fuerza de venta es el Ing. Héctor Maida.

En el área de registro de ventas no se lleva una prospección de clientes. Las ventas se llevan en un Excel, el contador es el encargado de llevar la facturación donde se registran las ventas. No se hace un análisis de las ventas, pero si existe una cuota de venta mensual donde el Ing. Héctor Maida es el responsable de gestionar las ventas.

El control de gestión de ventas se lleva a través de correo electrónico, luego se realiza una cotización y al final se vende. El material

de apoyo que se tiene para las ventas es el sitio web y este se renueva constantemente.

Los reclamos son atendidos personalmente por el Ing. Héctor Maida Actualmente la empresa no cuenta con un entrenamiento y capacitación de la Fuerza de Venta programado de forma específica.

1.2.4.6 Comunicaciones:

No existe una política de promoción de nuevos productos y no se tiene ningún argumento de ventas.

Solo hay comunicación con canales externos, de forma interna se habla constantemente de forma inmediata.

El presupuesto se define por el Sr. Roberto Palomo y el Ing. Héctor Maida, aunque no se ha invertido la mayor cosa.

1.2.4.7 Distribución:

En Creativos de Internet no se tienen distribuidores.

1.2.4.8 Exportaciones:

No se están haciendo exportaciones por el momento.

1.2.5 Producción y operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores:

En cuestión de análisis de proveedores se cuentan con proveedores de Hosting y dos servidores en Estados Unidos. Ellos son seleccionados según el ranking y precios. La empresa cuenta con dos proveedores y estos le brindan la facilidad de pago de una cuota mensual. La relación comercial es de más de 10 años con el del Hosting, con los otros 2 proveedores 2 años y 3 meses respectivamente.

1.2.5.2 Nivel Tecnológico:

El equipo tecnológico que tiene la empresa fue comprado en el 2018, no son tecnología de punta ya que no es requerido servidores de alta gama para programar. Sí se comparan con la competencia tiene maquinaria igual. El mantenimiento de las máquinas se realiza cada vez que se arruinan.

La planificación estratégica es elaborada por el Ing. Héctor Maida. La empresa no necesita comprar maquinaria ya que esta ha sido actualizada este 2018.

Alguna de la maquinaria que utilizan no cuenta con manuales, pero las que lo poseen contienen manuales en los idiomas inglés y

español. No se cuenta con registro de maquinarias y estas se les dio mantenimiento en el 2018, dicho mantenimiento fue hecho por el personal que utiliza el equipo y cuando se presenta la necesidad de un repuesto, este se compra.

1.2.5.3 Mantención de Maquinarias:

El plan de mantenimiento que se les da a la maquinaria es correctivo. La frecuencia con las que fallan es aleatoria. La limpieza que se les da es normal y si una se arruina esta se va desechando.

Los empleados son los responsables del mantenimiento de cada equipo y su revisión periódica. A pesar de que no existe un programa de mantenimiento por agentes externos.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Riesgo y Salud Ocupacional:

Actualmente en Creativos de internet, no existe ninguna capacitación en prevención de riesgos, no se tienen capacitaciones para los trabajadores, ni se dan charlas de seguridad, además no se cuentan con instructivos escritos para manejar accidentes en la empresa.

No se cuenta con un sistema de seguridad, no se tienen extintores, no existe alguna unidad de primeros auxilios, ni se cuentan con un sistema de evaluación en caso de accidentes.

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo:

Creativos de Internet es una empresa que cuenta con 4 grandes áreas las cuales son:

- **Diseño web**
- **Soporte técnico**
- **Ventas**
- **Administración.**

La función más importante para Creativos de internet es la atención al cliente y todas las tareas son asignadas por la Gerencia. Según la Gerencia sería conveniente subcontratar recurso para dar servicio técnico.

La empresa no cuenta con ningún reglamento por escrito para los colaboradores.

La Gerencia es la encargada de velar por la asignación de tareas, las cuales se desarrollan con base al perfil de cada colaborador. La gerencia es la que controla que todo se ejecute en tiempo y forma.

1.2.7.2 Poder de Decisión:

La Gerencia General es la encargada de decidir en qué se invierten los fondos de las ganancias obtenidas durante el ejercicio del año anterior. Usualmente se utiliza para renovación de equipos informáticos.

Las decisiones operativas las toma la Gerencia General, sin embargo, cuenta con el apoyo y sugerencias de los colaboradores ante determinada actividad.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales:

Entre los registros legales que lleva la empresa se tienen todos los registros de comercio, además están los registros en la Alcaldía y se tiene el registro del IVA en Hacienda.

En Creativos de internet, se tiene claridad de las tributaciones a las que está sujeta la empresa, pero en ocasiones dependiendo del flujo de efectivo se prioriza la planilla en lugar de los compromisos tributarios,

actualmente estos pagos son efectuados a través de una empresa quienes llevan la contabilidad.

La planificación y el control tributario para el pago de impuestos es realizada por el contador, quien de acuerdo a la información obtiene los datos, para que el día lunes sea analizada y sea gestionado el pago. Actualmente el empresario desconoce si se lleva algún sistema de control sobre las obligaciones tributarias, únicamente tiene conocimiento de la facturación, los quedan, y los clientes, ya que este servicio lo obtienen a través de una empresa que es subcontratada, pero a pesar de ello, la empresa durante la reunión semanal evalúa si existe algo en las obligaciones tributarias que puede afectar a la empresa.

Creativos de internet esta actualizado sobre todo lo concerniente a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, esto ya que los clientes están informados y en algunas ocasiones se ha tenido que llenar los formularios respectivos. El impacto que actualmente tienen las obligaciones sobre la empresa es alto, ya que si cambian los salarios esto afecta a los márgenes, puesto que sube los costos. Por el momento la empresa se ha limitado a llenar formularios para cumplir con las obligaciones requeridas por la Ley, sin necesidad de recurrir a algún proceso.

1.2.8.2 Registros Contables:

Los Registros contables en Creativos de internet son llevados por el contador, estos son: Registro de IVA, renta, pago a cuenta entre los principales; para esto, se han creado los propios catálogos de cuentas, y se han visto con la dificultad que el contador entienda en que consiste cada cuenta.

La empresa maneja los registros para la administración del impuesto IVA, pero no se genera una provisión mensual para la recuperación de dicho impuesto.

En Creativos de Internet, no existe un departamento propio de Finanzas, pero si existe un servicio que se subcontrata a través de un outsourcing, es dicha empresa la encargada de llevar los registros. Los encargados en esta empresa, subcontratada, cuentan con un grado de Licenciatura en contaduría, es decir son contadores.

En Creativos de Internet, el monto de las cuentas por pagar es limitado, estas no existen a largo plazo, y entre las principales se tiene: El alquiler, proveedores, y planilla. Por otro lado, el Capital de trabajo se utiliza para cubrir planillas y proveedores y entre las proyecciones de salidas e ingresos de efectivo se tiene un estimado de salidas entre

\$4,000 a \$4,500 y los ingresos debería estar en los \$8,000, pero este valor se ha logrado pocas veces, generalmente es un promedio de \$5,000, Esto se hace de acuerdo con el periodo contable que corresponde a cada cuenta.

1.2.8.3 Análisis de costos:

En Creativos de Internet, el contador, es quien lleva los registros de las cuentas del Banco Agrícola y todas las semanas se hace un cálculo de lo que se tiene que pagar mensualmente, que generalmente es el mismo valor con ciertas variables en el pago de la energía, el agua, el teléfono y el internet. Esta información es importante para que facilite la toma de decisiones y que al final la empresa obtenga ganancias. Los costos son registrados por el contador.

La empresa Creativos de Internet, tiene clara la estructura de costos, entre los principales costos que actualmente impacta a la compañía se tiene: La planilla, el alquiler y los proveedores, estas cuentas se costean con recursos propios obtenidos a través de las ventas, todo esto se realiza de forma mensual y cada operación es registrada por el contador en el sistema de la empresa.

El informe sobre el análisis de costos es llevado a través de registros como los Estados financieros, el registro de IVA, declaraciones digitales entre otros, la información en estos registros es obtenida al momento. Entre los informes que se generan una vez año se tienen: Los Estados de resultados, el Balance General, todo debidamente auditado. Actualmente en la empresa no existe un horizonte de planeación, solo se tiene conocimiento de lo que se necesita, pero no se han establecido tiempos específicos, esto es manejado por el contador.

En Creativos de Internet, se lleva un control de costo que permite realizar un análisis de costo/beneficio, actualmente el hosting es lo que deja más beneficios a la empresa, la persona responsable de esto y además de velar por la reducción en los costos es el empresario, Ing. Héctor Maida.

1.2.8.4 Administración financiera:

Actualmente la empresa no cuenta con un presupuesto como tal, ni se proyecta, únicamente se tiene lo que se gana o factura.

En Creativos de Internet no existe una Política de inversión como tal, pero se procura mantener las herramientas en buenas condiciones para trabajar, cada 2 años cambian las computadoras, y si visualizan que

la maquinaria ha dejado de funcionar, invierten la tercera parte de las ganancias para efectuar los cambios, todo esto depende de cada proyecto que se tenga.

A través del análisis de las cifras financieras, se persigue que la empresa sea rentable y genere beneficios. Entre los indicadores financieros que se utilizan regularmente se tienen: El flujo de efectivo, los históricos de ventas y costos, (estos son los más utilizados), además de estos se llevan el Balance General y el Estado de Resultados, los cuales se comparan periódicamente para su análisis.

1.2.9 Recursos humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal:

Las competencias técnicas que son requeridas para el personal en Creativos de internet son específicamente: Diseñadores web y desarrolladores en informática. Actualmente la empresa no dispone de todo el personal necesario para crecer y aumentar el volumen de trabajo.

Actualmente el personal está preparado en un 70% en las competencias técnicas que requiere la empresa y la asignación de tareas se hace con base a los conocimientos que tengan los colaboradores. Con respecto a la fuga de personal se ha tenido únicamente 2

deserciones en los años que lleva la empresa ejerciendo. Se han identificado dos motivos principales de esta deserción, uno de ellos es que una vez obtenido el conocimiento que se les transmite se van de la empresa y el otro es que no siguen instrucciones.

1.2.9.2 Política de personal:

Actualmente no se cuenta con manuales de reclutamiento y selección e inducción del personal. La información que manejan los colaboradores es la misma que cada uno de ellos se transmite, cuando recién llega una persona se le explica lo que tendrá que hacer dependiendo del puesto que ocupará, el problema es que si una persona se va y se queda con la información del puesto queda un vacío, ya que no se tiene nada por escrito. Durante el proceso de reclutamiento se hace la entrevista, se evalúa la experiencia, los conocimientos y se someten a pruebas técnicas, en donde según los resultados el empresario, toma la decisión para contratar al personal.

Para el proceso de inducción se ubica a la persona nueva junto a alguien con un puesto similar y se le explica lo que hará, el empresario forma parte de esta inducción.

En Creativos de internet no hay una Política de promoción de personal como tal, pero dependiendo del desempeño que demuestre el colaborador se le pueden asignar más tareas y responsabilidades. El criterio más importante que se toma es el desempeño. Por el momento en la empresa no hay una oportunidad para subir a puestos más importantes ya que eso implicaría más costo en la planilla y por el momento no se cuenta con los fondos necesarios. A la fecha no se han impartido capacitaciones al personal, ya que no se ha encontrado un programa de capacitaciones que puedan ser de utilidad para la empresa.

Actualmente no hay una política de capacitación como tal, si existe una necesidad se hace la inversión, pero si se tiene formación continua en donde se comparte la información entre los colaboradores y se crea una plantilla en donde se plasman los conocimientos.

Los empresarios, el Sr. Roberto Palomo y el Ing. Héctor Maida, son los encargados de la planificación estratégica del personal y de atender los requerimientos de personal dentro de la empresa, actualmente no se realiza ningún tipo de plan de empleo, descriptores de puesto ni métodos de planificación del personal.

1.2.9.3 Incentivos y beneficios del personal:

En Creativos de Internet, no se tiene una política de incentivos como tal, pero se tiene flexibilidad con los colaboradores. No se les descuenta los permisos, se genera un ambiente positivo y agradable para empleados. Los incentivos que se brindan generalmente no son de tipo económico, son de tipo motivacional, se les felicita, o se gratifica con una comida o permiso especial. Si la empresa contara con más ingresos se les podría dar un bono, pero por el momento esa es la situación actual. No se tienen acuerdos sobre el rendimiento del personal y a la fecha solo se han quitado a 2 personas con las cuales ya no se podía trabajar.

El personal se motiva con felicitaciones, siendo flexibles y ofreciendo salidas a comer. El grado de motivación es medido con el rendimiento que se tiene, cuando la motivación es baja es síntoma que algo está pasando, pero actualmente no se han detectado problemas de motivación.

El rendimiento de los trabajadores es evaluado a través del tiempo que demoran en efectuar las tareas asignadas, ya que el empresario ya tiene definido cuanto es el tiempo que debería demorar, si tardan más de lo normal, esto indica que algo está pasando, de igual forma se mide los

proyectos entregados, que es la forma de medir como se llega a la meta, para estas mediciones no se tiene un tiempo o periodicidad específica, todo se hace en el momento por observación.

En Creativos de Internet, no hay un sistema de remuneraciones y beneficios, por lo tanto, no existe una relación entre las tareas/rendimiento-remuneración, es por ello que esto no es conocido por el personal, ya que no se practica, los únicos beneficios que se brindan son gratificaciones las cuales no son de tipo económico.

1.2.9.4 Clima y motivación del personal:

Los colaboradores de Creativos de Internet se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, esto se ha identificado a través de las conversaciones que se tienen con ellos, en la atención con los clientes y en el cumplimiento de sus deberes. Generalmente en la empresa no se programan actividades extras, pero si se deben hacer, el personal participa en ellas.

La empresa es consciente que los colaboradores deberían tener mejores sueldos para satisfacer sus necesidades, pero por el momento la empresa no puede hacerle frente a una exigencia más alta. La ventaja que tienen al laborar en la compañía radica en el aprendizaje, ya que al

lado del empresario Ing. Héctor Maida, aprenden mucho y este conocimiento les permite encontrar mejores oportunidades, a pesar de que la situación en general afuera está difícil. Las mejores ventajas que los colaboradores tienen al laborar en la compañía es la flexibilidad, la atención al cliente, las felicitaciones y las salidas a comer, con lo cual se trata de motivar al personal.

La rotación del personal se produce con una frecuencia de un año, el nivel de sueldo que ofrece la compañía está debajo de lo que anda el sector y generalmente las personas que se van es porque encontraron otro trabajo.

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información:

Creativos de Internet cuenta con un repositorio de datos donde almacena plantillas de diseños web, software de edición de videos y la base de datos de sus clientes. Además, el manejo y la investigación de información se hace mediante correo electrónico y sitios web en internet.

Los clientes de Creativos de Internet reciben la información que se encuentra publicada en las redes sociales y principalmente en el sitio web; con el fin de hacer contacto con nuevas empresas y clientes

potenciales. Sin embargo, para el control y seguimiento de proyectos no existe ningún tipo de elaboración de informes por o para la gerencia.

La empresa utiliza la información para tener parámetros de precios de mercado y buscar mayor cubrimiento del mismo.

La empresa ha experimentado fracasos por falta de comunicación; tal como lo ocurrido en el año 2017 con un cliente llamado Galvaniza. Hoy en día se trata de mantener la disciplina, teniendo reuniones todos los lunes y manteniendo una comunicación constante por medio de correo electrónico entre los socios.

1.2.10.2 Comunicación:

Creativos de Internet mantiene una comunicación horizontal entre todos sus miembros, tanto jefes como empleados. En ocasiones existen bloqueos por parte de los colaboradores, pero estos se aclaran con la gerencia y el proceso avanza. En términos generales se considera tener buena comunicación.

En la empresa no existe un día específico o planeación para tratar temas importantes relacionados a ventas, operación o finanzas,

simplemente se comunica al instante. Los objetivos de la empresa se tienen claros, aunque no se encuentren por escrito.

La empresa no cuenta con un calendario estipulado para actividades o plan de trabajo establecido, para el orden de las actividades cuentan con una pizarra en la cual se llevan las anotaciones y prioridades de los negocios a realizar.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de calidad:

Creativos de Internet no tiene una política de calidad escrita, pero se identifica como prioridad el asegurar que el cliente este contento, que acepte y le guste el producto entregado. El criterio más importante de calidad es la atención al cliente. No se cuentan con controles de calidad establecidos.

El responsable del control de la calidad es el Ing. Héctor Maida. El porcentaje de rechazo es de aproximadamente 25%, el cual se da principalmente en la entrega del prototipo. Este porcentaje tiene un gran impacto en la producción, debido a que afecta la atención a otros proyectos.

Cuando hay un rechazo, se escucha al cliente para identificar lo que no le gusta y proceder a corregirlo. El Ing. Héctor Maida atiende los rechazos, pero estos no se registran en un documento. La empresa se hace cargo de los reclamos y rechazos si estos están dentro de los requerimientos iniciales del cliente.

Aproximadamente el 3% de los clientes se van, pero de este hay un porcentaje que vuelve, por lo que se trata que el cierre se haga de manera correcta, se ha identificado que se retira un cliente cada dos o tres meses.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad:

Los clientes dan los requerimientos que necesitan y los sistemas se desarrollan orientados a cubrirlos. Se realiza una investigación del mercado para agregarlo a los requerimientos de los clientes, por lo que se produce con estos estándares, por el momento no se cuenta con instrumentos de medición.

Los puntos críticos de medición dentro del proceso es la usabilidad y la aceptabilidad del tiempo de entrega. Esto no está documentado, pero lo tienen por escrito en una herramienta de cotización, donde están todos los pasos del proyecto.

1.2.11.3 Calidad de Producto:

La cultura para actuar de acuerdo a los estándares establecidos se refuerza constantemente. Se audita la calidad en la entrega del producto. El procedimiento de revisión del producto es la satisfacción del cliente. No se cuenta con una lista de partes y piezas claves del producto y por tanto no se lleva un registro.

Se registran todos los proyectos, almacenando los datos del cliente, datos financieros y de servicio. Esta información es posible obtenerla periódicamente, la única política que se tiene es que el cliente acepte el producto, no se cuenta con ningún procedimiento documentado.

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica:

La principal tendencia en cuanto a tecnología es que los sitios web deben adaptarse a los diferentes dispositivos, proporcionar al cliente un administrador de dispositivos para que el mismo pueda gestionar su sitio web y que los mensajes en la página sean más directos. A nivel de mercado existe un uso más frecuente de desarrollo de software, el cual no está contemplado en las actividades de la empresa.

La búsqueda de nuevas tecnologías se hace a través del trabajo diario, donde sí se encuentra algo innovador se incorpora dentro de las plantillas de diseño de sitios web, para esto no hay un presupuesto, pero si es parte de un proyecto se le traslada el costo al cliente.

El nivel de tecnología en la empresa es alto, ya que se trabaja con software líder. Inversiones requeridas no se identifican, pues depende de las necesidades de cada proyecto. En los últimos dos años se han introducido nuevos productos, entre ellos el Bookers Blues y los sitios web se van cambiando. Como parte de las nuevas tecnologías introducidas, se ha agregado video a las páginas web desarrolladas.

Como planes para el mejoramiento de procesos esta la necesidad de mejorar la plantilla que es utilizada para el diseño de sitios web, para que contengan todas las innovaciones y de esta forma solo se vayan agregando los elementos, además se tiene pensado inaugurar una academia, donde se desarrollen sitios web, las cuales serían comercializadas al público, este proyecto se tiene planeado para el próximo año.

1.2.12.2 Cultura de Innovación:

A través del contacto directo que se tiene con los clientes, se identifica lo que piensan sobre los productos y servicios proporcionados. Las observaciones que ellos realizan se toman en cuenta para próximos proyectos. Algunas de las necesidades identificadas son el uso de video, se requiere páginas más limpias y los pagos en línea. Los servicios que piden los clientes se van incorporando en la oferta para futuros proyectos, la plantilla de diseño de sitios web se va mejorando constantemente a partir de esto.

Para la capacitación técnica no se tiene un presupuesto, se capacita internamente. La información para incorporar nuevas tecnologías se busca en internet, por lo tanto, la capacitación de personal se realiza por necesidad, no se realizan evaluaciones de competencias técnicas.

Los trabajadores no conocen los estándares de calidad por lo que el Ing. Héctor Maida está pendiente de que se cumplan. Estos procedimientos no están documentados, las acciones de mejora se van ejecutando a medida se tiene la necesidad de mejorar un proceso para disminuir los costos.

Se reconoce que los trabajadores se comprometen en el mejoramiento de su trabajo y las ideas que brindan son aceptadas si estas resuelven lo que el cliente pide. El personal participa en los cambios tecnológicos, la organización es horizontal y por lo tanto están informados de todo.

No existen programas de calidad o grupos de mejoramiento, pero los trabajadores participan activamente en cualquier actividad de mejoramiento, las ideas y sugerencias del personal son aceptadas y se motiva a buscar mejores formas de hacer las cosas, esto no es una política y no se tiene un sistema de incentivos.

1.2.12.3 Sistema e Infraestructura:

No existe una unidad de desarrollo.

La empresa se relaciona con universidades a través del Ing. Héctor Maida quien da clases y de esa forma busca la creación de conexiones. La asistencia técnica recibida actualmente por la Universidad Tecnología de El Salvador y la asesoría financiera de USAID son dos de las asistencias que están en proceso, aun no se puede definir el impacto generado por estas, ya que no están finalizadas.

1.2.12.4 Ejecución de Proyectos de Innovación Calidad de Producto:

No se cuenta con presupuesto para proyectos de innovación. El desarrollo de nuevos productos o procesos, son financiados por los clientes cuando estos lo requieren, además de ello no se tiene una cartera de proyectos de innovación, la innovación surge solo a través de necesidades del cliente. No hay administración de proyectos de innovación.

1.2.12.5 Tecnologías de Información:

Se cuenta con equipo computacional, existe una red local, pero no un servidor dedicado. Como soporte computacional para área críticas se tiene Dropbox que sirve para compartir información. No se tiene software administrativo para el control de la administración y contabilidad. Se cuenta con personal calificado para el manejo de software, se tiene acceso a internet, que sirve para la búsqueda de información, además se cuenta con correo electrónico y una computadora asignada a cada empleado. El gasto realizado en equipamiento tecnológico en los últimos dos ejercicios ha sido de aproximadamente \$2,000, teniendo como última adquisición discos duros portátiles. No se cuenta con formación formal en sistemas de información, pero se les ha enseñado a los empleados en el día a día.

1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad

A continuación, se presentan los resultados del análisis de la información recopilada en el Diagnóstico Integral en el cual se validó la información obtenida por el equipo consultor en las entrevistas y visitas, para extraer los aspectos prioritarios a intervenir según se describen en la siguiente tabla:

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Estructura Organizacional División del Trabajo	Fundamentación: La falta de una estructura organizacional formalizada y el no contar con una jerarquía, documentación y procedimientos de puestos internos en la empresa, hace que se comprometa la eficiencia y productividad del negocio. Consecuencias al Superar la Debilidad: • Incrementa el Control Organizacional • Crea Gestión Organizacional • Reduce el riesgo de operación del negocio • Elimina la duplicidad de puestos de trabajo
Gestión de calidad Control de calidad	Fundamentación: Si la empresa no cuenta con políticas, procedimientos y controles de calidad documentados, elevará el porcentaje de rechazo de productos, lo cual aumentará los costos y el porcentaje de insatisfacción de clientes, lo que a su vez afectará negativamente la utilidad de la empresa Consecuencias al superar la debilidad: • Creativos de Internet incrementará su control de calidad. • Se crea Gestión de calidad, mejorando la satisfacción del cliente • Reduce los productos rechazados y costos por reprocesos • Elimina la volatilidad en los requerimientos

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Mercadeo y Ventas Gestión de Ventas	Fundamentación: Al no contar con un equipo de venta como tal y que dicha actividad recaiga bajo el cargo principal de una sola persona, estanca el crecimiento del negocio. Carecer de estrategias, planes, análisis, controles y registros eficientes, impactan negativamente en los ingresos que puede captar la empresa y que les permitiría un mayor crecimiento. Consecuencias al superar la debilidad: • Incrementa el control de ventas • Crea una gestión de ventas • Reduce la pérdida de clientes y negocios, así como la ineficiencia de la operación de la empresa • Elimina el tiempo no productivo
Recursos Humanos Política de Personal	Fundamentación: Uno de los elementos más importantes en toda organización es el capital humano, actualmente la empresa no cuenta con los procedimientos que implican una Gestión del Talento Humano, además que eviten la fuga de la fuerza laboral. Todo esto impacta en el desempeño del negocio, afecta la productividad y compromete la competitividad de la empresa. Consecuencias al superar la debilidad: • Incrementa el control del talento humano • Crea una Gestión del talento humano • Reduce la rotación de personal y la desmotivación • Elimina el cese de labor inesperado y la ineficiencia

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Recursos Humanos Clima y motivación de personal	Fundamentación: Al no satisfacer las necesidades económicas de sus empleados, la empresa pierde talento humano, lo que aumentará los costos, afectando la competitividad de la empresa. Consecuencia al superar la debilidad: • Incrementa el control del talento humano • Crea una Gestión del talento humano • Reduce la rotación de personal y la desmotivación • Elimina el cese de labor inesperado y la ineficiencia
Recursos Humanos Incentivos y Beneficios del personal	Fundamentación: Si Creativos de Internet no promueve un plan o política de incentivos para sus colaboradores, la probabilidad de fuga o rotación de personal incrementaría; generando un vacío en las operaciones y productividad de la empresa. Consecuencia al superar la debilidad: • Incrementa el control del talento humano • Crea una Gestión del talento humano • Reduce la rotación de personal y la desmotivación • Elimina el cese de labor inesperado y la ineficiencia

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

Acción clave de éxito a implementar
Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO: ETAPA 1: ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN • Crear el perfil del vendedor idóneo para el rubro de la empresa • Creación de manual de puesto de vendedor • Creación de un proceso de Gestión de ventas. • Creación y elaboración de plan de capacitación para el área de ventas que estipule conocimiento de nuevas tendencias tecnológicas, manejo de inteligencia emocional, liderazgo en los negocios, entre otros • Propuestas de estrategias de ventas: Alianzas estratégicas con empresas que pueden ser socios para ampliar el volumen y target de ventas. • Propuesta de forma de pago mediante pasarelas electrónicas. ETAPA 2: IMPLEMENTACIÓN CON MODULOS DE HERRAMIENTA ODOO • ODOO CRM y Ventas: Generación de leads, oportunidades de negocio, lista de precios, procesos de venta, cotizaciones, órdenes de venta, lista de clientes, seguimiento, cierres, ventas mensuales /anuales por vendedor y línea de negocio, reporte de actividades, entre otros. • ODOO Compras: Órdenes de compra, confirmaciones, lista de precios y reporte de actividades. • ODOO Facturación: Fijación de precios, tiempo, componentes y emisión de facturas. • ODOO Recursos humanos: Perfil de puesto, actividades y roles por puestos, hojas de gestión, empleados, contratación de personal, tiempo y asistencia.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Otras intervenciones

Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO

ETAPA 1: ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- Elaboración de manual de selección y contratación de personal: Descripción de perfil de puestos, competencias, actividades y obligaciones a desempeñar dentro de la organización.
- Elaboración de Manual de Evaluación de desempeño.
- Creación y documentación de procesos para la inducción del personal.
- Creación de KPIs para cada puesto y departamento de la empresa, que consista en el seguimiento de indicadores, métricas, objetivos, metas, reducción de costos, entre otros.
- Elaboración de un plan de incentivos por alcance y cumplimiento de metas/objetivos según área y rol a desempeñar dentro de la empresa.
- Creación de un plan de capacitación continua (anual) al personal en áreas motivacionales y áreas técnicas específicas a cada puesto de trabajo.

ETAPA 2: IMPLEMENTACIÓN CON MODULOS DE HERRAMIENTA ODOO

- ODOO Recursos humanos: Hojas de gestión, empleados, contratación de personal, tiempo y asistencia

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación

2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar

A continuación, se detalla el proceso seguido en la consultoría realizada a Creativos de Internet.

2.1.1 Proceso de la consultoría

El proceso realizado para determinar la acción clave de éxito fue a través de la implementación de la Consultoría Integral Colaborativa, se divide en 10 pasos, los cuales se muestran a continuación:



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Con una herramienta de diagnóstico se evaluaron diferentes áreas de la empresa en donde se determinaron fortalezas y áreas de oportunidad, las cuales debían ser intervenidas para mejorarlas. Por ello, se realizaron visitas, reuniones y entrevistas con el empresario.

Después de haber finalizado la sesión de visitas y entrevistas, se dio paso a calificar los datos obtenidos. La metodología que se siguió para la calificación de los aspectos obtenidos de cada área se muestra en los siguientes cuadros. Ver cuadro N°1.

Cuadro No 1. Metodología de calificación

Calificación	Categorías	Resultado
1	Deficiente	No se verifica ninguna de las características contempladas dentro del modelo ideal.
2	Insuficiente	Existen algunos datos que confirman esta “intuición” y dirección hacia el modelo propuesto como ideal.
3	Suficiente	Existe una clara tendencia hacia el modelo ideal, con cumplimientos parciales, eventualmente no sistemáticos, de los criterios considerados claves para cada factor.
4	Bueno	Aún no se alcanzan los indicadores óptimos de excelencia, pero se está consciente que todos los criterios considerados como claves para cada factor hay resultados cada vez mejores respecto a ellos.
5	Excelente	Se cumple con las exigencias del modelo ideal de empresa para este módulo, con niveles superiores en el logro y disposición respecto de los criterios considerados como claves para cada factor.

Fuente: Herramienta de diagnóstico maestría UTEC

2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.

En la presentación realizada a los empresarios, se plantearon las fortalezas, áreas de oportunidad y consecuencias positivas al superar dichas áreas, señaladas en la herramienta de diagnóstico.

Durante la presentación se seleccionó la acción clave de éxito a implementar, determinando las áreas y subáreas, para este caso: “Mercadeo y Ventas / Gestión de ventas” y “Recursos Humanos / Política de Personal, Clima y Motivación de Personal, Incentivos y Beneficios del Personal”. La solución que se planteó es: Diseño e implementación de Gestión estratégica de ventas y de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO.

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar:

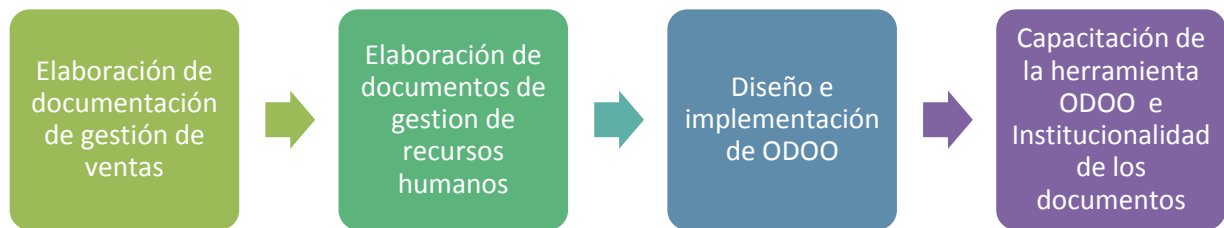
Mercadeo y Ventas / Gestión de ventas y Recursos Humanos / Política de Personal, Clima y Motivación de Personal, Incentivos y Beneficios del Personal: Diseño e implementación de Gestión estratégica de ventas y de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO.

Algunos de los beneficios de la implementación son:

- Incrementa el control de ventas
- Crea una gestión de ventas
- Reduce la pérdida de clientes y negocios, así como la ineficiencia de la operación de la empresa
- Elimina el tiempo no productivo
- Incrementa el control del talento humano
- Crea una Gestión del talento humano
- Reduce la rotación de personal y la desmotivación
- Elimina el cese de labor inesperado y la ineficiencia

2.3 Descripción de la acción clave de éxito

Inicialmente se llegó al consenso con el empresario Ing. Héctor Maida el desarrollar la acción clave del éxito: **Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO**, como el objetivo del equipo consultor era ayudar al máximo a la empresa se determinó desarrollar una segunda acción clave del éxito: **Diseño e implementación de una Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO**, ambas acciones clave del éxito fueron entrelazadas mediante una misma herramienta “ODOO” y estas fueron divididas en 4 fases:



La acción clave de éxito tiene un impacto significativo en Creativo de Internet ya que la estandarización de procesos y el uso de ODOO le permitirá incrementar las ventas, reducir la pérdida de clientes y negocios, así como la ineficiencia en la operación de la empresa a través de la eliminación del tiempo no productivo. Todo lo anterior le permitirá reducir costo y mejorar el servicio que brinda.

La implementación de la acción clave del éxito le permitirá a Creativos de Internet superar las áreas de oportunidades y a la vez convertirse en una compañía con alta solidez brindando un servicio de calidad.

Todo dependerá del compromiso, mantenimiento y seguimiento de la acción clave de éxito seleccionada por parte de los empresarios.

2.3.1 Acción Clave de Éxito desarrollada.

2.3.1.1 Acción clave de éxito: Diseño de Gestión de Ventas

Para diseñar esta etapa se elaboraron los siguientes documentos:

- Proceso de gestión de venta
- Plan de branding
- Plan de marketing
- Modelo Canvas
- Propuesta de forma de pago
- Manual de Facebook ADS

2.3.1.1.1 Propuesta del plan estratégico de venta

En el presente documento se expone una propuesta de Plan estratégico de ventas, en el cual se plantean diversos caminos para llevar a la empresa a un nivel superior y que pueda dinamizar su acción y los resultados a través de nuevas oportunidades de negocio, mayor tráfico de contactos y contenido digital compartido, reconocimiento de marca y mayor posicionamiento en mercados nuevos, entre algunos que se pueden mencionar.

2.3.1.1.1.1 Objetivo general para el plan estratégico de venta

Establecer una dirección que le permita a la compañía llegar a los objetivos de venta trazados para el crecimiento de la misma por medio de acciones claves y tácticas alineadas con la propuesta de valor de la empresa.

2.3.1.1.1.2 Objetivos específicos

- Incrementar las oportunidades de negocio para la empresa
- Aumentar el contacto con el público meta
- Ampliar el posicionamiento de la empresa con el público.
- Llegar a mercados no captados.
- Generar tráfico de información en redes sociales y otros medios para tener mayor contacto con el público.

A continuación, se presenta un plan estratégico de ventas, para que sea ejecutado por Creativos de Internet, para el proyecto “Bookers Blues” para lo que se ha establecido un objetivo, tácticas y acciones operativas a desarrollar.

Diseñar un plan estratégico de ventas para Creativos de Internet para el proyecto “Bookers Blues”			<u>Segmento</u> Dueños, Gerentes y Administradores de Hoteles, Hostales, en El Salvador y C.A.
<u>Táctica 1</u> Crear un departamento de ventas.	<u>Táctica 2</u> Establecer alianzas estratégicas con empresas clave.	<u>Táctica 3</u> Elaborar una campaña publicitaria para “Bookers Blues” a través de Facebook ADS.	

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.1.3. Estrategias de venta para Creativos de Internet

La estrategia planteada tomará vida a través de las tácticas, que se presentan a continuación, las cuales van acompañadas de acciones operativas específicas:

TÁCTICA 1		
Crear un departamento de ventas		
OBJETIVO: Contar una fuerza de venta formalizado, que ayude a la empresa con el trabajo comercial para aumentar el volumen de ventas, y aumentar los ingresos		
META: Tener una fuerza de venta formalizada		
Acciones operativas		
Elaborar el perfil del vendedor y una Propuesta de contratación de personal para Bookers Blues.	Elaborar manuales: • Manual de selección y contratación de personal • Manual de evaluación de desempeño • Manual de inducción de personal • Manual de puesto general	Crear plan de incentivos para el área de ventas

Ilustración 1

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

TACTICA 2		
Establecer alianzas estratégicas con empresas claves		
OBJETIVO: Aumentar la participación de la empresa en el mercado con el proyecto “Bookers Blues”. META: Hacer efectiva al menos 1 alianza estratégica		
Acciones operativas		
Efectuar alianzas estratégicas con empresas del rubro Hotelero: • Asociación de pequeños Hoteles en El Salvador. HOPES • Hoteles de la Zona Rosa • Hoteles de El Salvador	Capacitar al personal que atenderá el segmento de Hoteles: • Capacitarlos en el uso de la plataforma de Bookers Blues. • Capacitar en el manejo de los clientes, seguimiento de proyecto a través de la herramienta ODOO para la Gestión de ventas.	Establecer estrategias adicionales para mejorar reconocimiento de la marca “Bookers Blues”: • Ofrecer servicios adicionales como las pasarelas de pago electrónicas. • Participar en eventos, ferias, estratégicos para mayor posicionamiento de la marca.

Ilustración 2

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

TÁCTICA 3		
Elaborar una campaña publicitaria a través de Facebook ADS.		
OBJETIVO: Aumentar el tráfico de contenido digital en redes sociales para dinamizar el contacto con el público y el reconocimiento de la marca.		
META: Aumentar entre un 20 a 40% las oportunidades de negocio		
Acciones operativas		
Efectuar Branding de marca para configurar nueva imagen de la empresa con el proyecto “Bookers Blues”	Hacer campaña de Facebook ADS: • Elaborar video publicitario de “Bookers Blues” • Lanzar la campaña para C.A.	Captar la información para obtener un informe de resultados y que sirva de insumo para toma de acciones: • Elaborar encuestas para el público meta de reservas en línea. • Captar información de la campaña de FB ADS.

Ilustración 3

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.1.4 Evaluación del plan estratégico.

Para determinar el éxito de las estrategias a implementar, se analizará los resultados a través de indicadores y de las métricas respectiva para cada estrategia.

2.3.1.1.1.5 Indicadores de medición de desempeño.

Para medir la eficacia y eficiencia de la estrategia planteada, es necesario efectuar una medición, es por ello, que continuación se describe algunos indicadores para obtener métricas de los resultados:

TACTICA	INDICADORES DE MEDICIÓN
1. Crear un departamento de ventas	• % de ventas mensuales y anuales (ODOO) • % de rendimiento de ventas (Profit) • % de oportunidades de ventas (ODOO)
2. Establecer alianzas estratégicas con empresas claves	• % de oportunidades de negocios nuevas • % de clientes nuevos
3. Elaborar una campaña publicitaria a través de Facebook ADS.	• % de alcance de campaña • % de seguidores • % de oportunidades nuevas obtenidas

ción propia equipo Consultor

Con estos indicadores se podrá tener un parámetro de medición a través de la cual la empresa podrá medir el impacto en los resultados de forma periódica.

2.3.1.1.2 Plan de Branding

En el presente documento se han desarrollado diferentes opciones para configurar una nueva imagen de la empresa, que permita transmitir la propuesta de valor de la misma y los valores que han mantenido la trayectoria de Creativos de Internet y las líneas de negocio que actualmente impulsa. Dichas propuestas responden a los desafíos modernos que cada día son demandados por el público y que colocan a las empresas en la palestra de las preferencias para ganarse así un lugar privilegiado dentro de los usuarios.

2.3.1.1.2.4 Objetivos del Branding de marca

- Proponer una imagen innovadora, que cuente con los atributos y valores necesarios para que logre un mayor impacto e identificación con la línea de negocio de la empresa y el público meta.
- Configurar una nueva personalidad de la marca para lograr un mejor y mayor posicionamiento.
- Mejorar los resultados en la captación de público, seguidores y por ende mayor tráfico de información para mantener la marca actualizada y vigente.

2.3.1.1.2.5 Propuesta de valor de Creativos de Internet

Creativos de internet, es una empresa que se dedica a desarrollar sitios web y estrategias de marketing digital, la principal contribución que brindan a sus clientes es ayudarlos a que se promuevan a través de medios digitales, facilitando las herramientas de comunicación y marketing digital entre las empresas y sus clientes. Uno de los slogans que describe la propuesta de valor de la empresa es: "Tenemos la fuerza para potenciar su negocio" a través del cual transmiten el compromiso, confianza, profesionalismo, responsabilidad, excelencia e innovación, que identifican los valores de la empresa para con sus clientes.

2.3.1.1.2.6 Proyecto Bookers Blues

Entre los servicios que Creativos de Internet, tiene proyectado potenciar como una ventaja competitiva que les abrirá nuevas oportunidades de negocio se tiene el proyecto denominado "Bookers Blues".

Bookers Blues: Es un sistema de Administración de Propiedades (Property Management System) que permite la libertad de manejo de la ocupación para diversos tipos de negocios que brinda alojamiento al público en general. (Maida, 2018)

2.3.1.1.2.7 Público meta

- **Público meta para Creativos de Internet:** Negocios, empresas y personas naturales en general con necesidad de marketing digital.
- **Público meta para Bookers Blues:** Hoteles, hostales y hospedajes que brinde espacios para el público en general.
- **Zona Geográfica:** El Salvador y el resto de Centro América.

2.3.1.1.2.8 Elementos de la marca

Una vez identificado la propuesta de valor y el público meta de la empresa, se configurarán los elementos de la marca idóneos para generar una imagen innovadora que logre causar un impacto tanto al público existente como al público nuevo y que permita un mayor posicionamiento de la empresa y los servicios que ofrece.

2.3.1.1.2.9 Elementos de logo

El nuevo logo que será utilizado exclusivamente para la línea de negocio de Bookers Blues, se definió como el siguiente:



Ilustración 4

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Este logo se tomó de referencia con los elementos gráficos en la opción de logo propuesto #2 para Creativos de internet, acoplado a la imagen y materializando la propuesta de valor de la línea de negocio de “Bookers Blues”.

A continuación, se presentan los elementos gráficos utilizados para el logo final a implementar:

Colores utilizados para el logo “Bookers Blues”:

Color	Significado para el Branding de marca
Azul	Profesionalismo, Seriedad, Integridad, Calma, Infinito
Naranja	Diversión, Vitalidad, Entusiasmo, Innovación
Blanco	Pureza, Limpieza, Sencillez, Ingenuidad, Nobleza, Suavidad

Fuente: Elaboración del equipo consultor

- **La Nube azul con la letra “B” en medio y los 4 signos de admiración exteriores:** Representan el servicio innovador, el profesionalismo, la confianza y el compromiso que ofrece la empresa a través de la plataforma desde la nube de internet “Bookers Blues”,

para facilitar y automatizar la administración de reservas en los diversos hoteles y hostales para El Salvador y C.A.

- **Slogan “Motor de reserva para su hotel”:** Su finalidad es generar una identificación de la funcionabilidad de la plataforma “Bookers Blues” para el público meta.
- **La sombra gris colocada en la parte inferior del nombre:** Representa la confidencialidad y seguridad que la empresa garantiza con el uso de la plataforma “Bookers Blues” para todos los usuarios.

2.3.1.1.2.7. Aplicaciones

El logo a seleccionar será utilizado en toda la documentación y medios electrónicos para crear una identificación del público con el proyecto “Bookers Blues”, entre algunas aplicaciones se puede mencionar:

- Página web de la línea de negocio de “Bookers Blues
- Campaña de Marketing a través de la plataforma de Facebook ADS y demás redes sociales.
- Documentación escrita.
- Publicidad en general
- Otros medios de difusión electrónica.

2.3.1.1.3. Plan de gestión de venta

La gestión y las operaciones de ventas están relacionadas para que la organización tenga éxito. El punto clave está en conectar los siguientes tres elementos: **personas, procesos y sistemas**, ya que de la interacción adecuada de ellos depende el alcance de los objetivos y metas de la compañía, en otras palabras, la rentabilidad del negocio.

2.3.1.1.3.1. Proceso de Gestión de Ventas



Ilustración 5

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.3.2. Planificación de ventas

La planificación de ventas es esencial para que Creativos de Internet alcance mejores resultados en el mercado. Sirve como una guía

para el equipo, pues establece metas y objetivos. Además, la gestión de ventas hace que los recursos se utilicen de manera más productiva.

2.3.1.1.3.3. Identificación del ciclo de venta

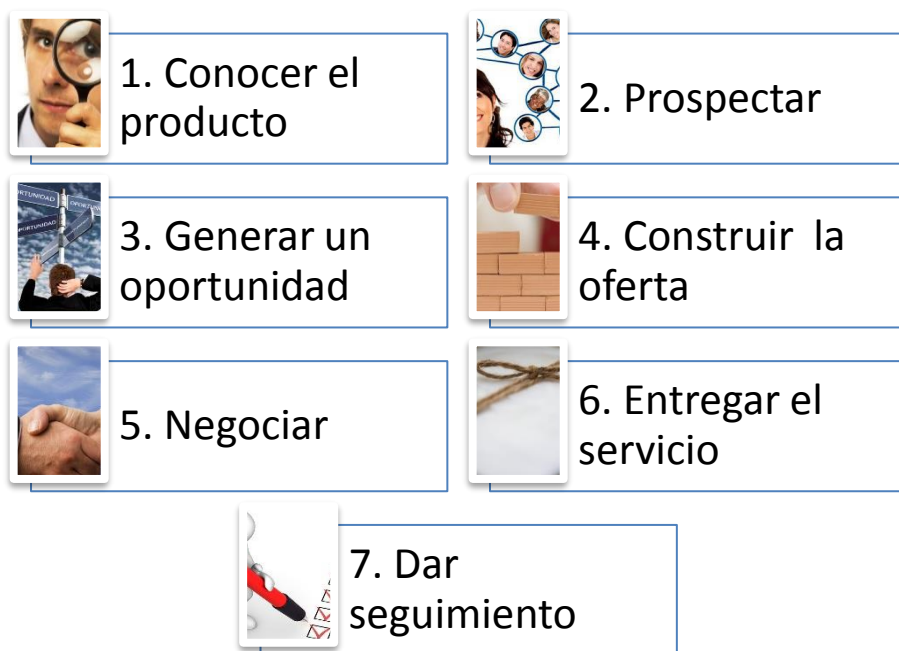


Ilustración 6

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.3.4. Creación de KPIs y sus responsables

Los indicadores de venta son fundamentales para alinear las metas de cada etapa del ciclo de ventas, garantizando el resultado. Los KPI son aquellos que permitirán identificar cuáles son las etapas que

están obstaculizando, atrasando o incluso perjudicando definitivamente un proceso.

La creación de KPIs permite disponer de algunos parámetros para medir los procesos. Los KPIs que se utilizaran en este proceso de venta son:

- Cumplimiento de objetivo de venta
- Nivel de facturación
- Ratio de clientes nuevos
- Grado de satisfacción del cliente
- Facturación por cada cliente
- Ratio de clientes perdidos
- Tiempo promedio de cierre de venta
- Tasa de impagados
- Volumen de devoluciones

2.3.1.1.3.5. Diseño e implementación de un CRM (ODOO)

Un CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta que ayuda a gestionar la relación con los clientes, con el objetivo de sacar el mayor provecho de los datos del cliente y que los vendedores realicen mejor su trabajo. Algunos beneficios son los siguientes:

- Centraliza toda la información de los clientes en una única base de datos.
- Mejora la productividad.
- Convierte los datos en información útil.
- Posibilita la segmentación de clientes.
- Gestión más controlada.
- Incrementa la probabilidad de retener clientes o incrementar su consumo.
- Aumenta la posibilidad de captar clientes.
- Fideliza a tus clientes.
- Análisis de resultados.

2.3.1.1.3.6. Contratación de talentos

El recurso más importante para una empresa es el talento humano. El personal es el que le ayudará a cumplir las metas. De la selección y contratación del personal idóneo depende el éxito de ella, en esta fase Creativos de Internet tiene que ser cuidadoso para asegurarse de contar con el personal adecuado.

2.3.1.1.3.7. Capacitación del equipo

El contar con el personal idóneo es necesario, pero lo más importante es capacitar al personal de ventas para que mejoren sus

habilidades como profesionales. Ellos deben estar informados sobre la competencia, el perfil del cliente y la planificación de las ventas.

El equipo de gestión de ventas debe poder controlar qué sucede en el proceso de ventas, para orientar y enfocar el trabajo de los representantes. Es por eso la importancia de la creación de un sistema que apoye y habilite al personal.

2.3.1.1.3.8. Creación de una cultura de mejora continua

Cuando se habla de cultura de mejora continua se refiere al conjunto de buenas prácticas para satisfacer las necesidades del cliente. Esto se logrará si la empresa tiene como meta vivir una cultura de mejora continua bajo el siguiente ciclo:

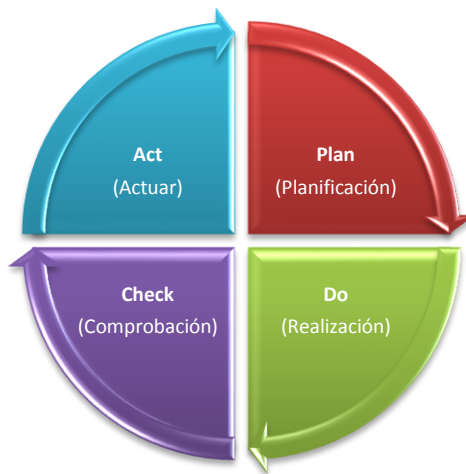


Ilustración 7

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.4. Plan de Marketing

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios tecnológicos, uno de sus nuevos proyectos es Bookers Blues. Esta es una plataforma que ofrece a los hoteles una oportunidad para que los clientes puedan reservar en línea habitaciones de su hotel. Esto les permitirá a los hoteles poder atender a los clientes de una mejor forma, incrementando el flujo de sus reservas.

2.3.1.1.4.1. **Análisis estratégico**

La industria hotelera está teniendo un auge en el mundo. Esta rama sigue creciendo cada año ya que según tendencias del mercado existen personas que están interesadas en viajar. Uno de los factores que está influenciando la afluencia de turistas es que, en Centro América, hay aerolíneas que están teniendo una campaña de precios bajos.

Los países de Centro América también ofrecen a los turistas bajos costos en hospedaje, alimentación y compras, esto hace que las familias puedan tener unas vacaciones soñadas a precios accesibles, haciendo de Centro América un mercado accesible.

Estos países ofrecen una gama de lugares turísticos entre ellos playas, volcanes, pueblos vivos, ciudades que visitar. También tiene la

ventaja de contar con un clima tropical, por ende, playas y los arrecifes más bellos del mundo.

2.3.1.1.4.2. Diagnóstico de la situación

Para analizar la situación actual de Creativos de Internet se ha analizado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas	Oportunidades
F.1 Conocimiento del mercado F.2 Encadenamiento de producto F.3 Clientes leales F.4 Atención personalizada	O.1 Existencia de un mercado potencial O.2 Algunos hoteles no cuentan con un sistema de reserva O.3 Competencia inestable O.4 La existencia de lugares turísticas a precios bajos
Debilidades	Amenazas
D.1 Ausencia de la fuerza de venta D.2 Falta de gestión de venta D.3 Falta de un manual de selección y contratación del personal D.4 Falta de colores o iconos llamativos La página web de Bookers Blues	A.1 Los precios bajos de los competidores A.2 Los cambios de gobierno A.3 Surgimiento de competidores A.4 Inestabilidad económica

aboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.4.3. **Objetivos estratégicos**

Después de haber analizado las 4 perspectivas del CMI se determinaron los siguientes objetivos:

- Financiero: Aumentar la rentabilidad
- Cliente: Brindar una atención personalizada
- Procesos Interno: Posicionar Bookers Blues en el mercado
- De Aprendizaje y crecimiento: Capacitar al personal

2.3.1.1.4.4. Determinación de la estrategia

Diferenciación: Escuchar al cliente

2.3.1.1.4.5. Identificación de los factores claves y las relaciones causas y efectos:

A partir de los objetivos se ha creado el siguiente cuadro el cual permite establecer la consecución de los objetivos, áreas críticas y factores claves:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	AREA CRÍTICA	FACTORES CLAVES
Financiero:	Aumentar la rentabilidad	Financiera	Precios Rentabilidad Costos bajos
Cliente:	Brindar una atención personalizada	Clientes Proveedores Marketing	Buscar nuevos clientes Crear procesos para evitar los rechazos Clientes satisfechos

Procesos Interno:	Posicionar Bookers Blues en mercado	Producción Clientes Proveedores	Calidad Tiempo Atención al cliente
De Aprendizaje y crecimiento:	Capacitar al personal	Recursos humanos	Formación y capacitación Contratación de personal Productividad Tecnología Motivación

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5 Modelo Canvas

Como toda empresa su objetivo es generar rentabilidad. Para lograr este fin el presente plan de marketing está diseñado bajo el modelo Canvas. Este es un método de planificación que permite conocer los clientes, proveedores y el mercado. Teniendo como base lo anterior se presentan los recursos con los que cuenta la empresa y sobre eso definir sus costos fijos y variables. La idea central de este modelo es generar una propuesta de valor que le permita a Creativos de Internet diferenciarse de la competencia y poder ser exitoso en el mercado.

2.3.1.1.5.1. Objetivo General:

- Crear un modelo de negocio estratégico a través de la integración todos los recursos de la empresa.

2.3.1.1.5.2. Objetivos específicos:

- Identificar los segmentos de mercado meta
- Elaborar una propuesta de valor que le permita a la empresa diferenciarse de la competencia.
- Mejorar la relación con los clientes, proveedores y el mercado
- Identificar las acciones clave para que la empresa cumpla con las metas
- Comprender los costos fijos y variables de la empresa.

2.3.1.1.5.3. Clientes

- **Segmentación de clientes:**

Negocios, empresas, comercios y personas naturales, entre los que se pueden mencionar:

- **Sector Turismo**

Hoteles con capacidad máxima 100 habitaciones, Hostales, posadas, etc.

- **Sector Comercio e Industrial**

Transportes, alquileres, buffetes, textiles, enfocados en PYMES.

- **Sector Educativo**

Academias, Colegios, Universidades, entre otros

- **Sector Gobierno**

Entidades del Estado, Casa Presidencial, Unidades de Gobierno, entre algunas.

- **Otros sectores:**

Cualquier entidad con necesidad de marketing digital

2.3.1.1.5.4. Propuesta de valor

La principal contribución es brindar una ventana comercial, facilitando las herramientas de comunicación y marketing digital entre las empresas y sus clientes, brindando un soporte de excelencia, respaldada por la experiencia en el mercado local y regional, transmitiendo compromiso, confianza, profesionalismo, responsabilidad e innovación en todos los proyectos. Logrando de esta forma la entera satisfacción de sus clientes.

Para desarrollar este modelo se debe analizar los canales de comunicación, la relación personal, en donde el cliente sienta un ambiente de confianza, seguridad, profesionalismo y compromiso. Otro aspecto a analizar es el costo del equipo de ventas (honorarios, viáticos, comisiones, entre otros) y las herramientas necesarias para capacitarlo, así como el costo de las herramientas tecnológicas para mantener el contacto constante con los clientes. También el saber los recursos, socios y actividades claves permite identificar el éxito de este proyecto.

2.3.1.1.6. Propuesta de forma de pago

Activa Consultores, con base al desarrollo de entrevistas al propietario de Creativos de Internet y visualizando el entorno de desarrollo de la compañía, ha podido identificar la necesidad que Creativos de Internet disponga de una pasarela de pagos electrónica, que esté liberada y disponible en El Salvador; mediante la cual puedan ejecutarse, cobros, transferencias y pagos. Que estos puedan estar disponibles en efectivo y/o abono a cuenta corriente de manera local, basándose en políticas de seguridad y confianza, sin dejar a un lado el bajo costo en cuanto a comisiones.

Opción #1



Ilustración 8

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.6.1. ¿Qué es Pagadito?

Es una de las empresas pioneras en la región en ofrecer soluciones integrales de comercio electrónico, que se adaptan a

profesionales independientes y a todo tipo y tamaño de empresas. Brinda el servicio a más de 1,200 clientes en la región y opera en 8 países.



Ilustración 9

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.6.2. ¿Qué ofrece?

Pasarela de pagos online que permite recibir pagos con o sin web site, retirar y transferir fondos en 8 países. Cumple con PCI DSS, nivel 1. Software as a servicie, que funciona como un centro comercial virtual con la marca de quien lo adquiera. Incluye logística con DHL/AEROFLASH/CARGO EXPRESO/UPS, medio de pago, aplicación para vender desde Facebook, herramienta de email, marketing, entre otros.

2.3.1.1.6.3. ¿Cómo funciona?

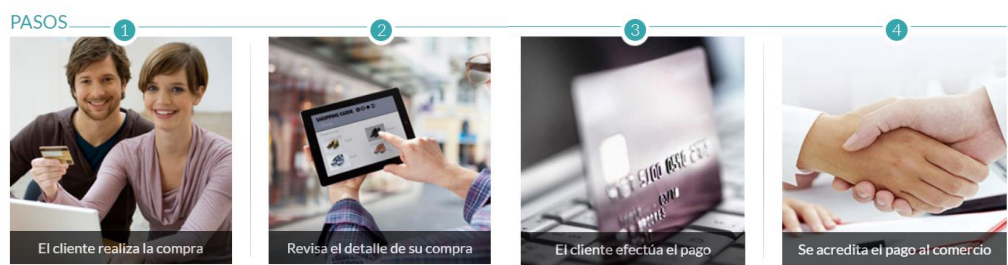


Ilustración 10

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.6.4. ¿Cuáles son las ventajas para el comercio?

- Aceptar pagos desde su sitio web
- Seguridad con los más altos estándares Internacionales
- Sin costos mensuales
- Sello de Certificación de Comercio Validado para su sitio web

2.3.1.1.6.5. ¿Cuál es su costo?

Concepto		Monto
Registro Pagadito Comercio Individual		\$49.99 (Pago único)
Registro Pagadito Comercio Jurídico		\$199.99 (Pago único)
Comisión por Transacción en Pagadito Comercios		Se evalúa de manera individual. *
Transferencias de fondos a otras Cuentas Pagadito		5% del valor transferido
Renovación de Tarjeta		\$1.49 reembolsado a su cuenta
País	Tarifas varían según Bancos	Cheque
El Salvador	\$0.29 o \$4.25	N/A

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Más Información visitar el siguiente sitio web:

<https://www.pagadito.com/es/int/pasarela-de-pago/>

2.3.1.2. Acción clave de éxito: Diseño de Gestión de Talento Humano

Para desarrollar el contenido relacionado a la Gestión del Talento Humano se elaboraron los siguientes documentos

Elaboración de manual de selección y contratación del personal

- Descripción de un manual de puestos
- Manual de evaluación del personal
- Creación y documentación de procesos para la inducción del personal.
- Elaboración de un plan de incentivos
- Plan de capacitación
- Propuesta de contratación del personal para Bookers Blues

2.3.1.2.1. Elaboración de manual de selección y contratación del personal

2.3.1.2.1.1. Objetivo general

- Guiar al proceso de selección y contratación del personal a través de facilitar la identificación del talento humano calificado e idóneo para Creativos de Internet.

2.3.1.2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer las herramientas necesarias para llevar a cabo un proceso de reclutamiento serio y objetivo, así como una selección óptima de la persona idónea para el puesto.
- Detallar los pasos para seleccionar al personal de Creativos de Internet
- Facilitar el proceso de selección de personal a través de la estandarización de los procesos de selección y contratación.

2.3.1.2.1.3. Políticas

Las siguientes indicaciones serán las políticas que regirán el proceso de selección y contratación del talento humano de creativos de internet.

- La selección de personal se realizará por medio de una convocatoria
- Todos los interesados deberán presentar el currículo actualizado y las acreditaciones respectivas, según perfil solicitado.
- Todos los interesados deberán someterse obligatoriamente al proceso de selección.
- La persona por contratar será aquella que esté entre las mejores calificadas, según los criterios de calificación definidos para cada selección.

2.3.1.2.1.4. Niveles funcionales

Las competencias laborales tienen la característica según los puestos de trabajo, las cuales varían de acuerdo con la complejidad y variedad de las actividades que se realizan y a la autonomía para realizarlas, los niveles son:



Ilustración 11

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.1.5. El proceso para seleccionar el talento humano es el siguiente:



Ilustración 12

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.1.6. Fases de selección del personal

Después de haber diseñado el proceso de selección de personal, se necesita detallar las fases que ayudarán a facilitar las entrevistas, buscar el currículum idóneo entre otros. Las fases que seguirá Creativos de Internet se detallan a continuación.

- Fase 1: Elaboración del perfil
- Fase 2: Preselección
- Fase 3: Selección y evaluación
- Fase 4: Presentación de los candidatos seleccionados
- Fase 5: Seguimiento y asesoría

2.3.1.2.2. Descripción de un manual de puestos

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios de tecnología. Para lograr sus metas y objetivos es importante contar con el personal idóneo, es por ello, que se ha elaborado un manual de puestos con el objetivo de establecer las principales funciones y requisitos de cada puesto de trabajo. Además, se ha diseñado un organigrama para establecer las líneas de mando y los diferentes departamentos de la empresa.

El perfil de puestos está compuesto por: La descripción de puestos, las funciones de cada uno de ellos y sus responsabilidades.

También se detallan las competencias y habilidades que necesita poseer un aspirante al momento de adquirir una plaza. Por último, se detalla la propuesta de sueldo que esta persona recibirá.

2.3.1.2.2.1. Objetivos

- Presentar los puestos de la empresa a través de un organigrama y sus líneas de mando.
- Orientar sobre los requisitos de los puestos de los diferentes departamentos de la empresa con relación a formación académica, experiencia, habilidades y competencias u otros requisitos para ocupar un puesto dentro de la institución.

2.3.1.2.3. Organigrama institucional

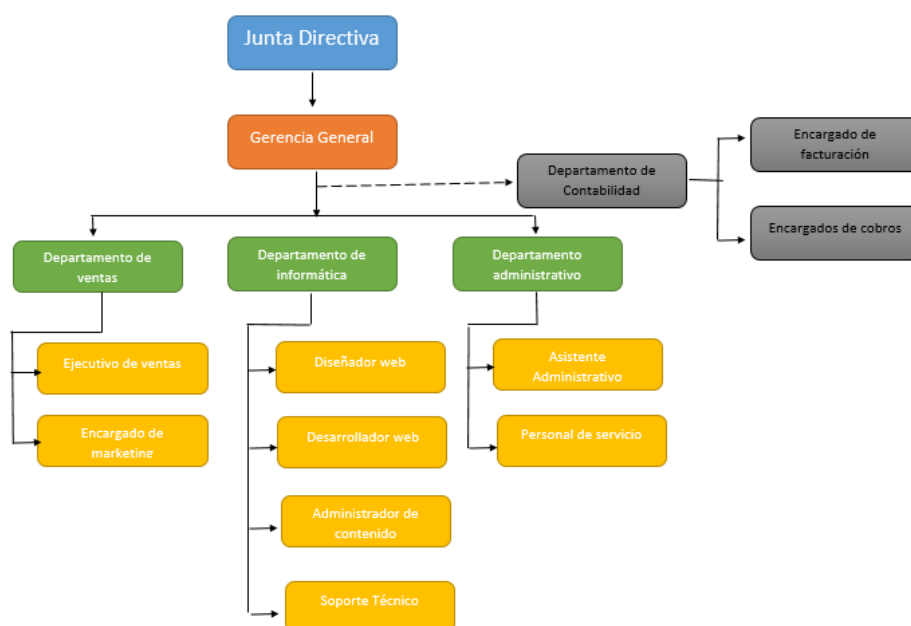


Ilustración 13

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.3. Ejemplo de perfil de puestos

Gerente General

Información General	
Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Gerente General
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Junta Directiva
Horario	8:00 am - 5:00 pm
Descripción general	
Es responsable por lograr la óptima administración de los sistemas y recursos de la empresa, además de planificar,	

organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar y calcular. También contratar al personal adecuado y velar por el cumplimiento de las políticas de la empresa y leyes.

Funciones

- Desarrollar, implementar, monitorear y revisar planes, procesos y sistemas tácticos y operativos, cumpliendo con los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, presupuestos, fechas de entrega y otros requisitos de la empresa u organización.
- Contratar a nuevos empleados siguiendo el proceso de reclutamiento.
- Entrenar, orientar, supervisar y sancionar a miembros del personal para asegurar la eficiencia de la operación diaria de la oficina
- Supervisar presupuestos y contabilidad, incluyendo nómina, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, cobranzas, conciliaciones bancarias, remesas y reportes financieros
- Entregar reportes, actualizar los registros y las bases de datos, además de preparar presentaciones y propuestas cuando sea requerido
- Supervisar las entradas y salidas de los empleados
- En ciertos casos, planificar y coordinar eventos de la empresa

Responsabilidades	
• Es el encargado de supervisar y controlar en lo referido a las funciones que se le asignaron para dicho cargo. • Toma de decisiones a nivel de conducción general de la empresa, contratar el personal, fijar los precios, entre otros. • El cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva de la empresa • Verificar la veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General • Contratar el talento humano de la empresa • Verificar el cumplimiento de la ley y los acuerdos de la Junta Directiva	
Actitudes	
• Compromiso: Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado. • Paciencia: Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas. • Dinamismo: Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan. • Sinceridad: Ser una persona veraz y con un accionar sin	

engaños, hipocresías, ni mentiras.

- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.
- **Liderazgo:** inspirar a las personas a través de persuasión

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad de Manejo y administración de recursos humanos
- Habilidad de Gestión de tiempo
- Habilidad para el análisis
- Habilidad para la negociación
- Habilidad para la gestión de proyectos
- Habilidad para la toma de decisiones

Habilidad para el trabajo en equipo
Conocimiento
Conocimiento de la empresa: Historia, misión, normas y políticas de la empresa Conocimiento de los productos y servicios: Sus características, ventaja y beneficios. Conocimiento de la administración de empresa: Organización, objetivos, líneas estratégicas y trabajo en equipo.
KPIs
- Beneficio neto / Utilidad neta - Tasa de retención de clientes - Tasa de crecimiento de ventas - Índice de satisfacción de los empleados - Tasa de rotación de personal - Rentabilidad de la inversión - Rentabilidad sobre los activos (ROA)
Competencia académica
Estudios superiores: Maestría en Negocios, Licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería en sistemas o Ingeniería Industrial Títulos: Licenciado en Administración de empresa, Ing. en

sistemas, Industrial o Licenciado en Mercadeo.	
Estudios complementarios: Computación	
Dominio del Idioma Inglés	
Experiencia	
2 años de experiencia como mínimo en cargos similares	
Propuesta económica	
Sueldo base	\$1000
Gasolina	\$200
Celular	\$20
Comision x Vnta Fact	2%

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.3. Manual de evaluación del personal

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios de tecnología. Para lograr las metas y objetivos es importante contar con el personal idóneo, es por ello, que se ha elaborado un manual de puestos con el objetivo de establecer las principales funciones y requisitos de cada puesto de trabajo.

La función principal del siguiente manual de desempeño es conocer las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado con el objetivo de mejorar los procesos y servicios que brinda la empresa.

2.3.1.2.3.1. Objetivos

- Identificar las fortalezas y áreas de mejoras de cada empleado.

2.3.1.2.3.2. Objetivos específicos

- Informar a los trabajadores sobre cómo están haciendo su trabajo y lo que se espera de ellos.
- Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos.
- Detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

Ejemplo de evaluación de desempeño

Información General**Puesto:** Desarrollador Web**Nombre:**

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Recibe nuevos proyectos o asignaciones.	1	2	3	4
Diseña parámetros para nuevos sitios de internet o aplicaciones.	1	2	3	4
Realiza pruebas para detectar errores en el desempeño de las aplicaciones o del sitio	1	2	3	4
Escucha las impresiones de los usuarios y de los Testers con respecto de los problemas o	1	2	3	4
Revisa el código realizado por los demás miembros del equipo.	1	2	3	4
Diseña e implementar actualizaciones a sitios de internet y a aplicaciones existentes.	1	2	3	4
Mantene informados a los clientes y Gerentes de Proyecto	1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.4. Creación y documentación de procesos para la inducción del personal.

2.3.1.2.4.1. Objetivo general

- Guiar al proceso de inducción del personal por medio del seguimiento de un flujo formal que facilite la capacitación básica para una integración rápida y efectiva en Creativos de Internet.

2.3.1.2.4.2. Objetivos específicos

- Lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente

evolución, en las que un buen desempeño incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

- Brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta.
- Identificar al empleado con la comunidad laboral para que conozca y se integre con su grupo de trabajo y las demás personas de la organización.

2.3.1.2.4.3. Políticas

- Las siguientes indicaciones serán las políticas que regirán el proceso de inducción del talento humano de creativos de internet.
- Todo el personal de nuevo ingreso deberá someterse obligatoriamente al proceso de inducción.
- El nuevo empleado deberá recibir la inducción dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de su contratación.
- Se podrán eximir del programa los ex empleados de Creativos de Internet que hayan cumplido funciones en un cargo igual o similar para el que son contratados por un período de tres meses consecutivos y que no haya transcurrido más de un año contado desde su último contrato.

- Las personas que ingresen en calidad de empleado temporal estarán eximidas del programa, si el período por el cual son contratados es inferior a tres meses continuos.

2.3.1.2.4.4. Etapas del proceso de inducción

Para garantizar que el proceso de inducción sea efectivo, se dividirá en tres etapas generales que buscan encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección que los objetivos de la empresa:

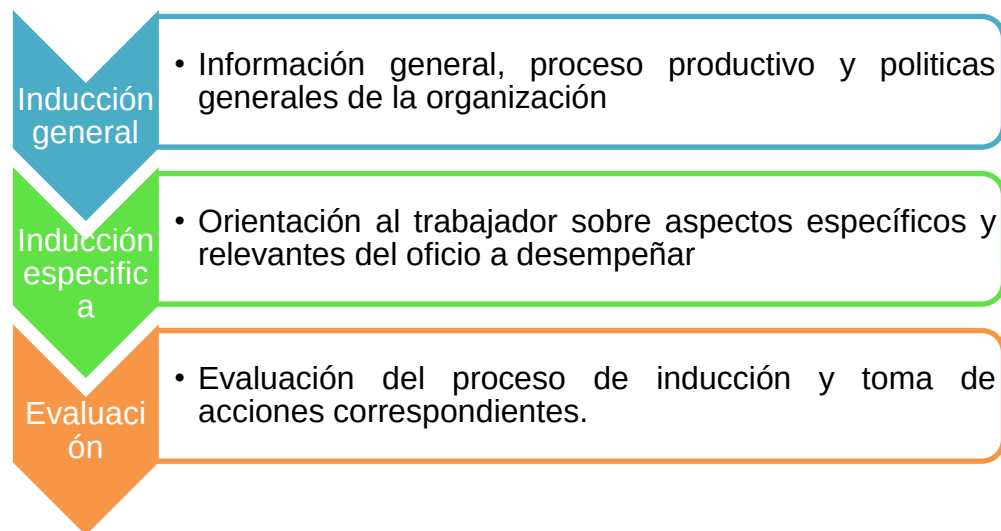


Ilustración 14

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2.5. Elaboración de un plan de incentivos

Activa Consultores, pone en consideración el Plan de incentivos con el fin de crear condiciones favorables al desarrollo del trabajo dentro de Creativos de Internet, así como para reconocer o premiar los resultados del desempeño en el nivel sobresaliente, tanto a nivel individual como por equipos, fortaleciendo la cultura del reconocimiento y la excelencia en la gestión.

Tomando como base los ingresos actuales y las pretensiones de nuevos cumplimientos de objetivos dentro de la organización. Por medio de este crecimiento sustentar dicho otorgamiento de los incentivos mostrados a continuación.

2.3.1.2.5.1 Objetivos

- Motivar e incentivar a los colaboradores de la organización para dar esa milla extra en sus labores cotidianas, con el fin de obtener recompensas adicionales a las de la ley.
- Crecer la facturación mensual hasta en 25% o más con el reclutamiento de 2 nuevas plazas para el área de ventas.
- Medir el desempeño de cada colaborador dentro de la organización, con un método establecido y congruente a sus asignaciones.

2.3.1.2.5.2. Justificación

En el presente documento se presenta el Plan de Incentivos para el año 2019, el cual busca reconocer el desempeño laboral de los colaboradores de Creativos de Internet para que logren niveles de excelencia, recompensando y estimulando su desarrollo dentro de la organización, siendo comprometidos, eficientes y proactivos, mejorando así el desempeño y elevando la satisfacción de sus miembros.

2.3.1.2.5.3. Beneficios del Plan

- Se incentiva la motivación de los colaboradores para la reducción de reprocesos en los servicios entregables al cliente final.
- Se cuenta con mecanismos objetivos y permanentes de retroalimentación del desempeño.
- Se genera la oportunidad de participar en proyectos y/o procesos de interés, que aportan al cumplimiento de la política organizativa.
- Se valora objetivamente el esfuerzo y los resultados obtenidos por los colaboradores o equipos de trabajo.

2.3.1.2.5.4. Incentivos a otorgar

- A un total de 50 puntos el colaborador es acreedor de una giftcard de supermercado por un monto de \$50.00

- A un total de 45 puntos el colaborador es acreedor de una giftcard de supermercado por un monto de \$30.00
- A un total de 40 puntos el colaborador es acreedor de una tarde libre sin justificación.
- Al cumplimiento de 2 años o más dentro de la compañía de manera continua, el colaborador es merecedor de una tarde libre en el día de su cumpleaños, siempre y cuando la fecha de su cumpleaños sea día laboral.
- Al cumplimiento de 5 años dentro de la compañía de manera continua, el colaborador es merecedor de 2 días de vacación adicional a los de ley otorgados sin necesidad de justificar.
- Al vendedor que cumpla o supere el 100% de su cuota de ventas establecida mensual será acreedor de un bono de \$100.00 más una tarde libre, la cuál será consensuada y agendada con su jefe inmediato.

2.3.1.2.5.5. Presupuesto del Plan

El presente plan parte del supuesto que Creativos de Internet actualmente está facturando mensualmente un monto promedio de \$5,000.00. Es por ello que, con la reestructuración de la compañía, aplicando todos los planes de marketing, estructuración, administración, contrataciones, entre otros. Se pretende un incremento del 25%, llegando

a una facturación mensual de \$6,250, de cual se restan los 2 salarios de las nuevas plazas que son \$800 (\$400 por vendedor) teniendo como ganancia un valor de \$450, destinando de este un 40% en temas de incentivos desglosados en el detalle anterior (Siempre y cuando no se exceda el monto de \$180.00 asignados).

2.3.1.2.5.6. Conclusión

Este plan ha sido diseñado por Activa Consultores para la empresa Creativos de Internet está sujeto a aprobación de los propietarios, partiendo que el plan es una propuesta y la aceptación final queda a discreción de la organización. Sin embargo, como consultores recomendamos su desarrollo y ejecución para el año 2019.

2.3.1.2.6. Plan de capacitación

El departamento de ventas es una de las principales áreas de toda compañía para garantizar el éxito en la comercialización de un bien o servicio, es por ello de gran importancia proveer de las herramientas y conocimientos necesarios para que dicho departamento efectúe un trabajo de forma eficiente y a la vez generar un ambiente motivacional que influya de forma positiva en los resultados esperados.

2.3.1.2.6.1. Objetivo general del plan de capacitación de ventas

Establecer un plan eficaz para el desarrollo del trabajo del equipo de ventas a través de una capacitación efectiva y constante para el logro de las metas propuestas por la compañía.

2.3.1.2.6.2. Objetivos específicos

- Motivar al equipo de ventas facilitando el conocimiento y herramientas necesarias.
- Mantener clientes existentes y generar nuevas oportunidades de negocio que representen mayores ingresos para la compañía.
- Atraer mayor volumen de ventas.
- Posicionar efectivamente la empresa a través del trabajo de la fuerza de ventas.
- Generar un ambiente agradable en donde los vendedores se desenvuelvan de forma efectiva y segura.

A continuación, se presenta una sugerencia de modelo de programa de capacitación para ser impartido al personal nuevo como al existente para reforzar la identificación con la empresa y las herramientas que necesita el área de ventas para obtener resultados efectivos:

2.3.1.2.6.3. Programa de capacitación para el equipo de ventas

Tipo de capacitación	Responsables	Objetivos
Inducción del vendedor a la empresa: • Charla sobre los servicios y productos que vende la compañía. • Inducción a la empresa, sus instalaciones y normativa de trabajo • Descripción de actividades para el área de ventas, obligaciones y responsabilidades. • Descripción de los servicios que presta la empresa	Gerente General y Equipo consultor Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas conozca a la empresa
Capacitación sobre marketing Digital • Elementos que conforman la plataforma “Bookers Blues” • Manejo de la plataforma “Bookers Blues” • Valor diferenciador de la plataforma “Bookers Blues” vrs. la competencia. • Perfil de clientes a buscar para el proyecto Bookers Blues.	Gerente General y Equipo consultor Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas adquiera el dominio de la plataforma “Bookers Blues”

Tipo de capacitación	Responsables	Objetivos
Capacitación sobre herramienta ODOO • Módulo de ventas: Generación de oportunidades de negocio, ingreso de datos de clientes, pasos para la gestión de ventas, seguimientos, estadísticas, y reportes de ventas.	Equipo consultor Tiempo: 2 horas	Que los vendedores utilicen las herramientas tecnológicas implementada, para el control y seguimiento de la gestión de ventas.
Técnicas de Ventas de servicios electrónico • El comercio electrónico y su impacto en las ventas de los negocios. • Impacto de las redes sociales en el marketing digital. • Generación de confianza a través de casos de éxito. • Manejo de objeciones para la venta de servicios digitales.	Equipo Consultor y Gerente General. Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas adquiera el pleno conocimiento en materia de contenido digital para proyectar seguridad con los clientes.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Tipo de capacitación	Responsables	Objetivos
Capacitaciones motivacionales: • 8 estrategias de motivación para vender (Ramos, 2018) • Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, de Stephen R. Covey (Covey S. R., 2014) • ¿Quién se ha llevado mi queso? de Stephen Covey (Johnson, 2014) • Los cuatro acuerdos de Miguel Ángel Ruiz (Ruiz, 1998).	Equipo consultor Tiempo: 4 horas	Generar motivación dentro del equipo de ventas.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se deben efectuar evaluaciones trimestrales, semestrales o anuales para determinar las necesidades que se presenten el equipo de ventas y de esta forma estructurar un plan dinámico que responda a dichas oportunidades de mejora. Además de ello se recomienda hacer uso de las Capacitaciones y talleres que son impartidos en empresas como INSAFORP, que colaboran para fomentar la especialización del equipo de ventas y demás puestos dentro de la compañía.

2.3.1.3.7 Propuesta de contratación y selección de personal proyecto

Bookers Blues

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios tecnológicos, uno de sus nuevos proyectos es Bookers Blues.

Bookers Blues es una plataforma que ofrece a los hoteles una oportunidad para que los clientes puedan reservar en línea las habitaciones de los hoteles, esto les permitirá a los hoteles poder atender a los clientes de una mejor forma, incrementando el flujo de sus reservas.

Para desarrollar el proyecto Bookers Blues, se ha elaborado una propuesta de contratación de personal, para que la empresa tenga el orden de prioridades de contratación y de esta forma se tenga un presupuesto de inversión que será necesario para ejecutar este proyecto).

Para Creativos de Internet el realizar el proyecto de Bookers Blues es una prioridad para ellos se ha creado una propuesta de contratación del personal donde como prioridad 1 es contratar a un vendedor en el mes de enero, el segundo vendedor en abril y una persona de ayuda de soporte técnico en julio.

2.3.1.3. Acción clave de éxito: Implementación de ODOO

2.3.1.3.1. ¿Qué es ODOO?

ODOO es un sistema de ERP integrado de código abierto actualmente producido por la empresa belga ODOO S.A. El fabricante declara su producto como una alternativa de código abierto a SAP ERP y Microsoft Dynamics.



Ilustración 15

Una definición sencilla de qué es un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

Es un conjunto de aplicaciones para empresas, fáciles de utilizar que forman una caja de herramientas para acompañar a cualquier

negocio que las necesite. ODOO cuenta con 30 aplicaciones principales que se actualizan de forma regular.

La fluidez y la integración total cubren las necesidades de todas las empresas, incluso de las empresas más complejas. La flexibilidad de ODOO es tal que se pueden añadir aplicaciones dependiendo del crecimiento de su empresa.

Como Activa Consultores se han instalado 5 módulos con la implementación de las acciones claves de éxito, con la siguiente distribución:

- Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO
 - Contactos
 - CRM– Ventas (Creación de presupuestos) - Calendario
- Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO
 - Empleados
 - Proceso de selección

En el presente documento se ha creado un manual de usuario para estos módulos, con el fin que sirva de referencia para el uso de la herramienta en el desempeño de las funciones en Creativos de Internet.



Ilustración 16

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Actualmente ODOO cuenta con más de 3 millones de usuarios, Es un entorno de desarrollo y un conjunto de aplicaciones de negocio completamente integradas y modulares que permiten brindar una solución completa e ir construyendo un sistema acorde a las necesidades del negocio.

Esto permite que ODOO sea la aplicación perfecta para Pymes y pequeños negocios, permitiéndoles disponer de una aplicación de gestión completa a un coste muy reducido.

2.3.1.2.5.1. ODOO: Módulo de Contactos

2.3.1.1.5.1.2. Agregar contacto

En la página de inicio selecciona el módulo “Contactos”. Clic en e



ón Buscar contacto

Ilustración 17

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el campo “Buscar” se ingresa el texto relacionado al contacto que quiere encontrar. Puede ser el nombre, etiquetas, vendedor asignado u otros datos.

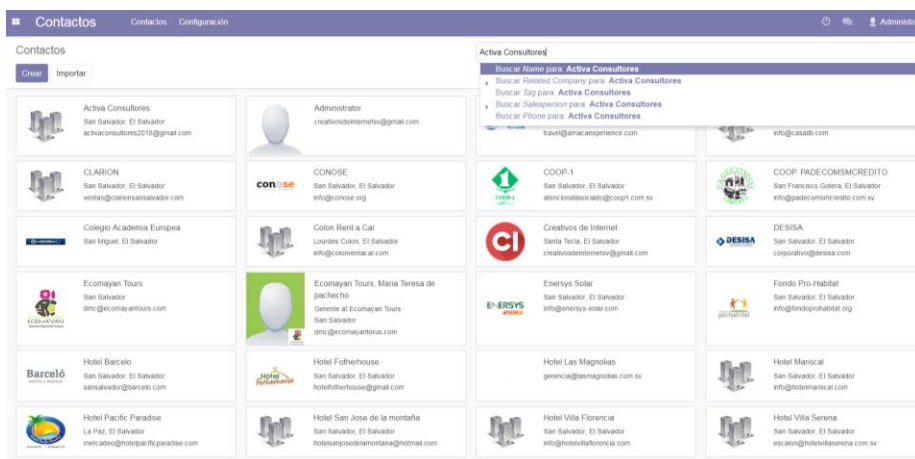


Ilustración 18

2.3.1.1.5.2. Editar contacto

Buscar el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entrar al detalle del contacto y dar clic en el botón “Editar”.

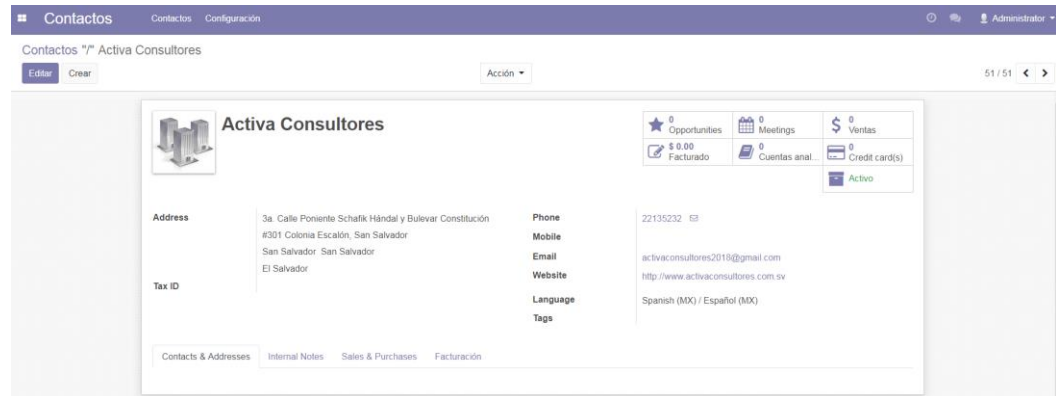


Ilustración 19

2.3.1.1.5.3. Eliminar contacto

Buscar el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entrar al detalle del contacto, desplegar el menú “Acción” y dar clic en la opción “Suprimir”.

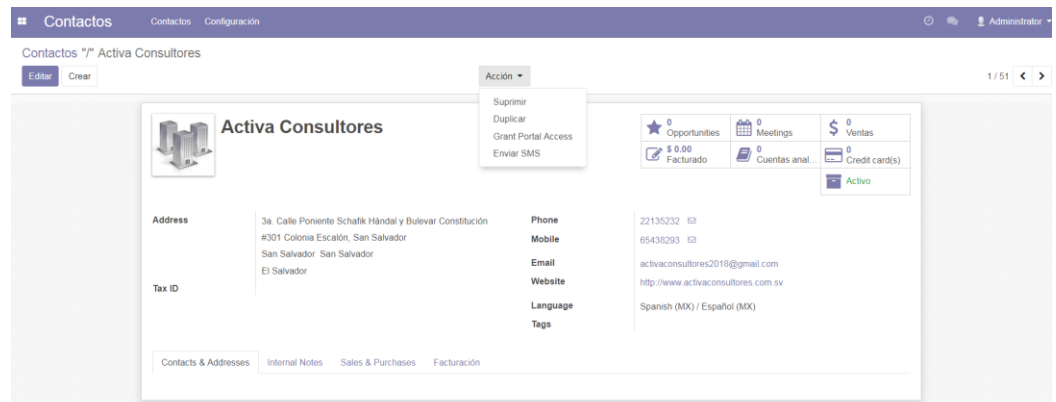


Ilustración 20

2.3.1.1.5.4. Archivar contacto

Buscar el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entrar al detalle del contacto, dar clic sobre el botón “Activo” y el contacto quedará archivado.

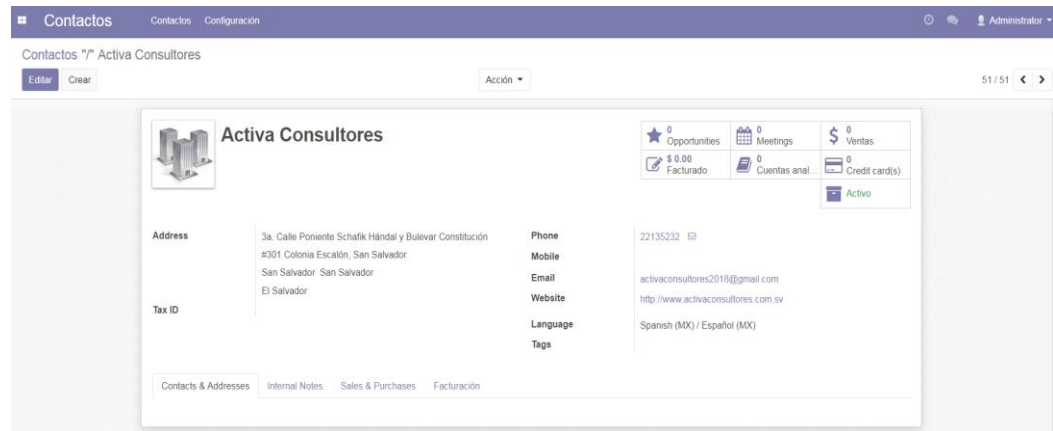


Ilustración 21

2.3.1.1.5.5. Restaurar contacto

Buscar el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entrar al detalle del contacto, dar clic sobre el botón “Archivado” y el contacto quedara activo.

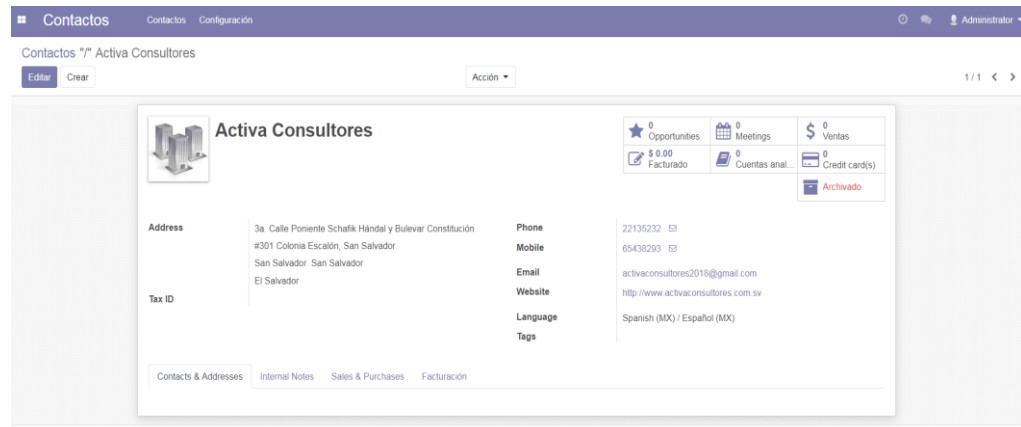


Ilustración 22

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.1. Consultar clientes asignados

En la página de inicio seleccionar el módulo “CRM”.



Ilustración 23

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú desplegable “Ventas”, Seleccionar la opción “Clientes”.

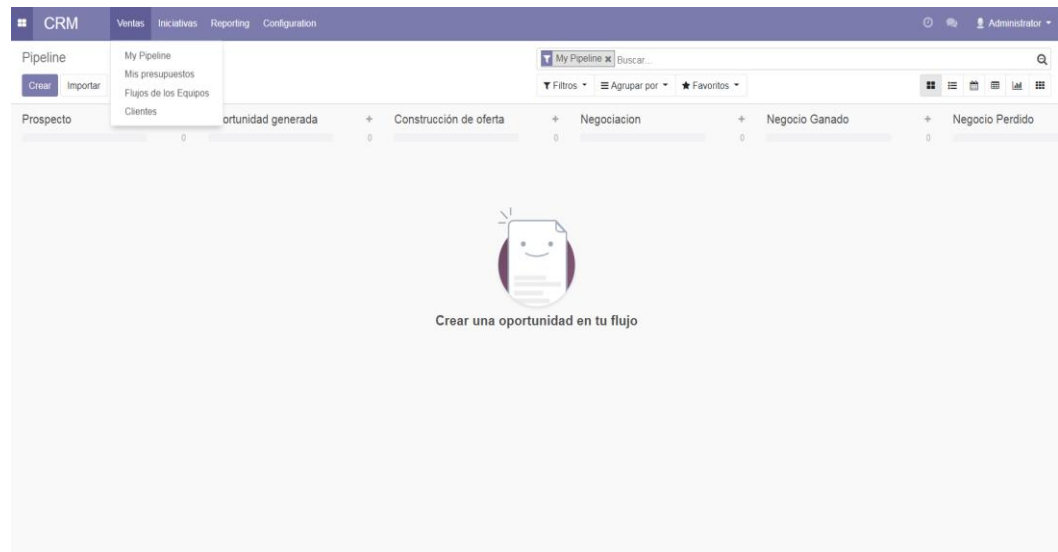


Ilustración 24

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.2. Crear oportunidad

En la página de inicio seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 25

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el boton “Crear”, completar la información que nos solicita la herramienta y dar clic en el boton “Añadir”.

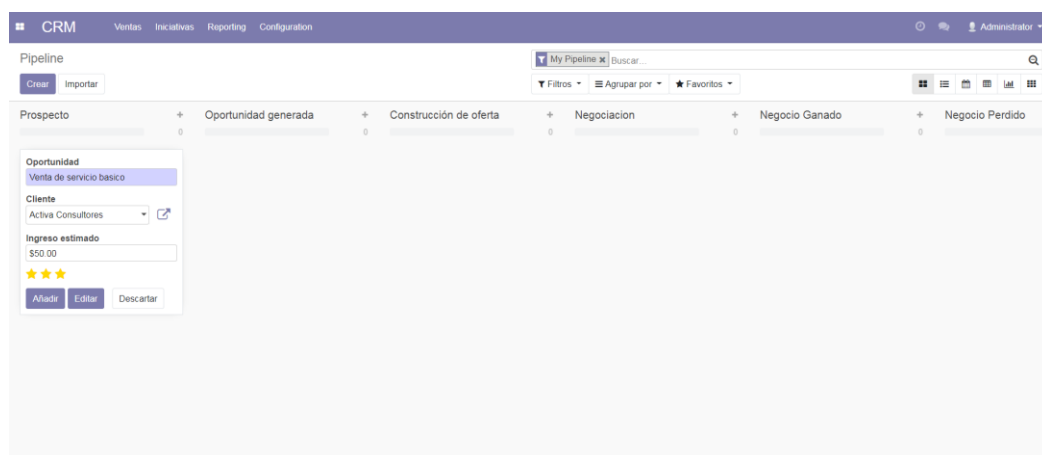


Ilustración 26

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.3. Mover oportunidad en los estados del flujo de venta

En la página de inicio seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 27

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar la oportunidad y la arrastrar a la fase requerida.

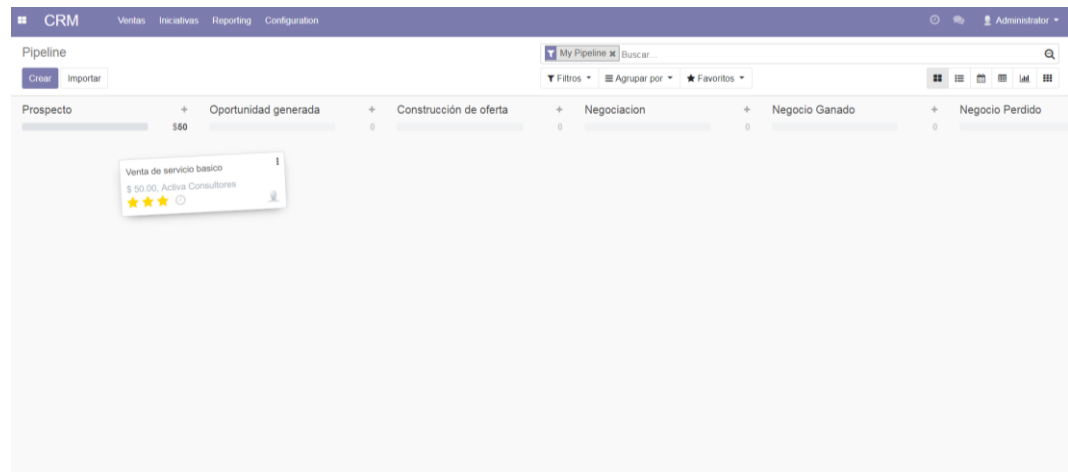


Ilustración 28

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.4. Editar una oportunidad

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 29

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad que quiere editar

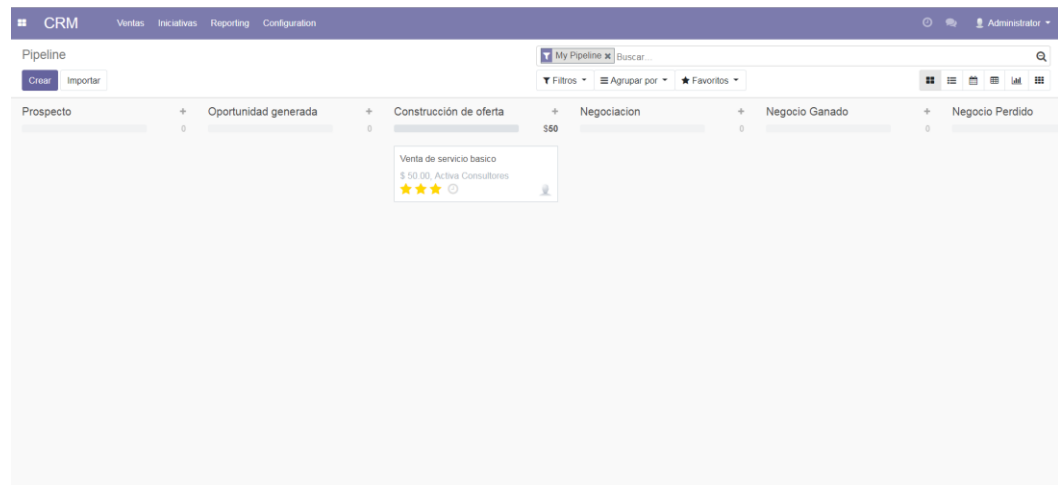


Ilustración 30

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Presionar el botón “Editar”

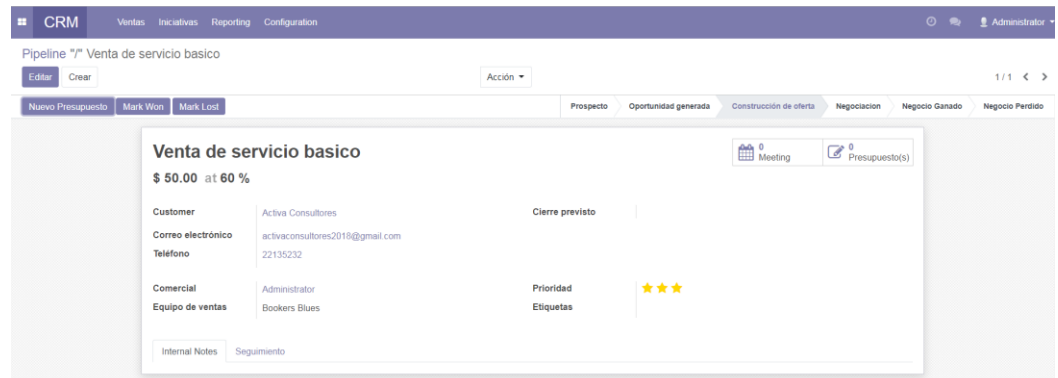


Ilustración 31

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.5. Agendar una reunión

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 32

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad a la que se le creará la reunión.

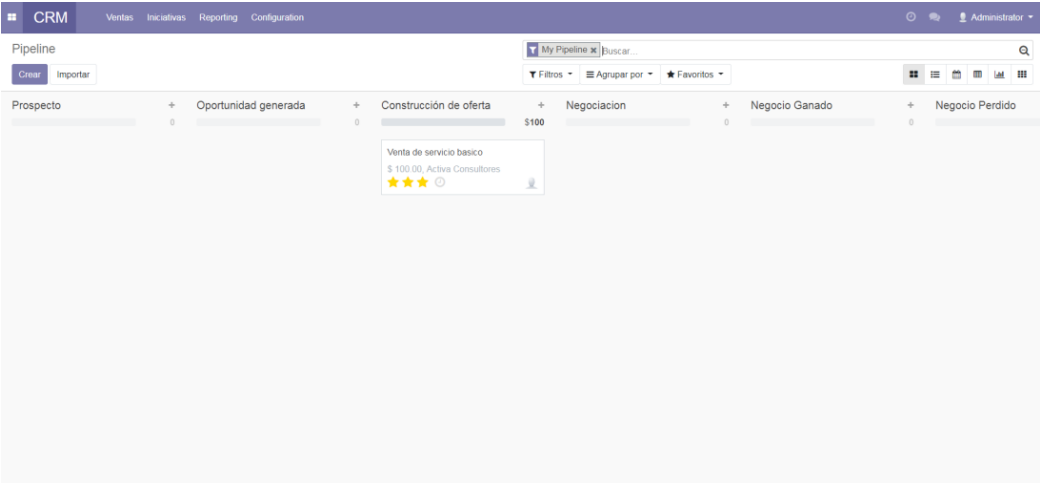


Ilustración 33

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.6. Crear un presupuesto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 34

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad a la que se le creará el presupuesto.

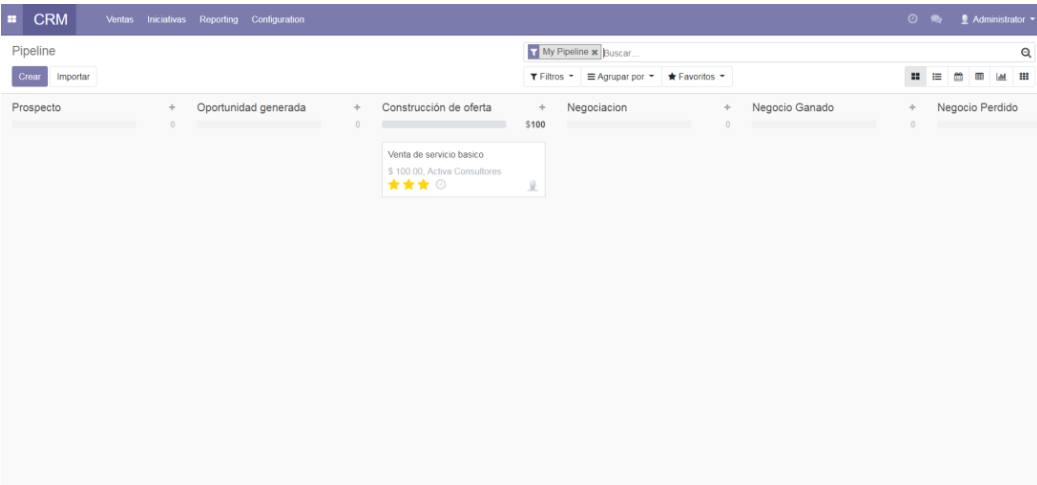


Ilustración 35

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.7. Modificar un presupuesto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 36

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad a la que se le modificará el presupuesto.

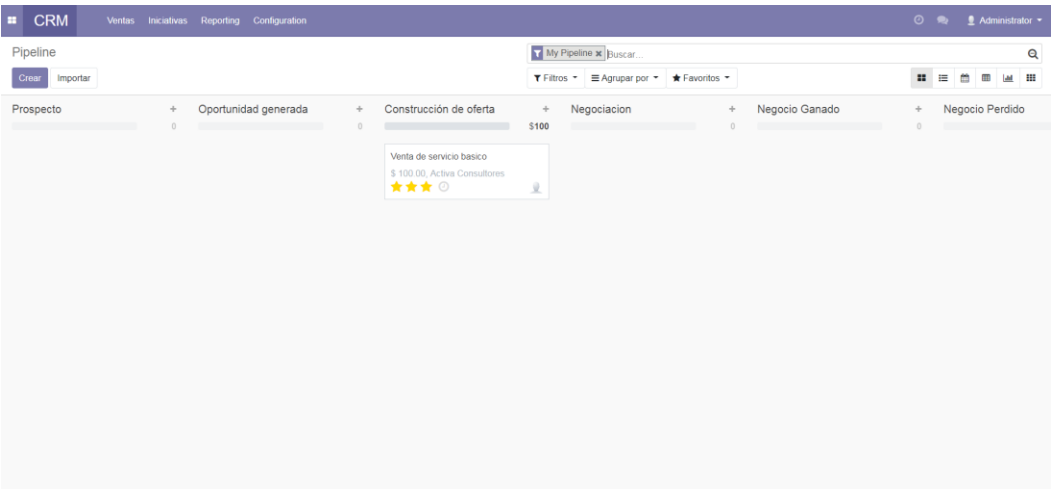


Ilustración 37

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.8. Eliminar un presupuesto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 38

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad a la que se le eliminará el presupuesto.

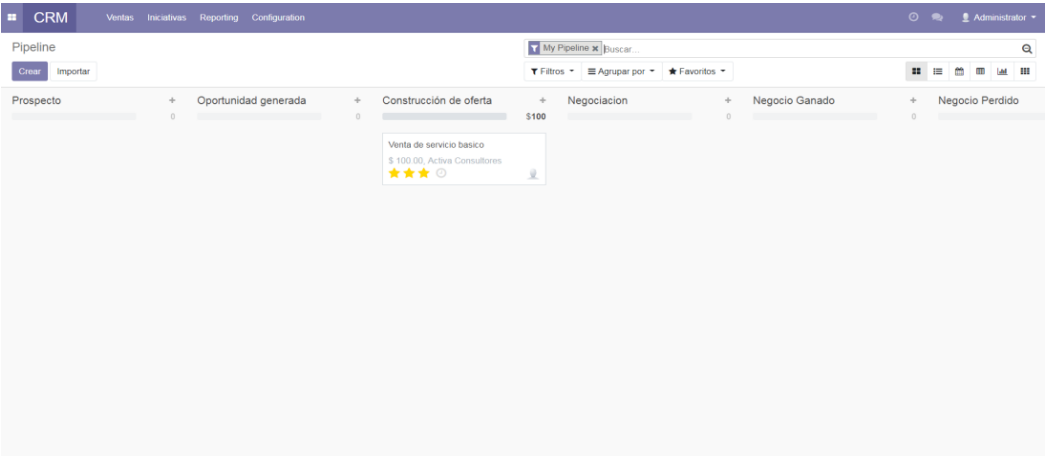


Ilustración 39

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.9. Eliminar una oportunidad

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 40

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic sobre la oportunidad a la que se le eliminará el presupuesto.

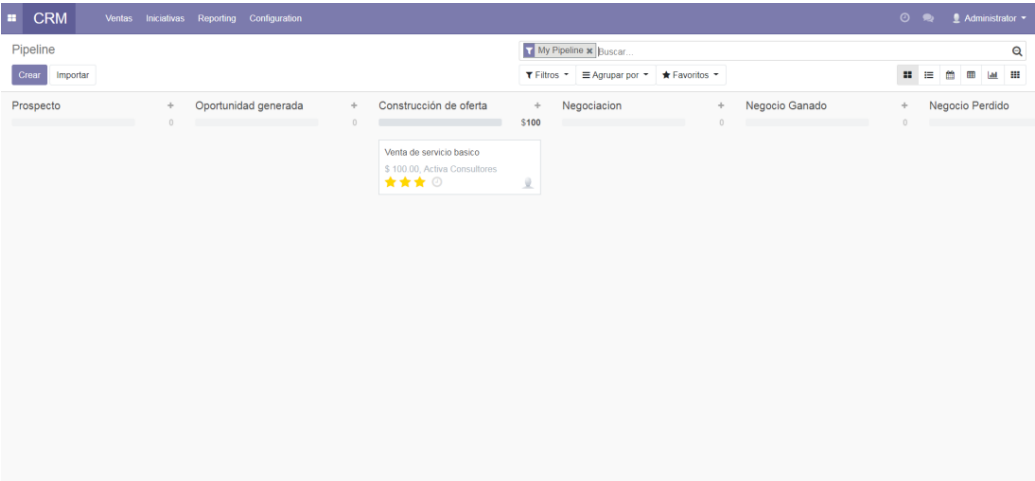


Ilustración 41

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.10. Consultar reportes

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 42

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Reporting” Seleccionar el reporte que desea consultar.

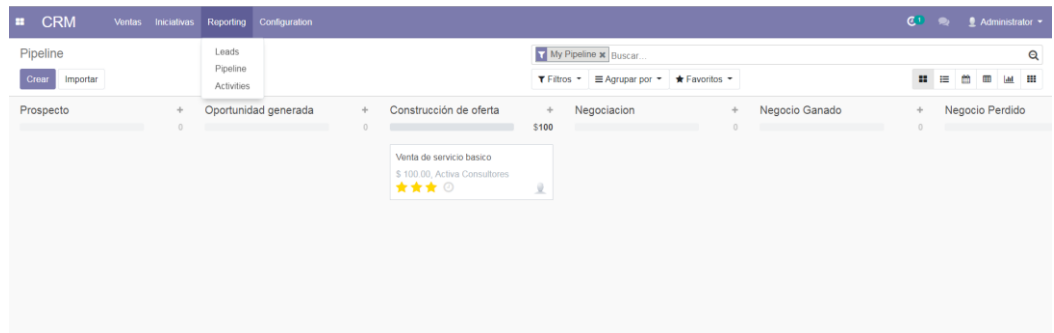


Ilustración 43

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.11. Crear un producto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 44

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Productos”, Seleccionar la opción “Productos”.

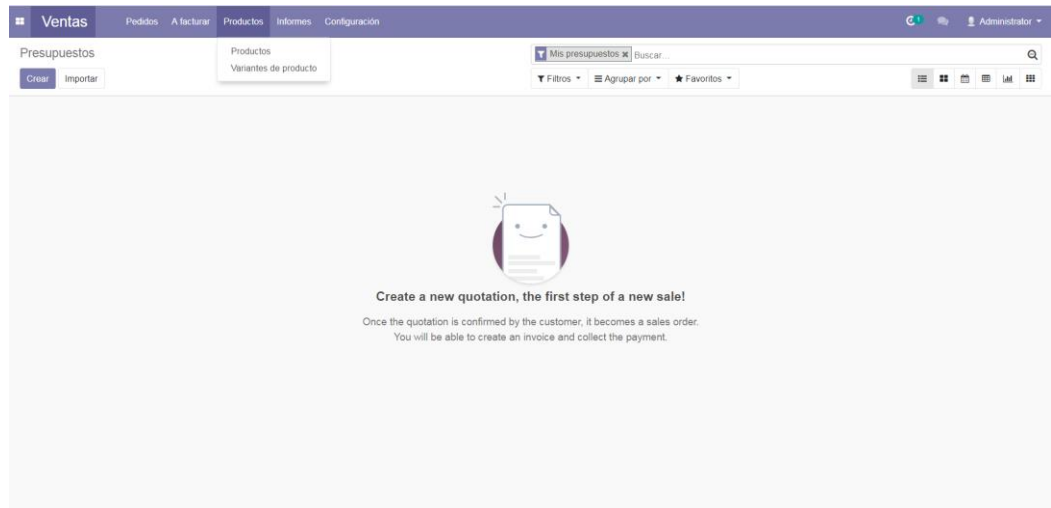


Ilustración 45

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.12. Modificar un producto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 46

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Productos”, Seleccionar la opción “Productos”.

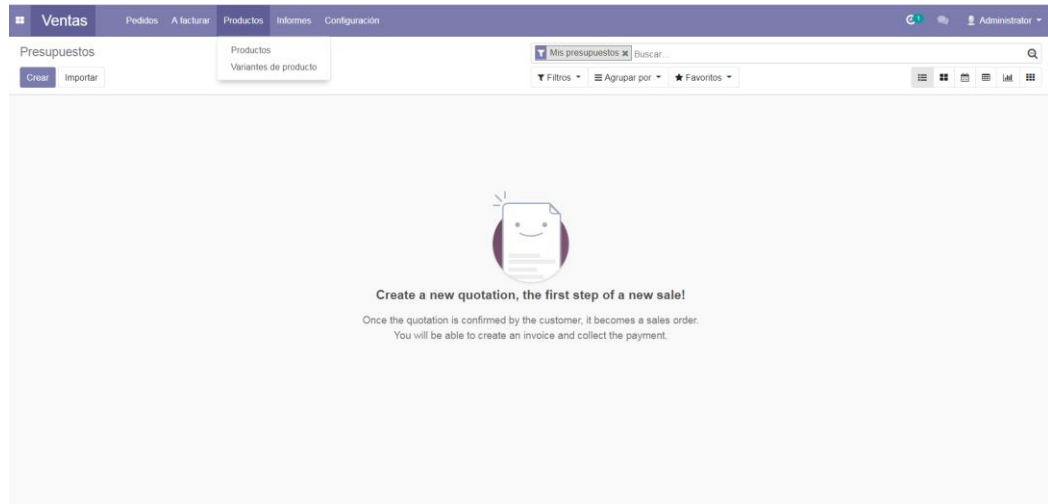


Ilustración 47

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.13. Eliminar un producto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 48

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Productos”, Seleccionar la opción “Productos”.

Seleccionar el producto que desea eliminar.

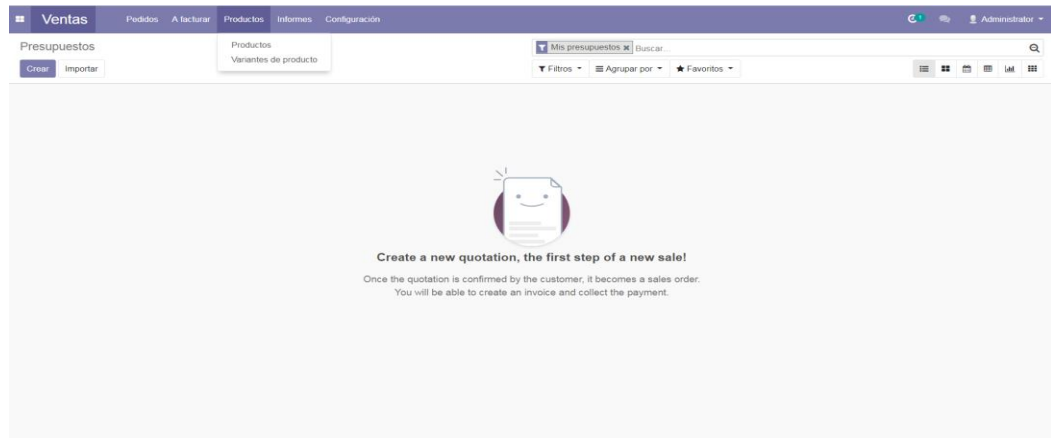


Ilustración 49

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.14. Archivar un producto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 50

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Productos”, Seleccionar la opción “Productos”.

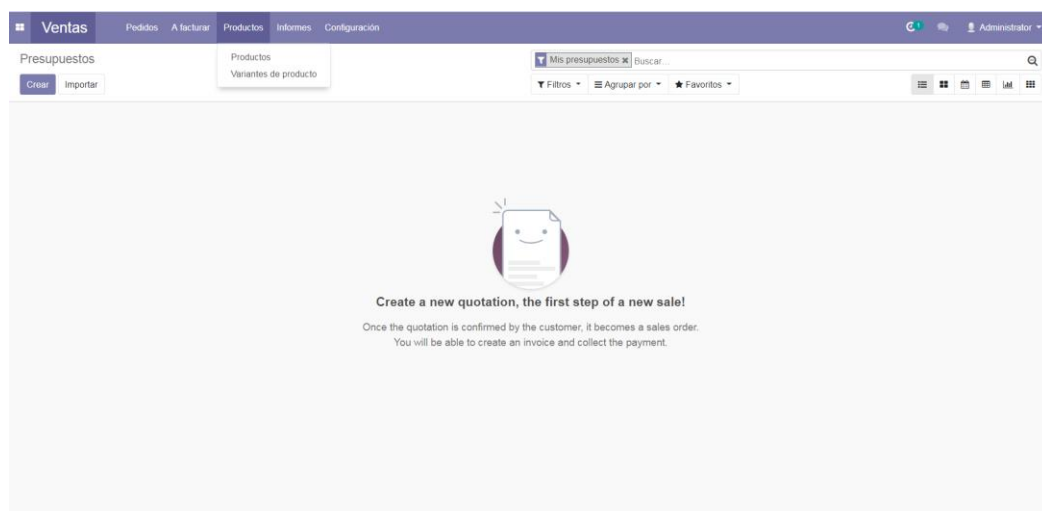


Ilustración 51

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el producto que desea archivar.

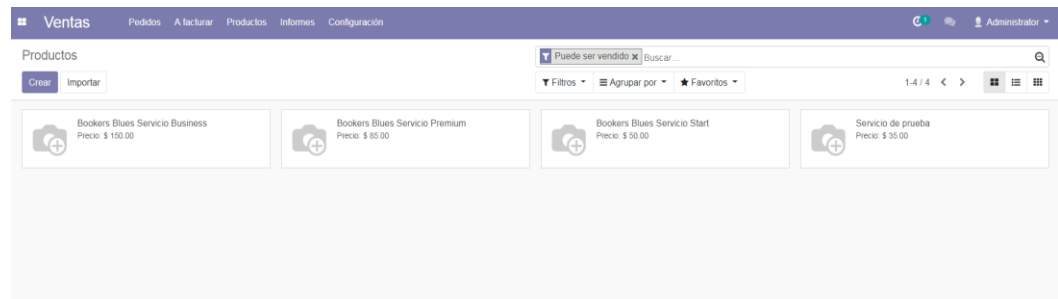


Ilustración 52

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.6.15. Restaurar un producto

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “CRM”.



Ilustración 53

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Productos”, Seleccionar la opción “Productos”.

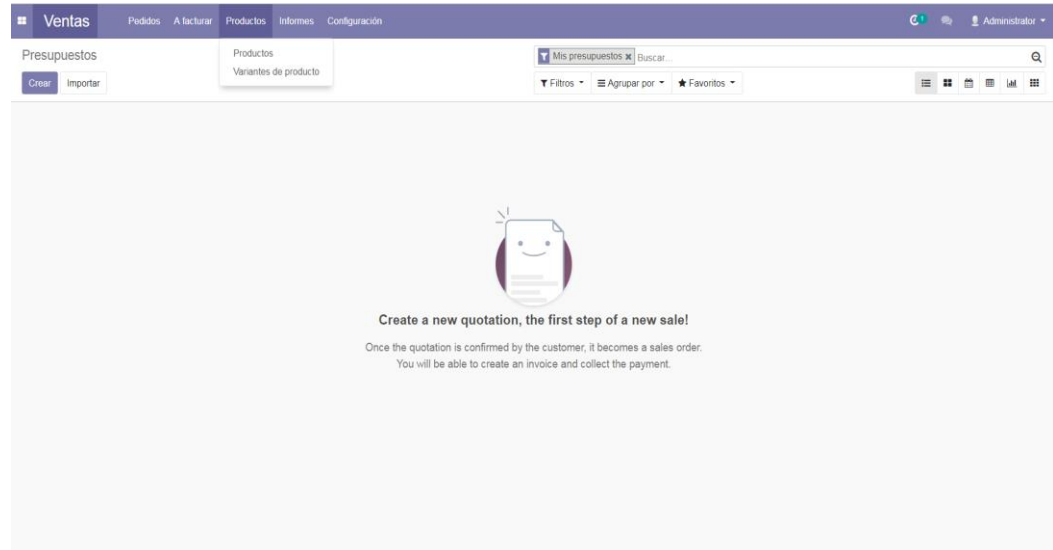


Ilustración 54

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el producto que desea archivar.

Dar clic en el botón “Archivado”

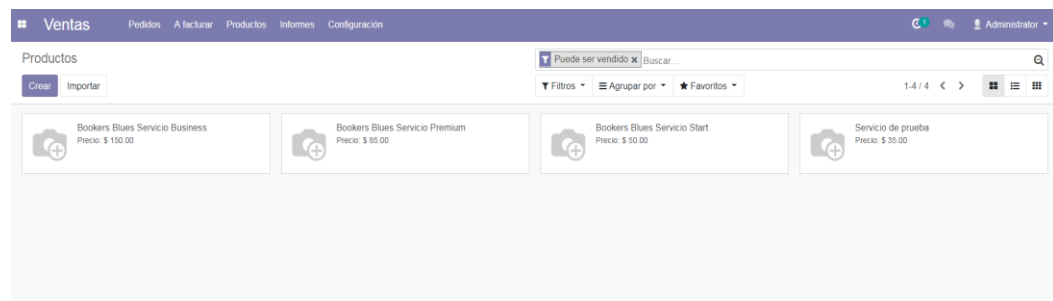


Ilustración 55

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7. ODOO: Empleados

2.3.1.1.5.7.1. Crear empleado

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 56

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Crear”

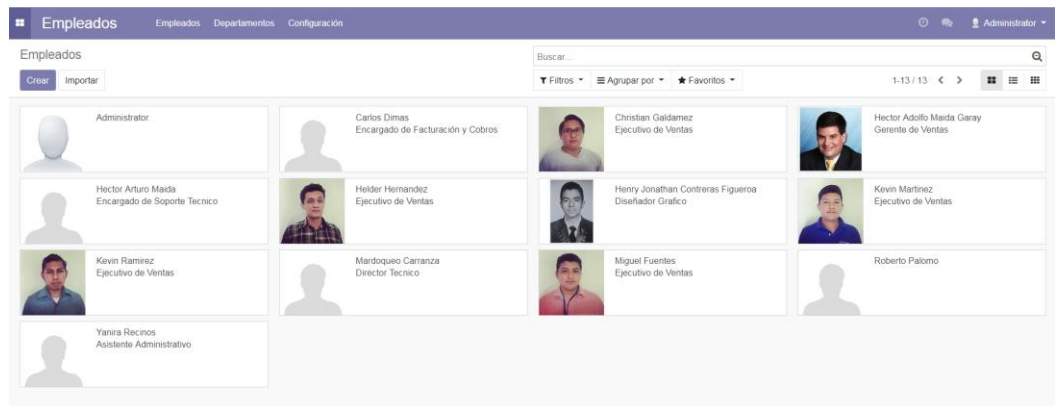


Ilustración 57

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Completar la información requerida y dar clic en el botón “Guardar”. El empleado se creará en la herramienta.

Empleados 7/ Nuevo

Guardar Descartar

Nombre: Vendedor de prueba

Por ejemplo, media joma

Información del trabajo Información Privada Configuración RRHH

Información de contacto

Dirección de trabajo: Creativos de Internet

Ubicación de trabajo

Correo-e del trabajo: vendedor1@ci.com.sv

Móvil del trabajo

Teléfono trabajo: 66355610

Carga: Sales

Departamento: Ejecutivo de Ventas

Puesto de trabajo: Ejecutivo de Ventas

Responsable: Hector Adolfo Maida Garay

Monitor

Horas laborales: Standard 40 Hours/Week

Zona horaria: UTC

Otra información...

Organograma

Activo

Sin posición jerárquica.

Este empleado no tiene superior ni subordinado.

Para obtener un organograma, establezca un responsable y guarde el registro.

Ilustración 58

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7.2. Editar empleado

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 59

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el empleado que desea “Modificar”.

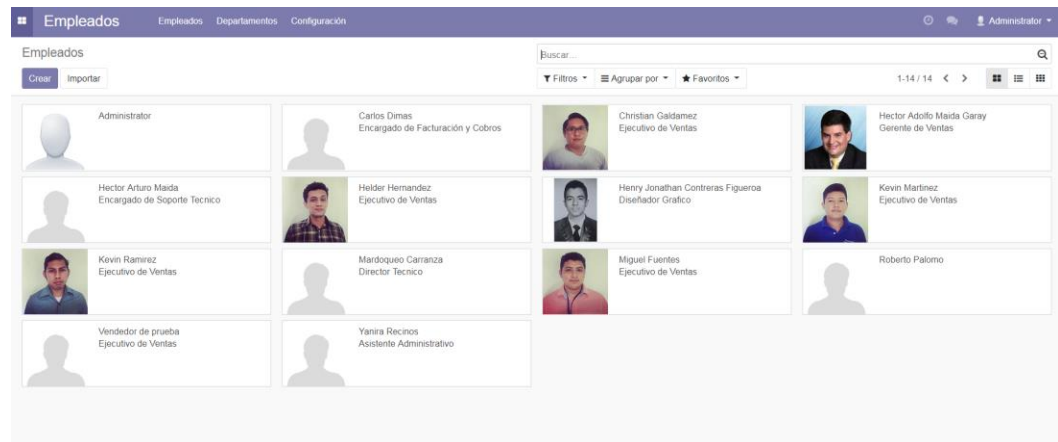


Ilustración 60

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Editar”.

Modificar los datos requeridos, en el ejemplo teléfono de trabajo y dar clic en “Guardar”.

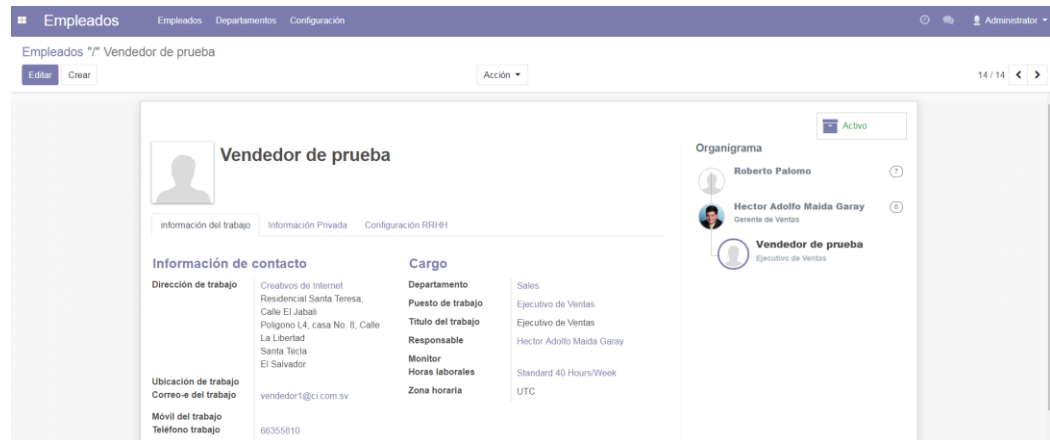


Ilustración 61

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7.3. Eliminar empleado

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 62

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el empleado que desea “Eliminar”.

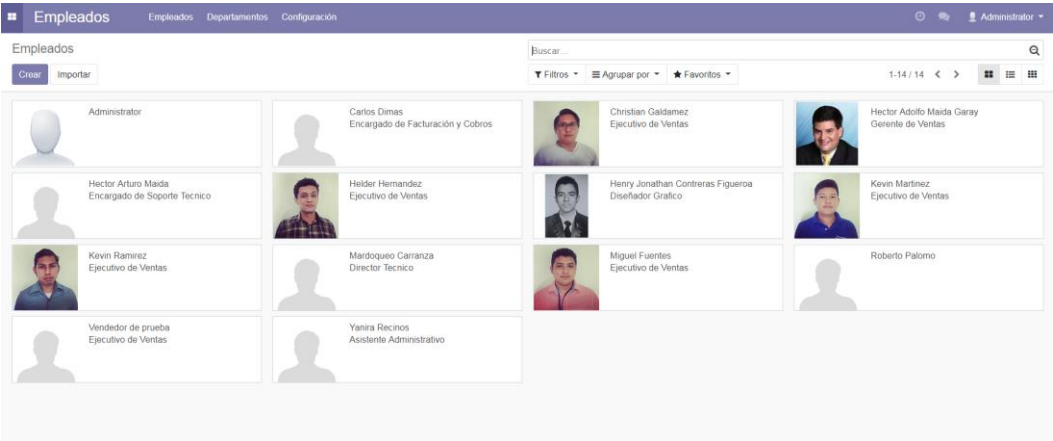


Ilustración 63

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Acción”, Seleccionar la opción “Suprimir”.

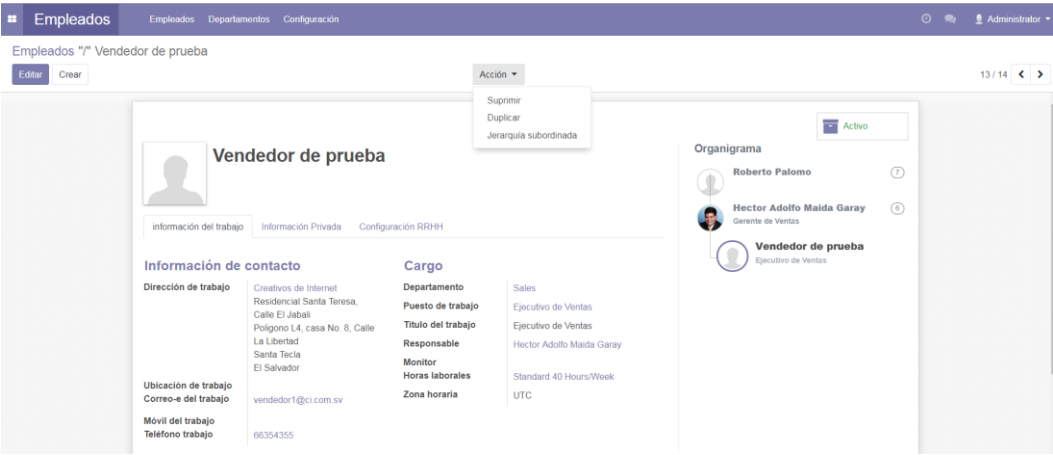


Ilustración 64

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se mostrará un mensaje de confirmación, al presionar el botón “Aceptar”, el empleado se eliminará.

2.3.1.1.5.7.4. Archivar empleado

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 65

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el empleado que desea Archivar.

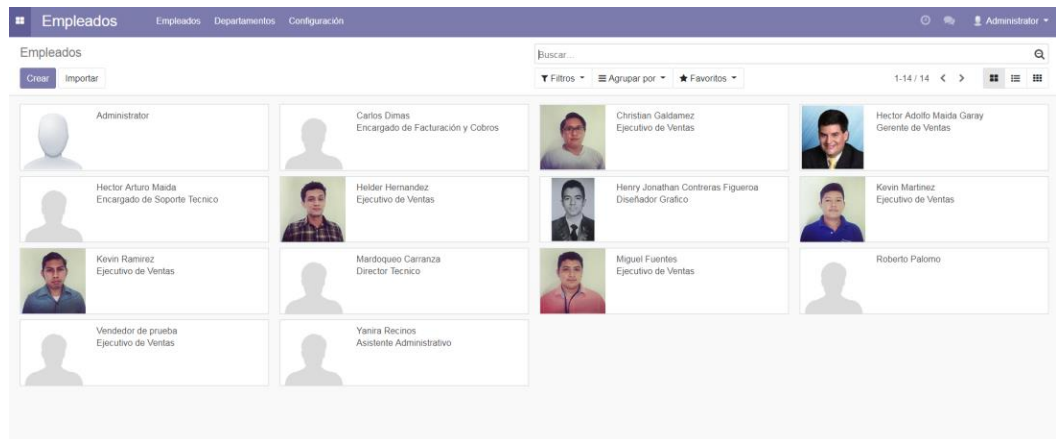


Ilustración 66

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Activo”

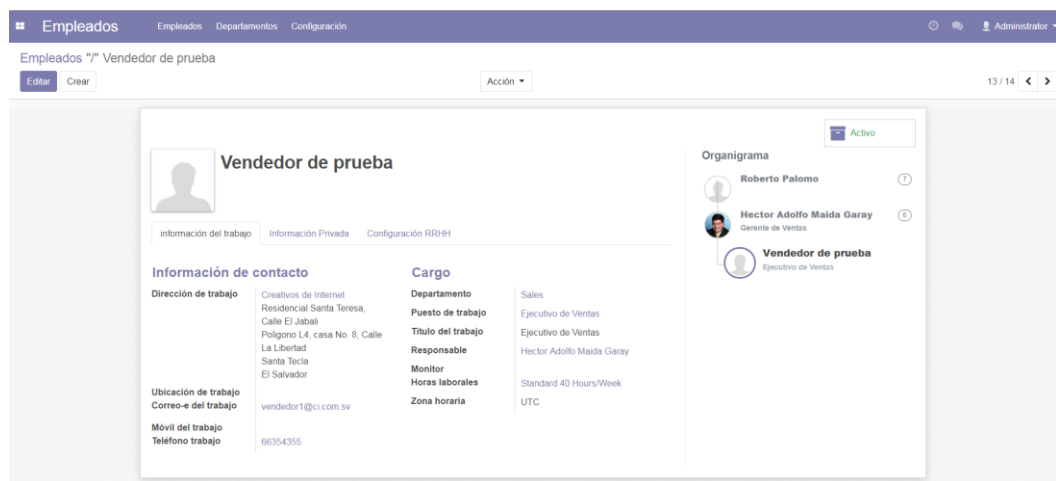


Ilustración 67

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7.5. Restaurar empleado

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 68

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el empleado que desea Activar.

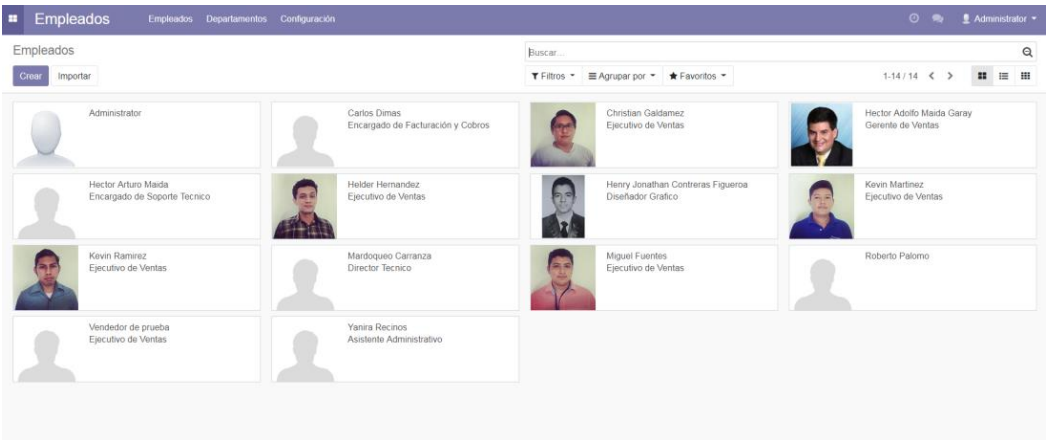


Ilustración 69

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7.6. Crear departamento

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 70

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar la opción “Departamentos”.

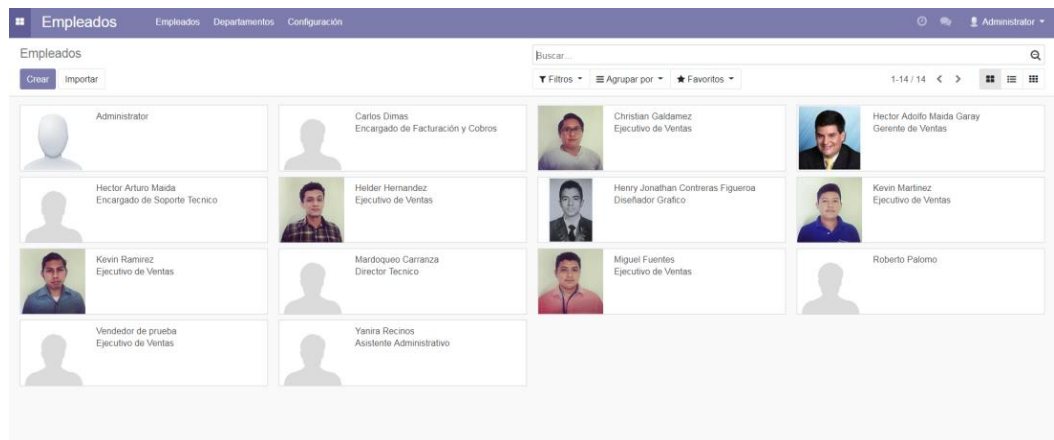


Ilustración 71

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Crear”

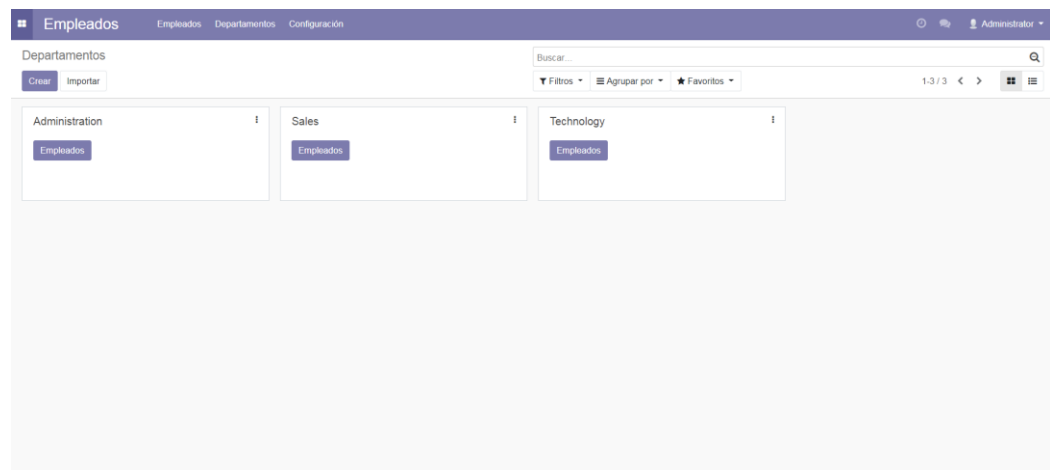


Ilustración 72

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Completar los datos requeridos y dar clic en el botón “Guardar”

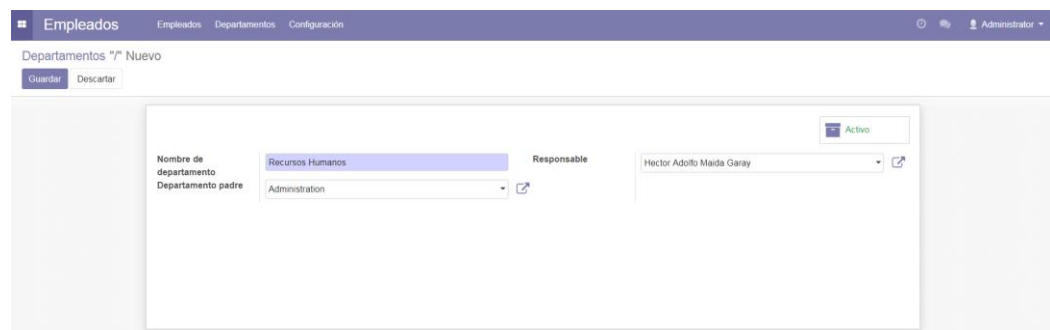


Ilustración 73

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.7.7. Consultar empleados de un departamento

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Empleados”.



Ilustración 74

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar la opción “Departamentos”.

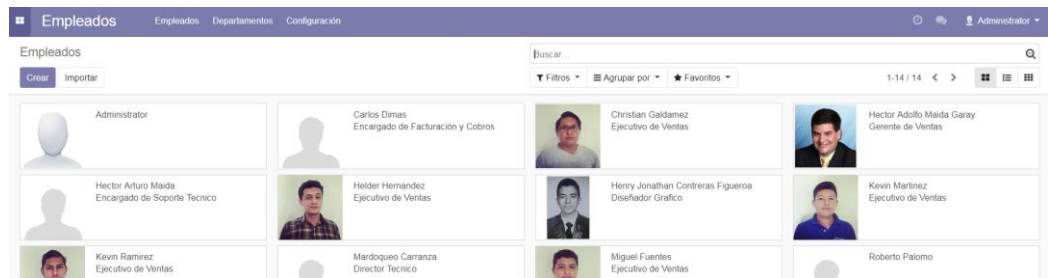


Ilustración 75

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Empleados” del departamento que desea consultar.

2.3.1.1.5.8. Proceso de selección

El módulo de selección con contratación del personal se instaló ya que en el momento de elaborar el diagnóstico de una de las oportunidades de la empresa era la falta de un manual de contratación y selección del personal más un manual de puesto donde se especificará las funciones y roles de los empleados.

2.3.1.1.5.8.1. Crear puesto de trabajo

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Proceso de Selección”.



Ilustración 76

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Dar clic en el botón “Crear”.

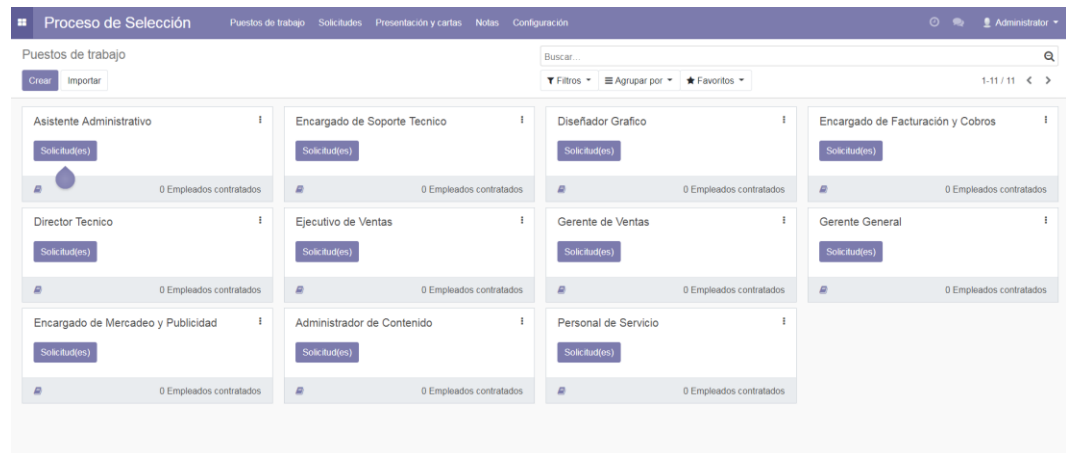


Ilustración 77

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Asignar un nombre al puesto de trabajo y dar clic en el botón
“Crear”

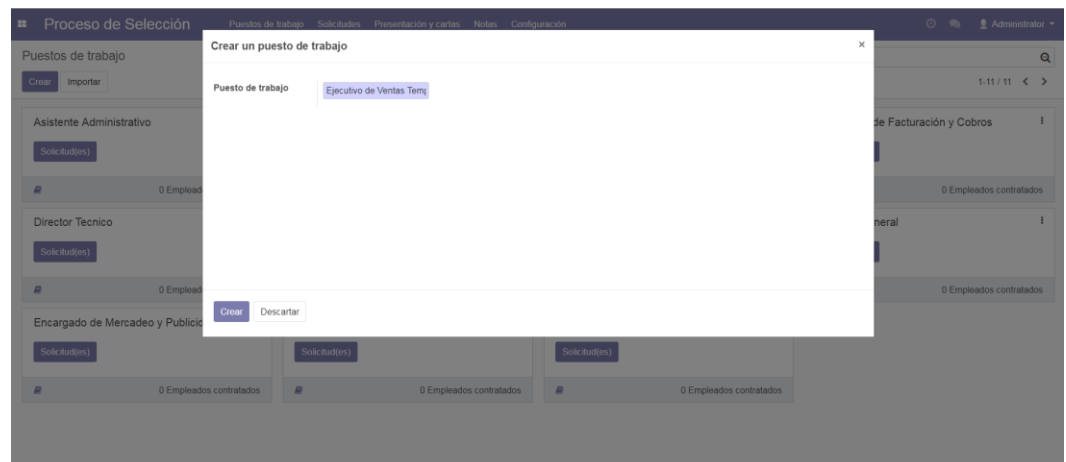


Ilustración 78

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.8.2. Editar puesto de trabajo

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Proceso de Selección”.



Ilustración 79

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar el puesto de trabajo que desea editar.

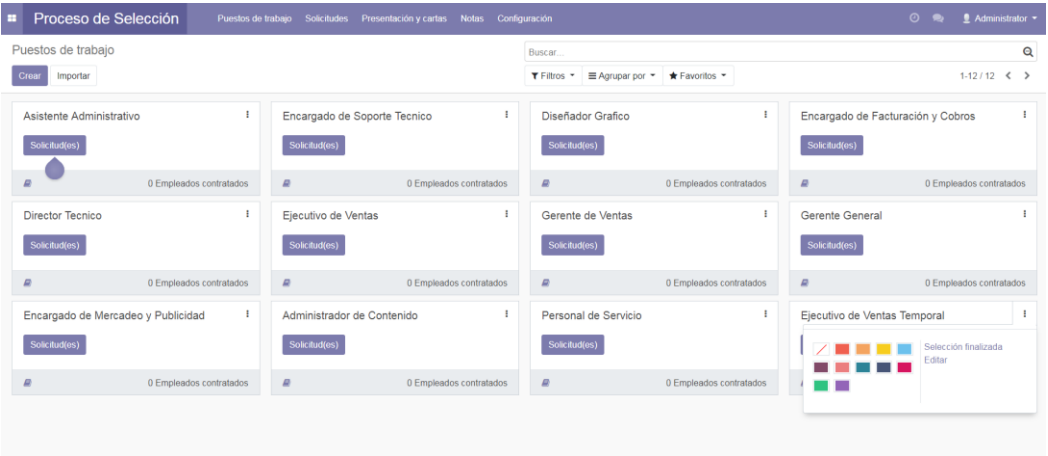


Ilustración 80

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se puede agregar más datos para el puesto de trabajo o modificar lo requerido, Dar clic en el botón “Guardar”.

2.3.1.1.5.8.3. Crear solicitud

En la página de inicio Seleccionar el Módulo “Proceso de Selección”.



Ilustración 81

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Solicitudes”, seleccionar la opción “Todas las solicitudes”.

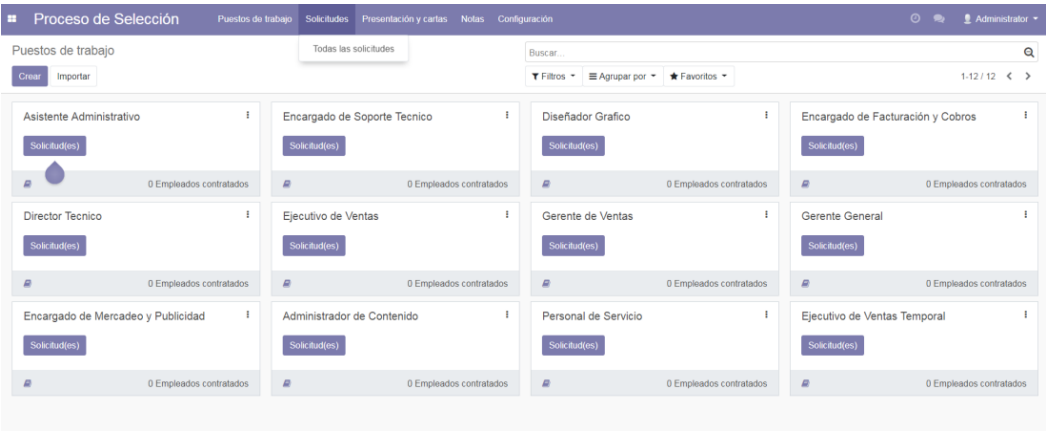


Ilustración 82

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.5.8.4. Mover solicitud en el proceso de selección

En la página de inicio, seleccionar el módulo “Proceso de Selección”.



Ilustración 83

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú “Solicitudes”, seleccionar la opción “Todas las solicitudes”.

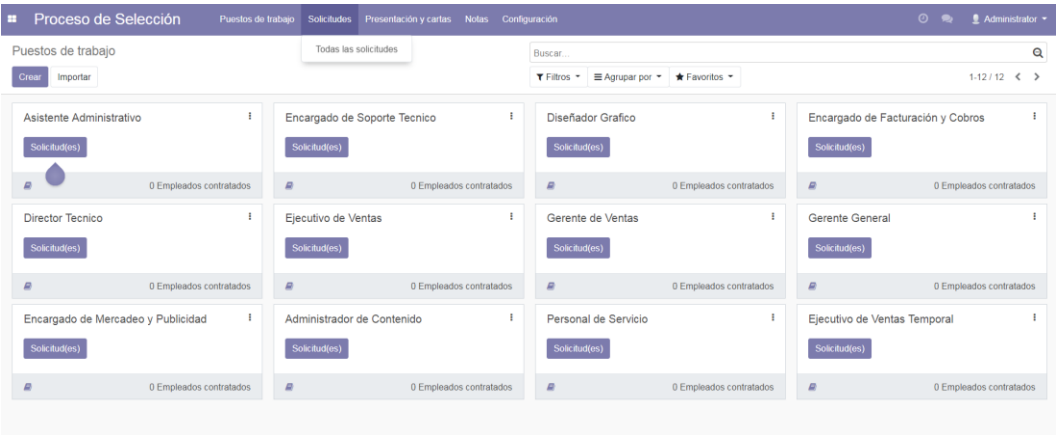


Ilustración 84

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar la solicitud y arrastrarla a la fase requerida.

2.3.1.1.5.8.5. Ver CVs y cartas de presentación

En la página de inicio, seleccionar el módulo “Proceso de Selección”.



Ilustración 85

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionar la opción “Presentación y cartas”.

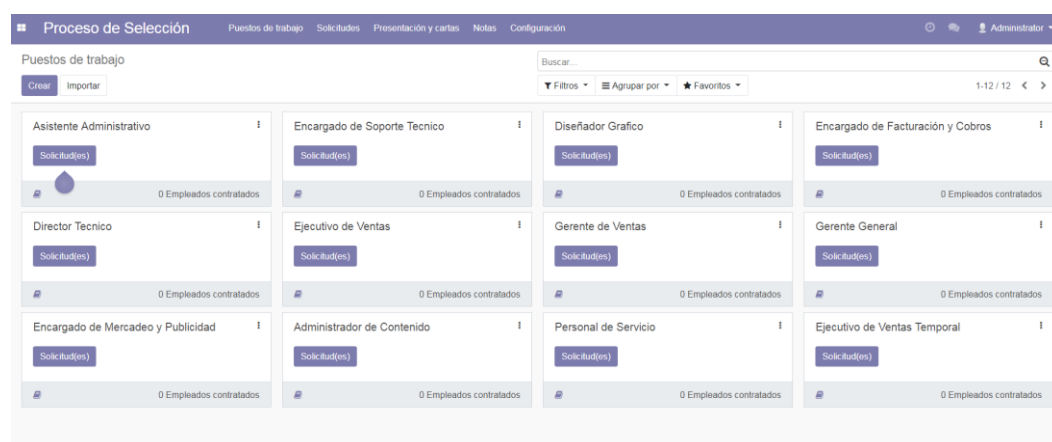


Ilustración 86

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se muestran todos los documentos relacionados a las solicitudes.

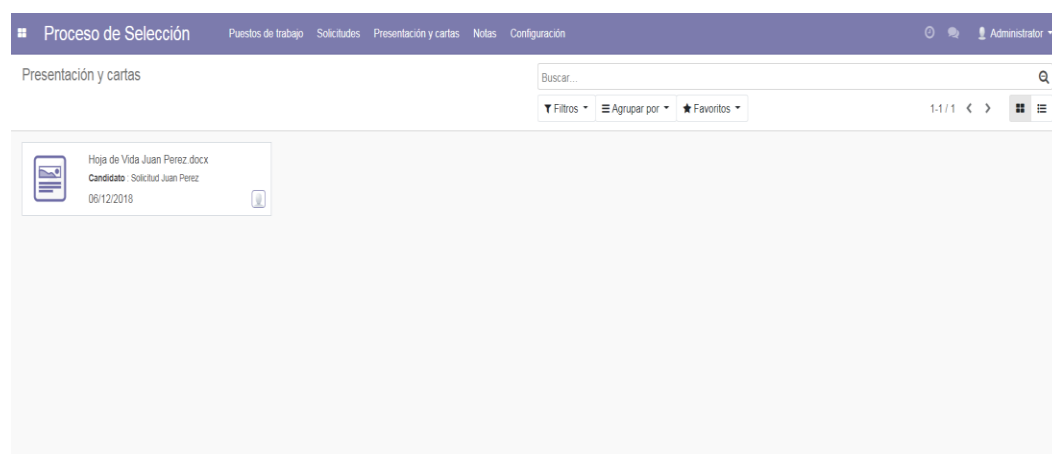


Ilustración 87

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

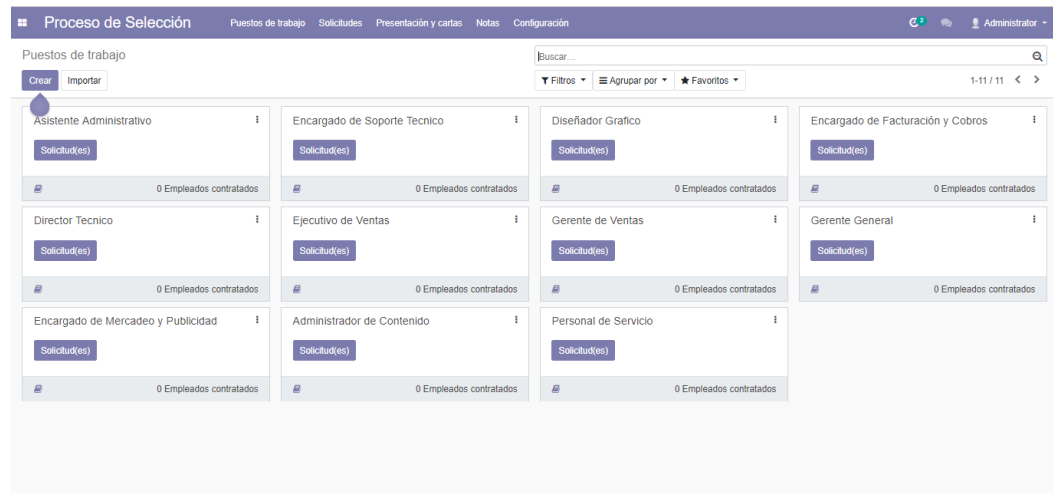


Ilustración 88

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.2. Sostenibilidad de la herramienta ODOO

Como cualquier implementación, más aun, con una herramienta de pago, se necesita financiamiento para poder ejecutarse. En este caso, dado que el software necesita la continuidad después de un año, este mismo incurre en un gasto mensual de \$90.00 (Ver apartado 3.2.2. Presupuesto de herramienta virtual ODOO ERP y CRM) para que este pueda mantener su suscripción y soporte por medio del fabricante. Según la proyección de crecimiento del 25% en ventas totales, esto generará un “revenue” de \$1,250 mensuales adicionales a los que cuenta actualmente creativos de internet. De este crecimiento se podrán obtener los \$90.00 mensuales para su respectivo pago.

2.3.1.3.3. Capacitación de herramienta ODOO a Creativos de Internet

Una vez configurada la herramienta ODOO para los módulos antes expuestos, se procedió a impartir la capacitación al empresario y a su equipo de colaboradores, a continuación, se presenta las evidencias de dicha capacitación.

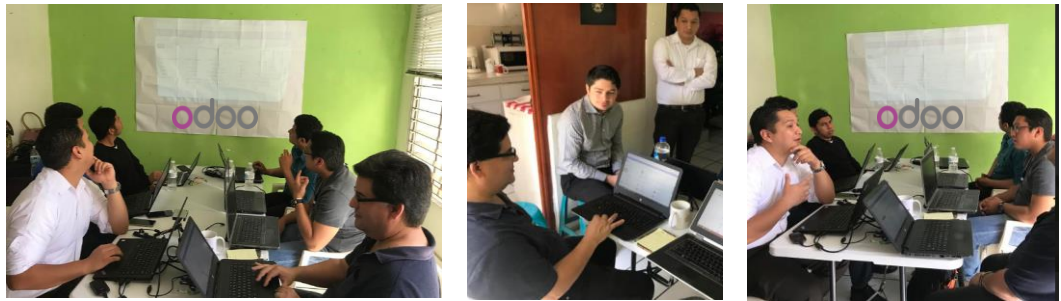


Ilustración 89

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.4 Herramientas digitales

2.3.1.4.1 Campaña de Facebook

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios digitales, uno de sus proyectos innovadores para el próximo año es Bookers Blues, el cual es un motor de reserva de hoteles. Además de crear un nuevo logo para este proyecto, se realizó una campaña en Facebook con la finalidad de incrementar el reconocimiento de la marca y posicionarlo en el mercado.



Ilustración 90

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Después que el empresario eligiera la propuesta final del logo. Se preparó la campaña de Facebook, para ello se elaboró un video donde se resaltaban los lugares turísticos que se podrían visitar y mencionaban las bondades de Bookers Blues.



Ilustración 91

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para el lanzamiento de la campaña de Facebook, se desarrolló el manual de Facebook Ads, el cual explica paso a paso como crear una campaña en Facebook.

La campaña de Facebook se lanzó con una cobertura en los países de Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Nicaragua y Panamá. Esta campaña fue lanzada por tres días.

Uno de los objetivos principales de la campaña de Facebook, es lograr el reconocimiento de la marca “Bookers Blues” y de esta forma tener mayor alcance con el público meta para generar mayores oportunidades de negocio.

Se diseñó un video publicitario para la campaña y se lanzó la promoción de un mes gratis, para que los usuarios pudieran probar la plataforma “Bookers Blues” y tener una experiencia con ella. Se monitoreó los resultados obtenidos, los cuales se presentan en el Capítulo 3 del presente documento.

2.3.1.4.2 Encuestas digitales

En este apartado se diseñaron tres tipos de encuestas, una para medir el ambiente laboral, otra para los usuarios finales de hoteles y una destinada para los dueños de hoteles.

2.3.1.4.2.1 Encuestas de ambiente laboral

Con el objetivo de encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el clima de trabajo de Creativos de Internet, se generaron encuestas en líneas.

← Ambiente laboral ☆

ENVIA

PREGUNTAS RESPUESTAS

Encuesta de ambiente laboral

Encuesta que busca conocer el nivel de ambiente laboral en la empresa

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

¿Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades? *

☐ Totalmente de acuerdo

☐ Medianamente de acuerdo

Ilustración 92

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Estas encuestas fueron enviadas a través de correos electrónicos a los empleados para ser contestadas a través de Google docs.

2.3.1.4.2.2 Encuestas de gustos y preferencias de los usuarios

El objetivo de esta encuesta es conocer de primera mano los gustos de los usuarios de hoteles y si están familiarizados con un motor de búsqueda.

← Reserva de hoteles en línea - Clientes

PREGUNTAS RESPUESTAS

Reserva de hoteles en línea

Encuesta de las preferencias al elegir reserva de hoteles en línea

¿Con qué frecuencia realiza reservas de hoteles en línea? *

☐ Una vez al año
☐ Entre 2 y 4 veces al año
☐ Mas de 5 veces al año
☐ Por lo general no realizo reservas de hoteles

Ilustración 93

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.4.2.3 Encuestas para los dueños de los hoteles

El objetivo de esta encuesta es identificar si los dueños de los hoteles conocen algún sistema de reserva en líneas y cuáles son. Además de conocer si ellos ya están utilizando alguna solución.

← Reserva de hoteles en línea - Propietarios

PREGUNTAS RESPUESTAS

Reserva de hoteles en línea

Encuesta que busca conocer las preferencias de propietarios de establecimientos en el servicio de reserva de hoteles en línea

¿Conoce algún sistema de reserva en línea? *

☐ Si
☐ No

¿Cuáles conoce? *

☐ PXSOL

Ilustración 94

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.4 Fundamentación teórica de la acción clave

El marco teórico presentado a continuación, hace referencia a la acción clave de éxito implementada para la empresa Creativos de Internet.

2.4.1 ¿Qué es un ERP?

Según (Andino, 2006) “ERP por sus siglas en inglés Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales), es una herramienta informática aplicada a la gestión empresarial y dirigida a integrar todos los flujos de información generados por los diversos procesos que constituyen las empresas para aumentar la rapidez y la fiabilidad de los datos manejados.

Según (ANER, s.f.), ERP es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad. El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo. Es decir, es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.

2.4.1.1 Objetivo del ERP

- Permitir el acceso a toda la información de la empresa de manera oportuna, precisa y confiable. Dicho acceso a la información debe ser restringida de acuerdo con los privilegios de cada tipo de usuario.
- Optimizar los procesos de la empresa.
- Compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de procesos innecesarios de reingeniería.
- Un ERP tiene como propósito reducir los tiempos de respuesta ante distintas situaciones de interacción con nuestros clientes, así como el manejo de información eficiente que permita la toma de decisiones y la reducción de los costos de las operaciones llevadas a cabo.

2.4.1.2 Características de un ERP

Según (Flores Dávila, 2008) las características más destacadas de un ERP son:

- Base de datos centralizada.
- Los componentes del ERP interactúan entre si consolidando todas las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se ingresan solo una vez, y deben ser consistentes, completos y comunes.

- Las empresas que lo implanten deben modificar algunos de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP.
- Un sistema ERP incluye un conjunto de aplicaciones ERP o módulos.
- Suele haber un módulo para cada unidad funcional.
- La tendencia actual es a ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas industrias.

2.4.1.3 Ventajas de un ERP

Según (Martínez, 2013) identifica las siguientes principales ventajas del ERP:

- Mejora en la toma de decisiones.

Al centralizar y unificar toda la información es posible crear una base de datos común con información fiable. De ese modo será posible estimar los escenarios futuros con mayor precisión y, permitiendo al personal clave disponer de toda la información centralizada en su pantalla. De ese modo se consigue mejoras en el proceso de toma de decisiones.

- Se evitan duplicidades.

Gracias a la integración y centralización que proporcionan el ERP ODOO, los responsables de los distintos departamentos accederán en tiempo real a la misma información. De este modo se reducen los registros duplicados y la duplicación de las operaciones.

- Escalabilidad y diseño modular de los sistemas ERP.

El sistema ERP ODOO es modular. En otras palabras, la organización podrá contratar únicamente aquellas prestaciones que necesite en un momento concreto. En el futuro será libre de contratar los módulos adicionales que necesite.

- Adaptación a las necesidades específicas de cada empresa.

A la hora de implantar o cambiar de ERP, la empresa proveedora configurará la aplicación para adaptarlo a las necesidades concretas de cada caso.

- Mayor control y trazabilidad.

Los sistemas ERP recogen todos los datos referentes a la actividad de la organización. De ese modo es posible controlar el tránsito del producto por todos los elementos de la cadena de valor (trazabilidad).

- Seguridad.

Los ERP`s mejoran la seguridad de nuestra información en un doble sentido. En primer lugar, será más difícil robar la información por los distintos niveles de acceso o autorización. Pero, además, toda nuestra información estará centralizada con copias de seguridad generadas automáticamente para protegernos de posibles errores.

- Integración con clientes y proveedores.

Tal como se observa el ERP supera los límites de la propia empresa añadiendo a otros integrantes de la cadena de valor: clientes y proveedores.

De ese modo el proveedor se convierte en un socio estratégico que participará activamente en el diseño y desarrollo de nuevos productos ayudándonos a mejorar la productividad y reducir costos.

Respecto al cliente, el ERP permite crear un marco de comunicación y colaboración con ellos. La empresa dispondrá de más información y de mayor calidad que permitirán ajustar las necesidades de compra y de inventario a sus necesidades además de poder realizar campañas de marketing segmentadas.

- Integración con clientes y proveedores.

Como ya hemos mencionado el sistema ERP permite eliminar duplicidades. Pero además automatizan actividades que anteriormente se desarrollaban de un modo manual o casi manual (como la generación de órdenes de compra, facturas, entre otras), reduciendo significativamente la posibilidad de errores asociados al componente humano.

De ese modo la empresa mejorará su capacidad operativa pudiendo atender a más clientes o fabricar más productos.

- Reducción de costos.

La mayor eficiencia, la disminución de errores y la eliminación de duplicidades permiten reducir significativamente el nivel de costos empresariales.

- Mejora la rentabilidad en el largo plazo y los beneficios.

Como una consecuencia de que tu empresa esté trabajando de manera optimizada y eficiente es que en el largo la compañía se hará más productiva.

2.4.2 ¿Qué es un CRM?

Es un acrónimo de las siglas inglesas *Customer Relationship Management*. Que significa la aplicación de una estrategia de marketing cuyo objetivo es trabajar por y para el cliente, gestionando todos los inputs de entrada y salida de datos, a través de plataformas o software integrados con los sistemas de marketing y de gestión de la empresa (Gómez Zorilla, s. f.).

2.4.2.1 Tipos de CRM

Según su funcionalidad:

- CRM Operativo
- CRM Analítico

- CRM Colaborativo

Según su adaptabilidad:

- A medida
- Online o Cloud

Según Costes:

- De Pago
- Gratuito

2.4.3 Políticas Empresariales

Son todas aquellas normas, reglas o marcos que son establecidas desde el origen de una empresa, las cuales permiten orientar o encausar el pensamiento durante la toma de decisiones dentro de la organización. (Rodríguez, 2018)

2.4.3.1 Características de las políticas empresariales

- Establece lo que la dirección quiere o prefiere que se haga.
- Nos dice cómo proceder.
- Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.
- Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.

2.4.3.2 Tipos de políticas empresariales

Políticas a Largo Plazo:

Expresan las reglas deseables y posibles a largo plazo.

Políticas a Corto Plazo:

Establecen las reglas en razón a prioridades y urgencias.

2.4.4 Proceso de Inducción

Es aquella actividad calendarizada que consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a un colaborador que recién ingresa a la compañía.

2.4.4.1 Etapas del proceso de inducción

- Inducción General
- Inducción Especifica
- Evaluación

2.4.5 ¿Qué es estrategia de ventas?

Una estrategia de ventas consiste en un plan que posicione la marca de una empresa, producto o servicio, que permite obtener una ventaja competitiva. Las estrategias exitosas que ayudan a la fuerza de ventas se centran en los clientes del mercado objetivo, las cuales interactúan con ellos de maneras relevantes y significativas. Los

representantes de ventas necesitan saber cómo sus productos o servicios pueden resolver los problemas del cliente. Una estrategia de ventas exitosa transmite de este modo que la fuerza de ventas pasa tiempo dirigida a los clientes correctos en el momento adecuado. (Gluck, s. f.)

2.4.5.1 Tipos de estrategias

Las empresas emplean uno de dos tipos básicos de estrategias de venta a su plan general: directo o indirecto. Con la estrategia de venta directa, la gente de ventas ataca a la cabeza de la competencia a la hora de hablar con el cliente. Ellos hablan acerca de cada característica de producto de la competencia y la comparan con la suya. El término "venta negativa" se refiere al enfoque de ventas directas. Los enfoques de venta indirectos aplican técnicas más sutiles, mediante la demostración de las características y beneficios que no están disponibles con los productos de la competencia sin ni siquiera mencionar su nombre. Esta más sofisticada estrategia de ventas positiva requiere de investigación y análisis de la competencia. (Gluck, s. f.)

2.4.5.2 Componentes

Una estrategia de ventas exitosa incluye la colocación de productos, la promoción y testimonios, además de las principales

estrategias de venta para la fuerza de ventas. La colocación de productos y la promoción crea conciencia de marca mediante el uso de los canales de marketing disponibles en la actualidad. Las redes sociales de los medios de comunicación ofrecen una plataforma libre para aumentar la conciencia de marca. Los dueños de negocios pueden utilizar estas herramientas de manera efectiva al pasar tiempo cada día para comunicarse con los fans y seguidores en sus páginas de redes sociales. Los clientes fácilmente disponibles para las perspectivas de leer o ver, dan autoridad a una pequeña empresa y los productos y servicios que ofrece. (Gluck, s. f.).

2.4.5.3 Los elementos que forman una estrategia de ventas

Segmento: Es un grupo homogéneo de consumidores, que se rige por determinadas características o por sus necesidades, las cuales son identificadas como un mercado que presenta hábitos de compras parecidas y que potencialmente son similares. (Alegra.com, 2017)

Táctica: Es una estrategia que se realiza predeterminadamente destinada a cumplir un objetivo, siguiendo una serie de pasos y cumplimiento de ellos. Los cuales deben ser descritos y entendidos por las personas involucradas en el proyecto.

Indicadores de medición de desempeño: Son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que se encargan de medir una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico.

2.4.6 ¿Qué es un modelo CANVAS?

Este es un método o modelo de planificación que permite conocer los clientes, proveedores y el mercado. Teniendo como base lo anterior se presentan los recursos con los que cuenta la empresa y sobre eso definir sus costos fijos y variables.

2.4.6.1 Elementos del modelo CANVAS (Boscan, 2017)

Clientes: Consiste en identificar el segmento de mercado de los clientes, considerando características principales como necesidades, canales, capacidad de pago, entre otros.

Propuesta de valor: Son los beneficios que aporta la propuesta al cliente, en esta se determina que se ofrece, necesidad satisfecha, resolución de problemas al cliente, entre otros.

Canales: Son todos aquellos medios por los cuales se llega a los clientes potenciales, en esta se define la estrategia de comunicación, distribución y venta de los productos o servicios.

Relación Cliente: En esta área o elemento se define la forma de cómo se trabajará con el cliente, así como también las ventajas y su nivel de coste.

Fuentes de Ingreso: Describe de donde saldrán los ingresos, cómo se producirán, quién los generará, así como también cuándo se generarán.

Recursos Clave: Define claramente cuáles son los recursos y activos esenciales dentro de la organización.

Actividades Clave: Consta de la identificación de actividades que son clave dentro de la organización para que el negocio funcione completamente.

Socios Clave: Permite identificar los acuerdos o alianzas que son fundamentales para el éxito del negocio.

2.4.7 ¿Qué es plan de Branding?

Es todo aquello que hace referencia directa e indirectamente a la imagen de una marca: desde como habla la marca hasta como se ve, qué transmite, a qué se asocia, etc.

El plan de branding es una herramienta integral de marketing y comunicación que permite construir una marca con personalidad e identidad propia: una marca fuerte, aspiracional, reconocible y diferenciable de la competencia (Idearium, 2016).

2.4.7.1 Tipos de Branding

Branding personal. Consiste en trabajar la marca de una persona, está actualmente ha cogido mucha fuerza en el entorno digital.

Branding corporativo. Es el branding enfocado a marcas. Este aplica a empresas de todo tipo.

Employer branding. Es un nuevo concepto que se refiere a cómo trabajar la marca del empleado. No podemos olvidar que los empleados deben ser los primeros abanderados de la marca. (Gómez Zorrilla, s.f.).

2.4.7.2 Principales claves del plan de branding

- Estudiar el valor añadido de la empresa
- Estudiar la imagen de la empresa
- Analizar los insights de los clientes actuales
- Analizar los insights de los clientes potenciales
- Analizar las necesidades de comunicación de la empresa
- Analizar las necesidades de marketing de la empresa
- Analizar los elementos diferenciales a potenciar de la empresa
- Definir los objetivos de branding
- Definir la estrategia de branding
- Planificar las acciones branding necesarias para cumplir los objetivos
- Ejecutar la implementación
- Medir su impacto

2.4.7.3 Propuesta de valor

Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una forma de presentar todas las ventajas del producto o servicio a suministrar. (Becerra Ruiz, 2018)

2.4.7.4 Elementos de marca:

Estos son componentes que conforman el desarrollo e implementación de una marca específica. Considerando logos, colores, texto, entre otros.

2.4.8 ¿Qué es plan de marketing?

Es la herramienta básica de gestión que se debe utilizar en todas las empresas orientadas al mercado donde quieran ser competitivas. En su puesta en marcha quedarán fijadas las diferentes actuaciones que deben realizarse en el área del marketing, para alcanzar los objetivos marcados. Este no se puede considerar de forma aislada dentro de la compañía, sino totalmente coordinado y congruente con el plan estratégico, siendo necesario realizar las correspondientes adaptaciones con respecto al plan general de la empresa, ya que es la única manera de dar respuesta válida a las necesidades y temas planteados (González, 2019).

2.4.8.1 Principales atributos de un plan de marketing (González, 2019)

- Es un documento escrito.
- Detalla todas las variables específicas de marketing.
- Está dirigido a la consecución de los objetivos.
- Suelen ser realizadas a corto plazo: un año.
- Debe ser sencillo y fácil de entender.
- Debe ser práctico y realista en cuanto a las metas y formas de lograrlas.
- Debe ser flexible, con gran facilidad de adaptación a los cambios.
- Las estrategias deben ser coherentes.
- El presupuesto económico debe ser real.
- Contempla por igual el mercado offline y online de la empresa.

2.4.9 ¿Qué es plan de incentivos?

Los planes de incentivos, que son conocidos como planes de incentivos por desempeño, motivan a los empleados a superar las expectativas y hacer crecer el negocio. La idea de implementar estos planes es promover el comportamiento excepcional durante un período específico. Además, atraen empleados potenciales a una organización y fomentan la lealtad a la compañía. Sin dejar a un lado que un plan de incentivos debe contener objetivos alcanzables. Caso contrario, la moral

de los empleados se desvanecerá y el plan no resultará efectivo (Anderson, s. f.).

2.4.9.1 Niveles de plan de incentivos

Los planes de incentivos para empleados de niveles bajos incluyen a aquellos que están en la base de la jerarquía de la organización, como el personal y supervisores de primera línea. Por ejemplo, un programador de computadoras podría recibir un bono por desarrollar una aplicación de control de costos excepcional. Los planes de incentivos para la gerencia media incluyen a los administradores de grupos de trabajo. Por ejemplo, un administrador de tecnologías de información podría recibir un bono por que su grupo complete todos los proyectos de acuerdo con los tiempos establecidos y por debajo del presupuesto. Los planes para la gerencia superior aplican a los ejecutivos de la compañía, como que un controlador reciba opciones de acciones de la compañía por mantener un flujo de efectivo excepcional durante una recesión. (Anderson, s. f.)

2.4.9.2 Comisión de ventas

Durante una mala economía, podría ser difícil reclutar personas de ventas dispuestas a trabajar con base estrictamente en comisiones de ventas. Por lo tanto, una empresa podría ofrecer un salario base más

comisión. Esto proporciona al personal de ventas un nivel de seguridad durante un mal momento de la economía. Además, proporciona el incentivo de que el personal de ventas pueda ganar un mayor ingreso. (Anderson, s. f.)

2.4.10 ¿Qué es un manual de puestos?

El Manual de Funciones de Puestos constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización. Este es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de los recursos humanos dentro de la institución.

2.4.10.1 ¿Que son las funciones dentro del manual?

Es el listado de actividades específicas a realizar por cada colaborador o miembro de la organización.

2.4.10.2 Responsabilidades:

Asignaciones delegadas directamente a cada colaborador, cuya intención es acatarlas al lineamiento de la empresa.

2.4.10.3 Actitudes:

Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Por lo que simplifica la realización de una intención o propósito.

2.4.10.4 Habilidades Personales:

Son todas aquellas virtudes y aspectos que pueden destacarse sobre los demás; las cuales son esenciales para lograr objetivos propuestos en la vida.

2.4.10.5 Conocimiento

Es la capacidad del ser humano para comprender por medio de la razón, la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas con su entorno.

2.4.10.6 KPIs

“Key Performance Indicator”, es un indicador de rendimiento en marketing que ayuda a medir y cuantificar factores claves de una determinada estrategia de marketing.

2.4.10.7 Competencia Académica

Son todas aquellas acciones que permiten identificar el conocimiento que debería tener un estudiante o individuo.

2.4.10.8 Experiencia

Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia está basada en la forma del conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones propias, inclusive la participación en ajenas.

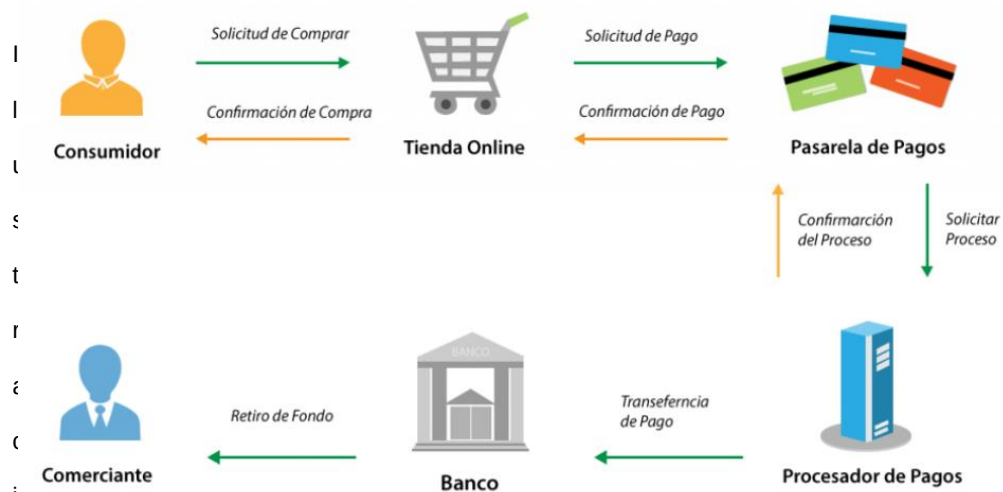
2.4.11 ¿Qué es un plan de capacitación empresarial?

Es un proceso que empieza desde la detección de necesidades, transferencia de conocimiento, progreso, entre otros, hasta la evaluación de resultados. El plan de capacitación empresarial se configura como la guía para hacer crecer la compañía. Este documento recoge cómo, quién, cuándo y de qué manera la organización va a desarrollar las competencias y habilidades de la plantilla, permitiendo la mejora continua de los trabajadores y la búsqueda de la excelencia por parte de la empresa.

2.4.12 ¿Qué es una pasarela de pagos?

Es un servicio que se implementa en las tiendas electrónicas, para facilitar a los clientes el pago. Con esta herramienta se permite hacer todo tipo pago desde cualquier parte del mundo, sin importar la hora o el monto.

2.4.12.1 Ejemplo del proceso de compra electrónica



ón 1

2.4.13 ¿Qué es un manual de selección de personal?

Este es un documento mediante el cual se puede medir el proceso de reclutamiento al personal que van a conformar una empresa o institución. Este consta de diversos procesos entre los que se puede mencionar el reclutamiento, la selección, contratación, inducción, entre otros (Anderson, s. f.).

2.4.13.1 Reclutamiento

Es el proceso sistemático de buscar y atraer personas de diversas ocupaciones y profesiones, tomando en cuenta que deben poseer ciertas cualidades y características requeridas para satisfacer las exigencias de la empresa.

2.4.13.2 Selección

Es un proceso sistemático, metódico y especializado de selección, en el que se toma la decisión de quienes son las o los candidatos que reúnen las cualidades necesarias para ejercer un puesto.

2.4.13.3 Contratación

Es el proceso mediante el cual se formaliza la relación laboral en cumplimiento de las leyes laborales.

2.4.13.4 Inducción

En esta etapa, al nuevo empleado se le brinda información general acerca de la institución, aspectos disciplinarios, administrativos y culturales, entre otros, así como el entrenamiento en las tareas específicas del puesto de trabajo

2.4.14 Campaña de Facebook ADS

2.4.14.1 Que es Facebook ADS

Es el sistema publicitario de Facebook, con el cual podrá promocionar su Página de Facebook para Empresas y pagar solamente por los clics recibidos.

2.4.14.2 Beneficios

Segmentación: Facebook lo sabe todo sobre sus usuarios y eso es conveniente para tu negocio, ya que te permite crear anuncios segmentados según la edad, el sexo, los datos demográficos, los intereses e incluso los comportamientos de sus usuarios. Mientras mejor segmentes tus anuncios, más oportunidades tendrás de anunciarte a las personas interesadas en tu negocio.

Elementos Visuales: A diferencia de Google Adwords, los anuncios en Facebook pueden llevar imágenes y videos, haciéndolos más atractivos al ojo del público.

Popularidad: Como ya dijimos previamente, Facebook es la red social con más usuarios activos. 1,000 millones de personas abren Facebook a diario. Tu marca querrá estar allí.

Bajos Costos: No necesitas invertir grandes sumas para lograr una campaña exitosa con resultados significativos para tu negocio. Además, puedes monitorear y modificar la inversión permanentemente, gastando sólo lo que tú decidas.

2.4.14.3 Objetivo de la campaña

Promocionar publicaciones: Da mayor visibilidad a las publicaciones de tu página de empresa, para que lleguen a más cantidad de personas. Esta publicidad busca una mayor participación de los usuarios en tu publicación: clics en “Me gusta”, comentarios, visualizaciones de fotos, compartir el contenido, etc.

Promocionar páginas: Ayuda a gestionar y a traer más fans a las páginas de Facebook, mediante cada like.

Aumentar las conversiones en el sitio Web: Atrae más usuarios al sitio web, para que ellos realicen acciones específicas en él (conversiones: ventas, descargas de ebooks, suscripciones a Newsletters, etc.).

Aumentar las instalaciones de la aplicación: Ayuda a inyectar más clientes potenciales a la tienda online en donde pueden comprar y descargar cualquier aplicación.

Incrementar la interacción con aplicaciones: Consigue que más personas utilicen la aplicación móvil o para Facebook.

2.4.15 Encuestas

2.4.15.1 ¿Que son las encuestas?

Son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (QuestionPro, 2019)

2.4.15.2 Tipos de encuesta

- Encuestas Online
- Entrevistas telefónicas
- Encuestas por correo electrónico

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

De acuerdo con la acción clave de éxito seleccionada, se determinó un plan de acción, el cual sirvió de guía para la implementación de la solución propuesta a Creativos de Internet con el fin de asignar actividades, responsabilidades y fechas.

Proceso de graduación			
1 Presentación y Diagnóstico	195 días	mié 11-07-18	dom 10-02-19
1.1 Reunión de instrucciones de proceso de graduación	49 días	mié 11-07-18	dom 02-09-18
1.2 Reunión de definición de roles de equipo de trabajo, lineamientos, normas	1 día	mié 11-07-18	mié 11-07-18
1.3 Envío de Correo de presentación a empresario	1 día	jue 12-07-18	jue 12-07-18
1.4 Llamada a empresario para definir fecha de presentación	1 día	vie 13-07-18	vie 13-07-18
1.5 Envío de Correo de convocatoria para asistir a la reunión de presentación de equipo de trabajo	1 día	lun 16-07-18	lun 16-07-18
1.6 Creación de presentación a empresario	5 días	mar 17-07-18	mar 17-07-18
1.7 Ensayo de presentación	1 día	vie 13-07-18	mar 17-07-18
1.8 Presentación al empresario	1 día	mié 18-07-18	mié 18-07-18
1.9 Reunión de diagnóstico 1	1 día	vie 20-07-18	vie 20-07-18
1.10 Depuración de la herramienta	6 días	sáb 28-07-18	sáb 28-07-18
1.11 Reunión de diagnóstico 2	1 día	mar 31-07-18	vie 10-08-18
1.12 Reunión de diagnóstico 3	1 día	sáb 11-08-18	sáb 11-08-18
1.13 Reunión de diagnóstico 4	1 día	mié 15-08-18	mié 15-08-18
1.14 Evaluación de herramienta de diagnóstico	1 día	sáb 18-08-18	sáb 18-08-18
1.15 Determinación de fortalezas, oportunidades de mejora y acciones claves de éxito	7 días	lun 20-08-18	dom 26-08-18
2 Determinación acción clave de éxito	13 días	lun 27-08-18	dom 02-09-18
2.1 Revisión de Herramienta con asesor metodológico	1 día	lun 03-09-18	dom 16-09-18
2.2 Correcciones a herramienta de diagnóstico	3 días	lun 03-09-18	lun 03-09-18
2.3 Revisión de correcciones por asesor metodológico	1 día	mar 04-09-18	jue 06-09-18
2.4 Presentación de acción clave de éxito a empresario	1 día	vie 07-09-18	vie 07-09-18
3 Elaboración acción clave de éxito	48 días	mié 12-09-18	mié 12-09-18
3.1 Elaboración de documentación	24 días	lun 17-09-18	dom 04-11-18
3.2 Revisión de documentación con empresario	7 días	lun 17-09-18	mié 10-10-18
3.3 Diseño e implementación de ERP y CRM ODOO V12	17 días	jue 11-10-18	mié 17-10-18
4 Presentación acción clave, implantación y seguimientos	28 días	jue 18-10-18	dom 04-11-18
4.1 Desarrollo de programa de capacitación	21 días	lun 05-11-18	dom 02-12-18
4.2 Entrega de ERP y CRM ODOO V12	7 días	lun 26-11-18	dom 25-11-18
5 Informe y presentación final	22 días	lun 03-12-18	dom 06-01-19
5.1 Creación de informe final	22 días	lun 03-12-18	dom 06-01-19
5.2 Seguimiento y ajustes del empresario	22 días	lun 03-12-18	dom 06-01-19
6 Preparación de defensa	21 días	lun 07-01-19	dom 27-01-19

III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito

A continuación, en la siguiente tabla se resumen los principales resultados obtenidos de la intervención realizada por el equipo consultor en el periodo comprendido entre el 11 de julio al 10 de diciembre del 2018.

3.1 Acción clave de éxito:

3.1.1 Diseño e implementación de una Gestión Estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO.

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Sub área intervenida: Gestión de Ventas

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
Ausencia de fuerza de venta: No se contaba con un equipo de venta como	Se formalizó el área de ventas con la incorporación efectiva de 1	Se elaboró: • Perfil de vendedor

tal, las ventas estaban bajo el cargo de una sola persona.	miembro, quien tendrá como principal función promover el proyecto “Bookers Blues” para el crecimiento de la empresa.	Anexo N°15, Perfil del vendedor
No se tenía una gestión de ventas: La empresa no contaba con estrategias, ni con un plan de ventas, no había prospección de clientes nuevos, no se contaba con un análisis de ventas, ni con un plan de comisiones para esta área.	Se creó un plan estratégico de ventas para el proyecto Bookers Blues para promover esta línea de negocio, en dicho plan se ejecutaron 3 tácticas claves: • Crear un departamento de ventas • Establecer alianzas estratégicas con empresas claves para el proyecto Bookers Blues.	Se elaboró: • Propuesta de estrategia de venta • Branding de marca • Creación de gestión de venta • Plan de marketing • Propuesta de Plan de Pago Electrónico • Modelo Canvas • Encuesta de reservas en línea • Manual de Facebook ADS

	• Elaborar una campaña publicitaria para “Bookers Blues” a través de Facebook ADS. Se plantearon además acciones operativas, para cada táctica propuesta.	Anexo N°1, Propuesta de estrategia de venta Anexo N°2, Branding de marca Anexo N°3, Creación de gestión de venta Anexo N° 4, Plan de marketing Anexo N°6, Propuesta de Plan de Pago Electrónico Anexo N°8, Modelo Canvas Anexo N°10, Encuesta de reservas en línea Anexo N°18, Manual de Facebook ADS
No se contaban con	Se implementó herramienta	Se elaboró:

registros y control de ventas: El registro de las ventas era llevado en un Excel, no se contaba con proyecciones de venta, ni con un control específico que permitiera medir el desempeño de esta área.	tecnológica ODOO CRM para el control y registro de las ventas y el control de las actividades de los vendedores como parte del proceso de Gestión de Ventas.	• Manual de CRM ODOO Configuración e implementación de: • Herramienta ODOO CRM V12 Anexo N°17, Manual de ODOO

Fuente: elaboración propia equipo consultor

3.1.2 Diseño e implementación de una Gestión de Talento Humano, utilizando ODOO

Área intervenida: Recursos Humanos

Sub áreas intervenidas:

- Política de personal
- Clima y motivación del personal
- Incentivos y Beneficios del personal

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
No existía un sistema de reclutamiento, selección e inducción de personal: La empresa no contaba con procedimientos documentados,	Se estableció un procedimiento formal para la selección y contratación de personal, así como un Manual de inducción de personal,	Se elaboró: • Manual de selección y contratación de personal • Manual de evaluación de desempeño

para el reclutamiento, selección e inducción del personal, además de ello no se contaba con un programa de capacitación, ni con una política de incentivos para motivar al personal. No se tenían creados ni documentados los procesos y actividades para el área de Recursos Humanos No se contaba con un programa de Capacitación, ni se tenía un plan de incentivos para los empleados.	para tener la información documentada. Se configuró e implementó la herramienta ODOO para Recursos Humanos para que se tuviera todo controlado desde el sistema de una forma eficiente y automatizada. Se elaboró un Manual con los descriptores de	• Manual de inducción de personal • Manual de puesto general • Propuesta de contratación de personal para Bookers Blues • Propuesta de Plan de incentivos • Plan de capacitación de vendedores • Encuesta ambiente laboral • Manual de ODOO Se implementó: • Herramienta ODOO para Recursos Humanos. Anexo N°11, Manual de

	cada puesto y Manual de evaluación de desempeño, para contar con métricas de medición, evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas para los empleados. Se diseñó un plan de incentivos y un plan de capacitación para el	selección y contratación de personal Anexo N°12, Manual de evaluación de desempeño Anexo N°13, Manual de inducción de personal Anexo N°14, Manual de puesto general Anexo N°16, Propuesta de contratación de personal para Bookers Blues. Anexo N°5, Propuesta de Plan de incentivos Anexo N°7, Plan de Capacitación de Vendedores Anexo N°9, Encuesta ambiente

	área de ventas. Se propuso un plan de contratación por orden de prioridades para el proyecto Bookers Blues y se diseñó e implemento una encuesta para medir el ambiente laboral de los empleados actuales.	laboral Anexo N°17, Manual de ODOO

Fuente: elaboración propia equipo consultor

3.2 Beneficio económico obtenido a través de la consultoría:

A través de la consultoría que se le ha brindado a Creativos de Internet, la empresa ha percibido un ahorro, ya que por el momento no han tenido que efectuar ningún desembolso por los servicios prestados ni por la configuración de la herramienta ERP y CRM ODOO. A continuación, se detalla el presupuesto de la consultoría y el costo por el uso del software administrativo ODOO.

3.2.1 Presupuesto consultoría

		Duración		Costo/ Hora	Total monto por etapa
Etapas	Descripción etapa	Días	Horas		
Etapas I	Presentación y Elaboración del Diagnóstico	49 días	196	\$ 20.00	\$ 3,920.00
Etapas II	Determinación acción clave de éxito	13 días	52	\$ 20.00	\$ 1,040.00
Etapas III	Elaboración acción clave de éxito	48 días	192	\$ 20.00	\$ 3,840.00
Etapas IV	Presentación acción clave, implantación y seguimientos	28 días	112	\$ 20.00	\$ 2,240.00
Etapas V	Informe y presentación final	22 días	88	\$ 20.00	\$ 1,760.00
				Total	\$ 12,800.00

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

En la tabla se presenta cada una de las etapas ejecutadas, el tiempo demorado en días y horas, considerando un costo de \$20 por hora de consultoría y 4 horas laborales por día.

El costo por la realización de la consultoría para Creativos de Internet. tendría un costo de doce mil ochocientos dólares exactos 00/100 americanos + IVA (USD \$12,800 + IVA), totalizando catorce mil cuatrocientos sesenta y cuatro con 00/100 dólares americanos (USD \$14,464.00) ya con el Impuesto de Valor Agregado (IVA).

3.2.2 Presupuesto de herramienta virtual ODOO ERP y CRM

Para la implementación de la Acción clave de éxito se adquirió y configuró la herramienta ERP ODOO Community, la cual fue vinculada a un servidor Amazon, esto se hizo con un costo simbólico de \$1 por año, una vez transcurrido el año el costo será de aproximadamente \$90 mensuales, \$1,080 anuales, (Odoo, Precios de Odoo, s.f.)

Precios de Odoo

Elige el número de **usuarios**

5 Usuarios x\$6.00 USD/mes ~~\$8.00-USD/mes~~

Elige tus **Aplicaciones**

 CRM \$8.00 USD / mes	☒	 Facturación \$4.00 USD / mes	☒	 Ventas % \$4.00 USD / mes	☒
 Sitio web \$8.00 USD / mes	☒	 Comercio electrónico \$4.00 USD / mes	☐	 Punto de venta \$8.00 USD / mes	☐
 Contabilidad \$8.00 USD / mes	☐	 Proyecto \$8.00 USD / mes	☒	 Inventario \$12.00 USD / mes	☐
 Manufacturing \$16.00 USD / mes	☐	 Compra \$4.00 USD / mes	☐	 Hoja de horas % \$4.00 USD / mes	☒
 Marketing electrónico \$4.00 USD / mes	☐	 Gastos \$4.00 USD / mes	☐	 Eventos % \$4.00 USD / mes	☒
 Permisos \$4.00 USD / mes	☒	 Contratación \$4.00 USD / mes	☒	 Valoración \$4.00 USD / mes	☐
 Suscripción \$8.00 USD / mes	☐	 Sign \$8.00 USD / mes	☐	 Equipamiento \$4.00 USD / mes	☐
 Control calidad \$8.00 USD / mes	☐	 Studio \$24.00 USD / mes	☐	 Servicio de asistencia \$8.00 USD / mes	☐
 Mantenimiento (Manufactura) \$8.00 USD / mes	☐	 PLM (Manufactura) \$8.00 USD / mes	☐	 Programación de citas % \$4.00 USD / mes	☒
 Automatización de marketing \$16.00 USD / mes	☐	 Documents \$8.00 USD / mes	☒		

Anualmente Mensual

5 Usuarios \$40.00 USD

Descuento para usuarios ⁽¹⁾ -\$10.00 USD

11 Aplicaciones \$60.00 USD

Total / mensual ⁽²⁾ \$90.00 USD

⁽²⁾ Billed annually \$1,080.00 USD

Prueballo ahora
Prueba gratuita de 15 días

Compre ahora

⁽¹⁾ Los clientes nuevos obtienen un descuento en la cantidad inicial de usuarios adquiridos. (\$6.00 USD en lugar de \$8.00 USD).

Ilustración 1

Fuente: (Odoo, Precios de Odoo, s.f.)

El costo de \$1,080 anuales, corresponde para el uso de 5 usuarios y de 11 aplicaciones incluyendo: CRM, Contratación, Programación de citas, Proyectos, Ventas, Facturación, Sitio web, Hoja de horas, Documentos, Permisos y Eventos, que son las aplicaciones relacionados al CRM y Recursos Humanos, que son las implementaciones que se han llevado a cabo durante esta consultoría.

Además de ODOO, existen en el mercado otros sistemas ERP y CRM que se tienen a disposición y según lo investigado el costo de inversión es mucho mayor a ODOO, a continuación, se detalla el costo

de 2 opciones adicionales de sistemas similares a ODOO (Cloud Factory

Descripción	Navision	SAP B1
Coste primer año para 5 usuarios	Aprox \$5,254.50	Aprox \$11,978
Coste de mantenimiento años posteriores	16% de las licencias. Aprox \$840.72	No se tiene el porcentaje

, s.f.) con sus respectivos costos de implementación:

Fuente (Cloud Factory , s.f.)

A este valor habría que sumar el costo de servicio técnico de personal informático y la adquisición de servidores de ser requeridos, lo cual aumentará el costo de implementación, por lo tanto, la opción de ODOO sigue siendo la de mejor precio en el mercado y que permite la introducción a sistemas administrativos modernos para la pequeña y mediana empresa.

3.3 Resultados de herramientas tecnológicas

3.3.1 Resultados de campaña de Facebook ADS

Una de las actividades desarrolladas dentro del plan de marketing, fue el lanzamiento de una campaña de Facebook ADS, con el objetivo de posicionar la marca Bookers Blues. Los resultados fueron satisfactorios llegando a 95,585 personas.

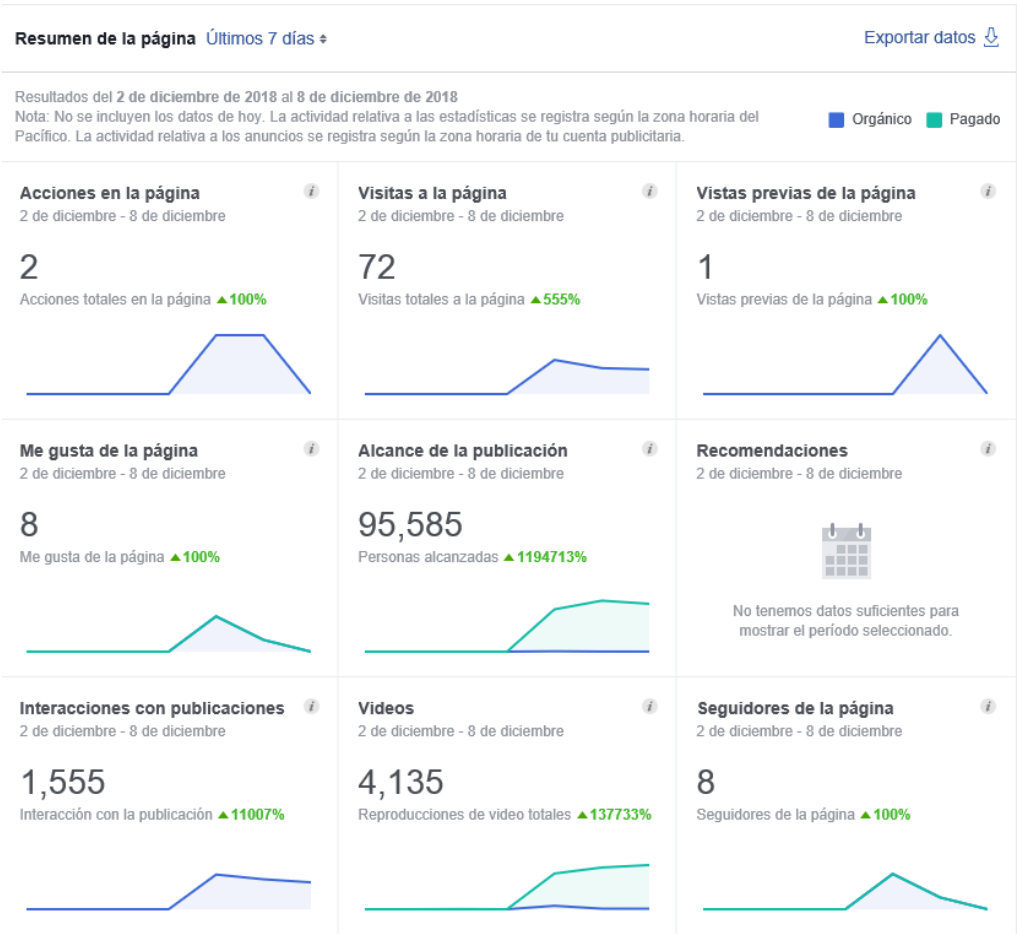


Ilustración 2

Fuente: (Odoo, Precios de Odoo, s.f.)

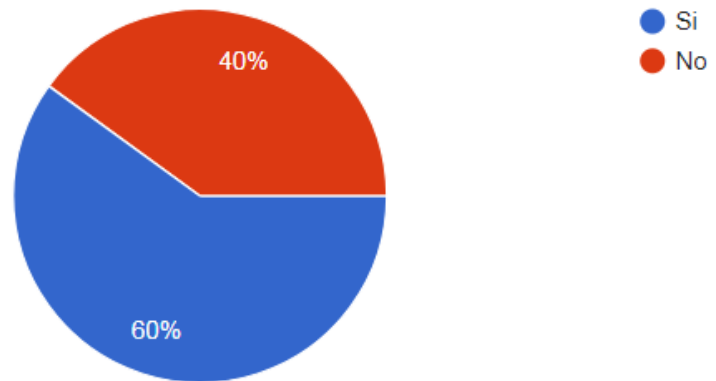
3.3.2 Resultados de Encuesta Reserva de Hoteles en Línea

Se realizaron encuestas de conocimiento de mercado, orientadas a identificar las preferencias de dueños de hoteles y hostales, y de los clientes finales de Bookers Blues. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

3.3.3 Propietarios de hoteles y hostales

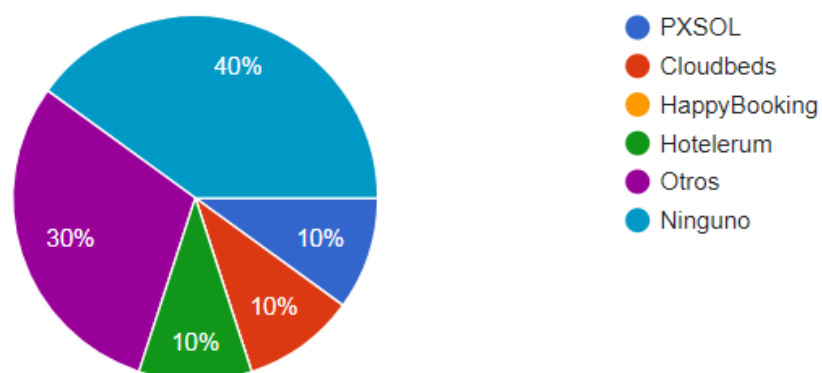
¿Conoce algún sistema de reserva en línea?

10 respuestas



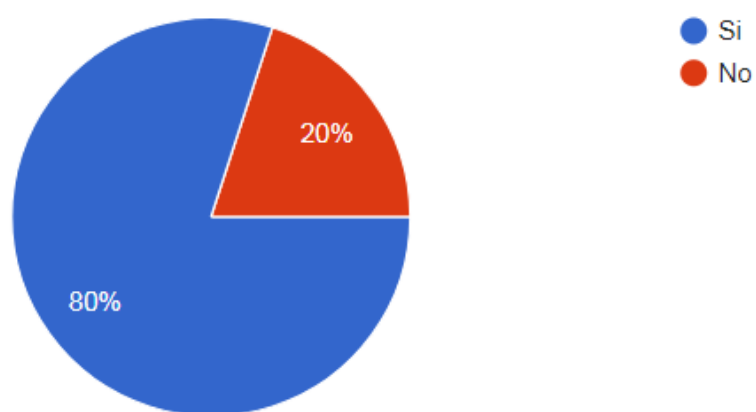
¿Cuáles conoce?

10 respuestas



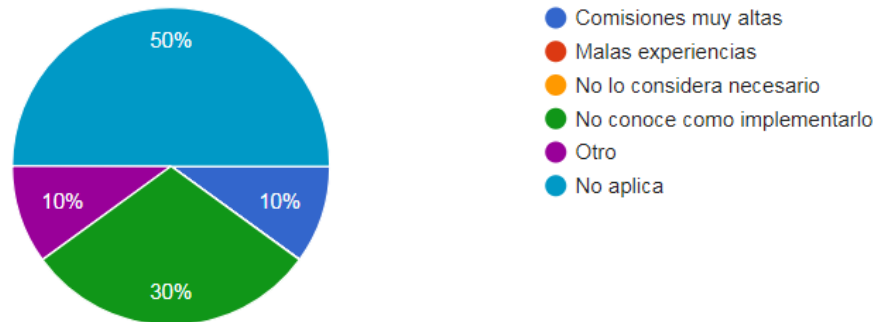
¿Su hotel tiene reservas en línea?

10 respuestas



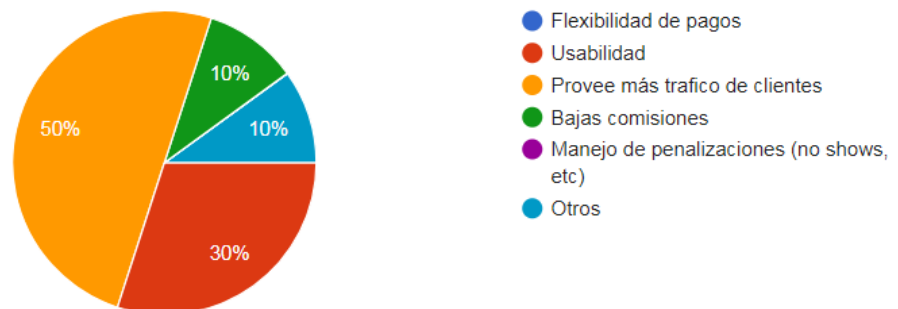
Si no tiene, ¿por qué?

10 respuestas



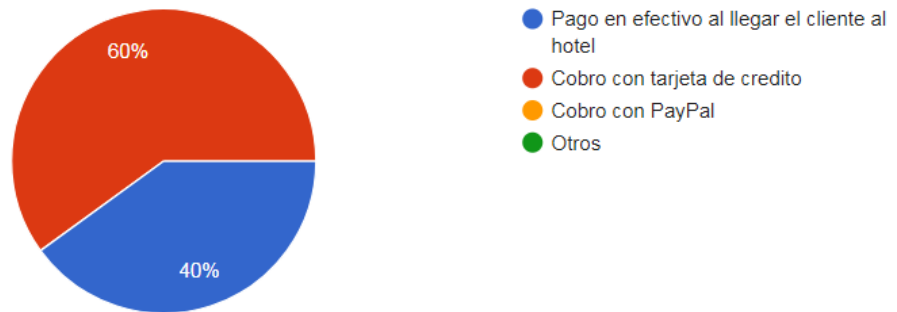
¿Qué característica considera más importante en este servicio?

10 respuestas



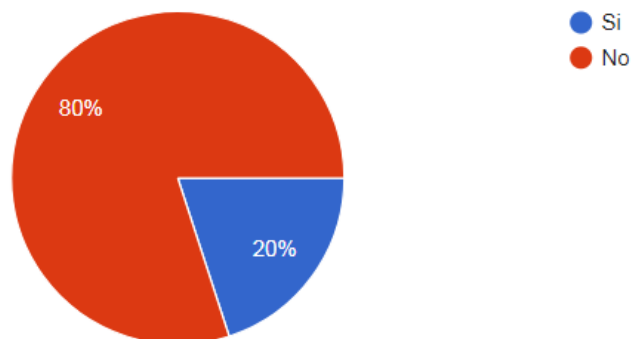
¿Cuál método de pago prefiere para reservas en línea?

10 respuestas



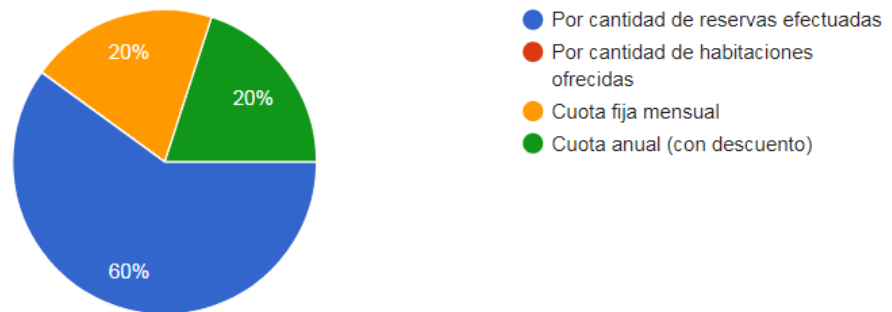
¿Ha escuchado del sistema de reserva de hoteles en línea Bookers Blues?

10 respuestas



¿Cómo le parecería más que se calcule el cobro de comisión?

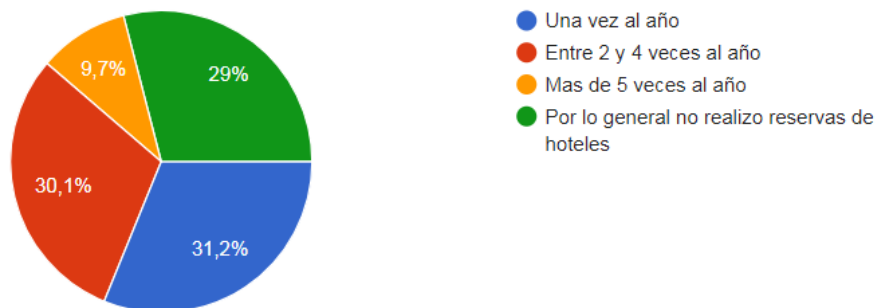
10 respuestas



3.3.3.1 Clientes finales

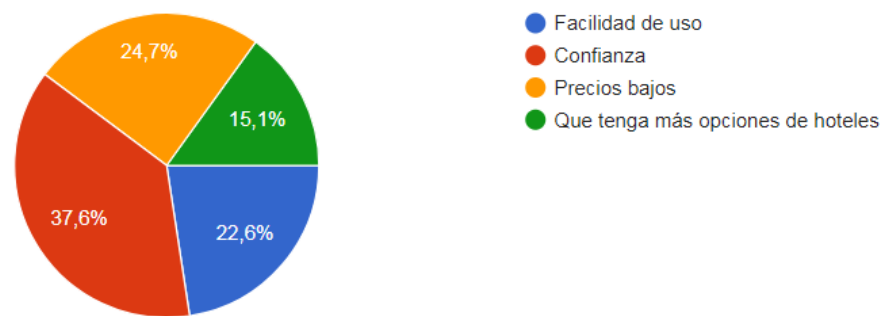
¿Con qué frecuencia realiza reservas de hoteles en línea?

93 respuestas



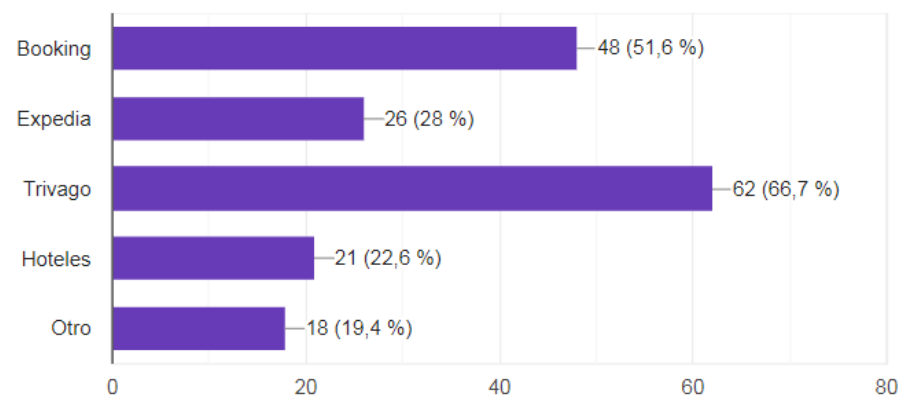
¿Qué característica considera más importante en una página de reservas en línea?

93 respuestas



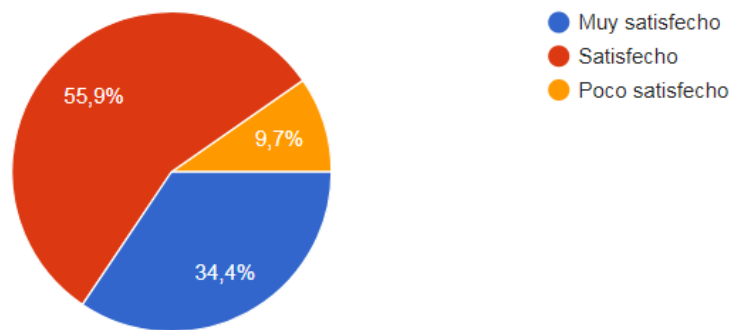
¿Cuales página web de reservas de hoteles en línea conoce?

93 respuestas



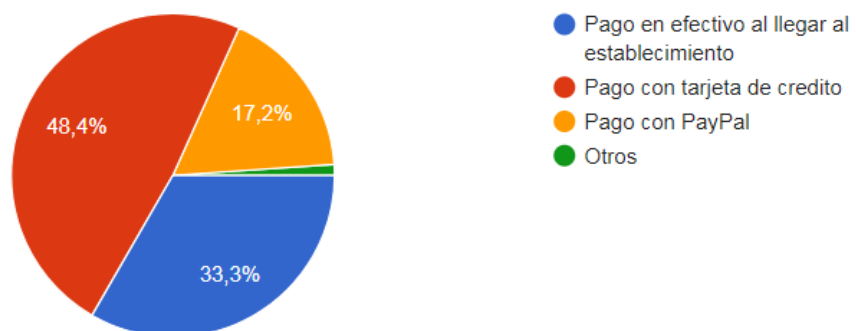
¿Cual es el grado de satisfacción con la página web que ha utilizado?

93 respuestas



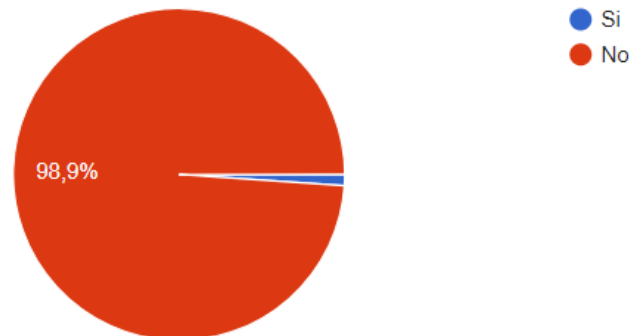
¿Cuál método de pago prefiere para reservas en línea?

93 respuestas



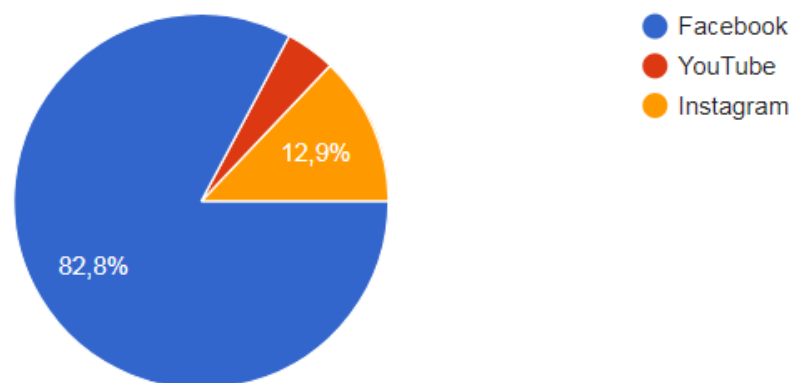
¿Ha escuchado del sistema de reserva de hoteles en línea Bookers Blues?

93 respuestas



¿Cuál red social utiliza más?

93 respuestas

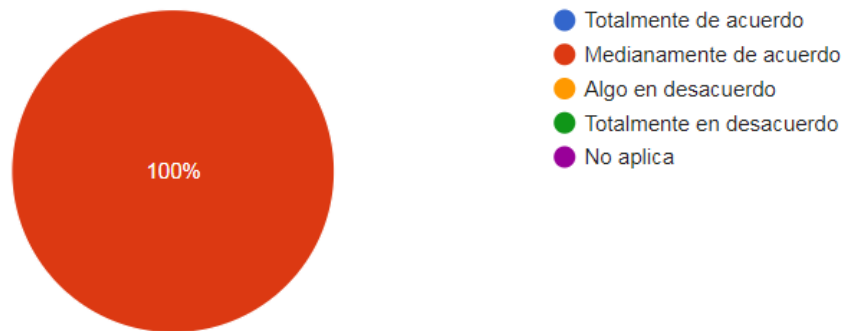


3.3.3.2 Ambiente laboral

Por último, se realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los empleados de Creativos de Internet y el ambiente laboral. Obteniendo los siguientes resultados:

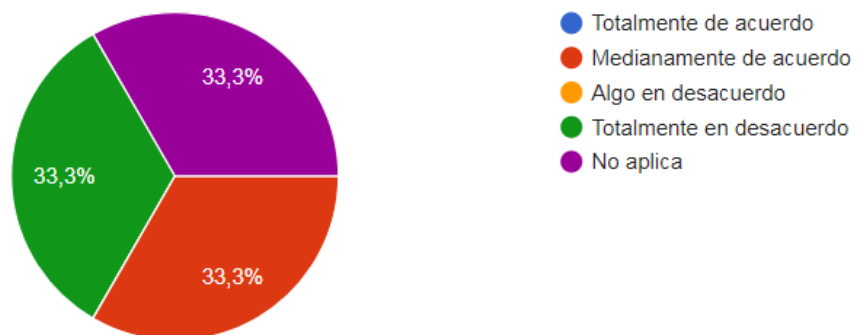
¿Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades?

3 respuestas



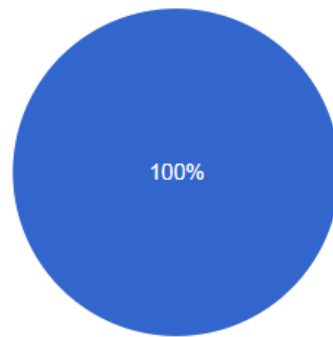
¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?

3 respuestas



¿Me gusta mi trabajo?

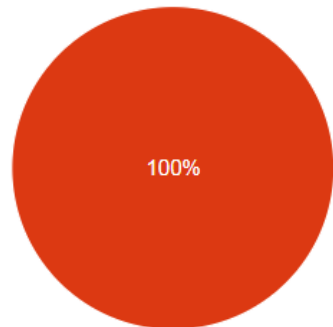
3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

¿Tengo las competencias que el puesto requiere?

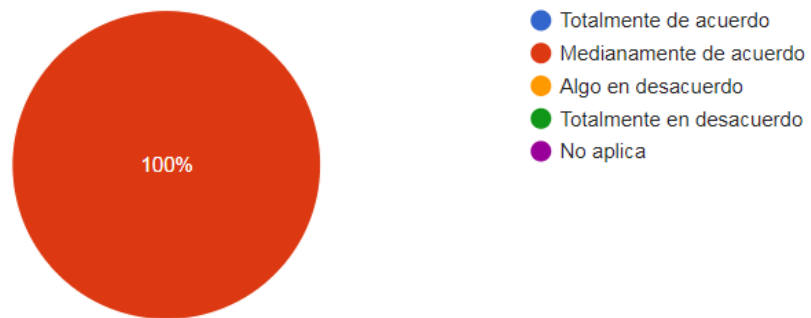
3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

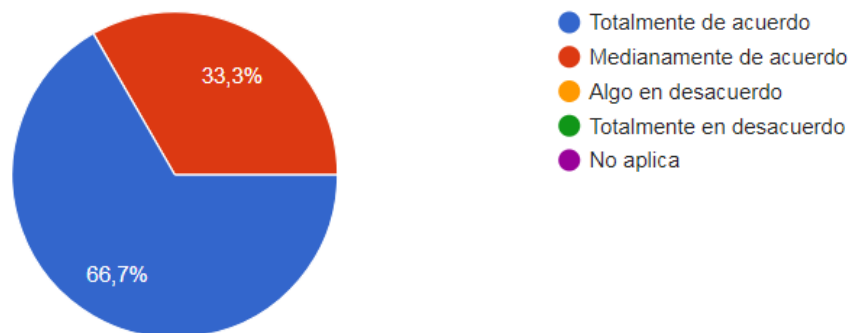
¿Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados?

3 respuestas



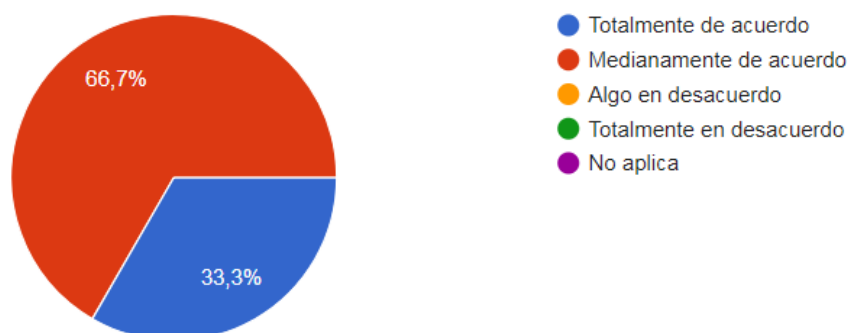
¿Me gustaría seguir trabajando en mi área de trabajo?

3 respuestas



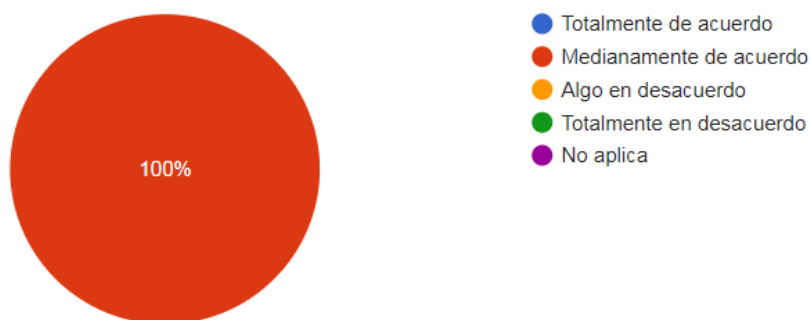
¿Dadas mis funciones, es justa la remuneración económica y los beneficios (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo?

3 respuestas



¿Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?

3 respuestas



¿Cuento con el equipo necesario para ejecutar mi trabajo?

3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

¿Es adecuada la ventilación e iluminación en mi área de trabajo?

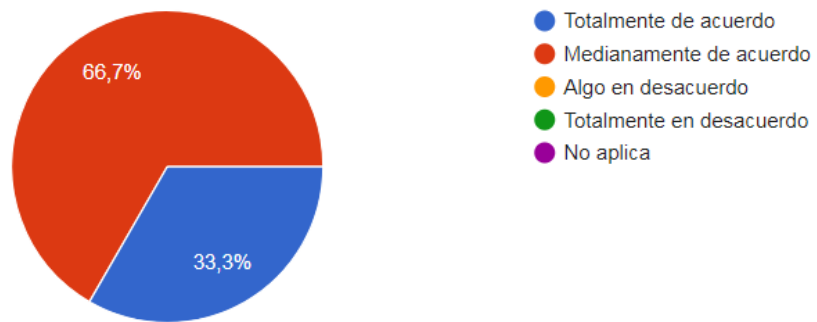
3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

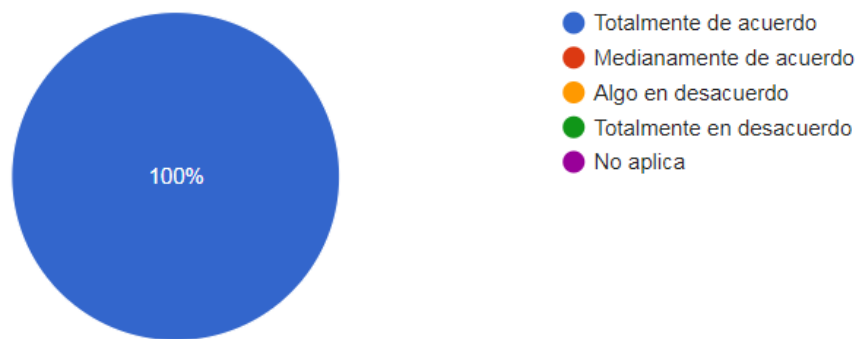
¿Las herramientas de trabajo funcionan adecuadamente (Computadora, impresora, fotocopidora y escáner)

3 respuestas



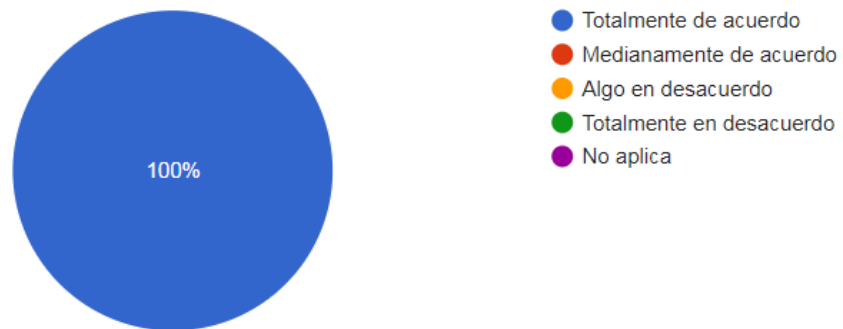
¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de la organización?

3 respuestas



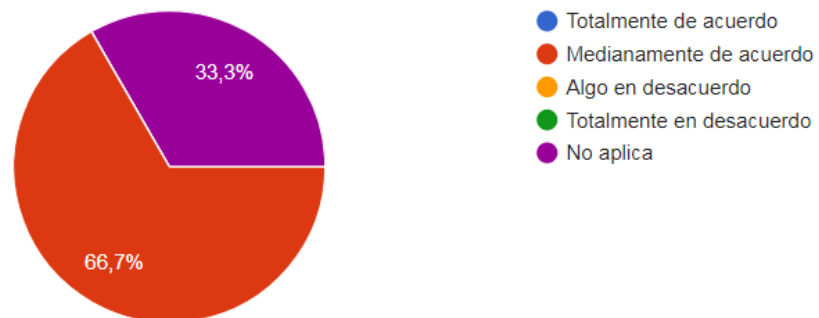
¿Conozco las responsabilidades y funciones de mis compañeros de área?

3 respuestas



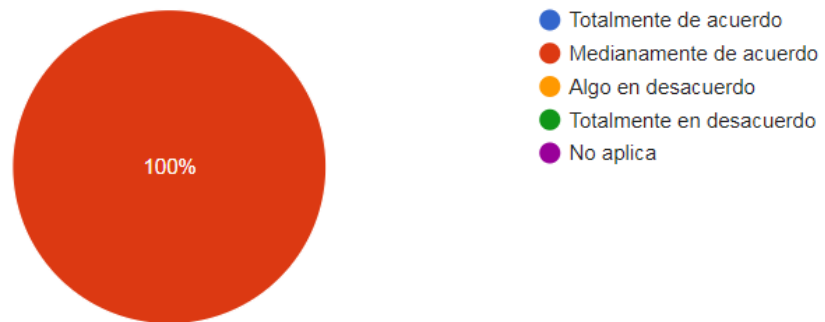
¿Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes?

3 respuestas



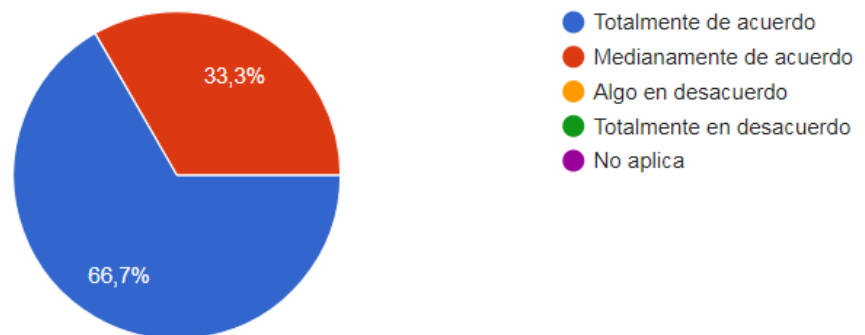
¿Bajo las mismas circunstancias y condiciones se perciben diferencias en las cargas de trabajo entre compañeros?

3 respuestas



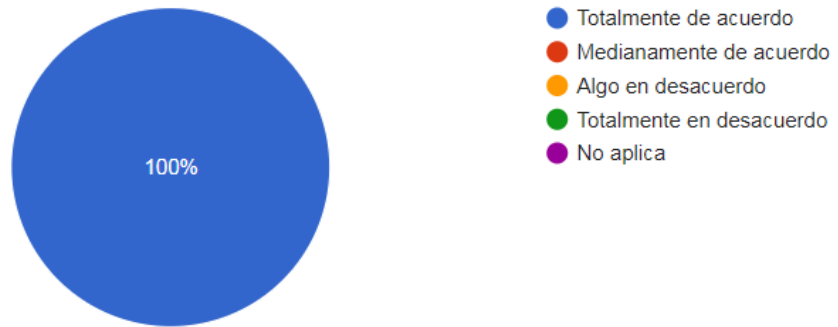
¿Recibo la información que requiero para mi trabajo?

3 respuestas



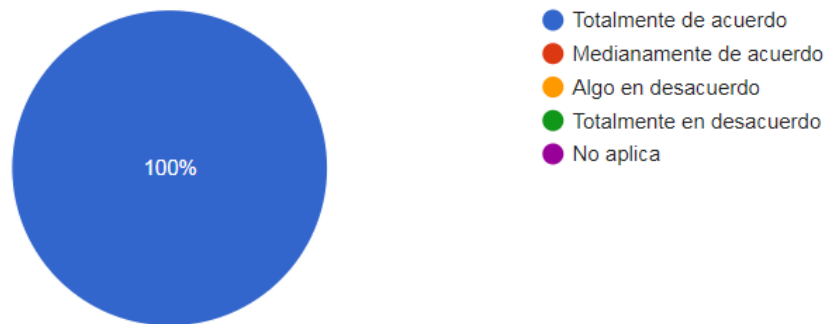
¿Hay evidencia de que en mi área se trabaja en equipo exitosamente?

3 respuestas



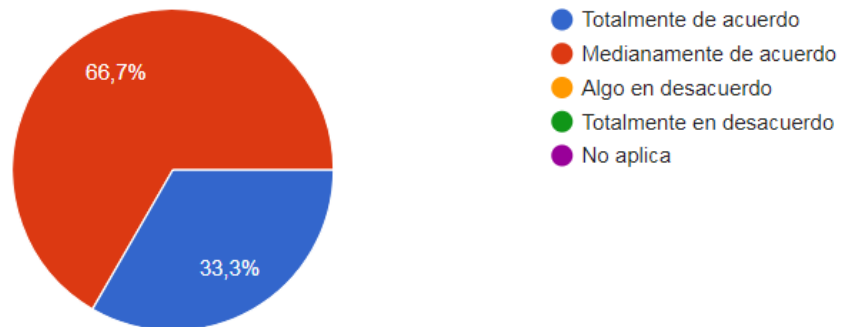
¿Mis compañeros y yo nos apoyamos para servir a los clientes?

3 respuestas



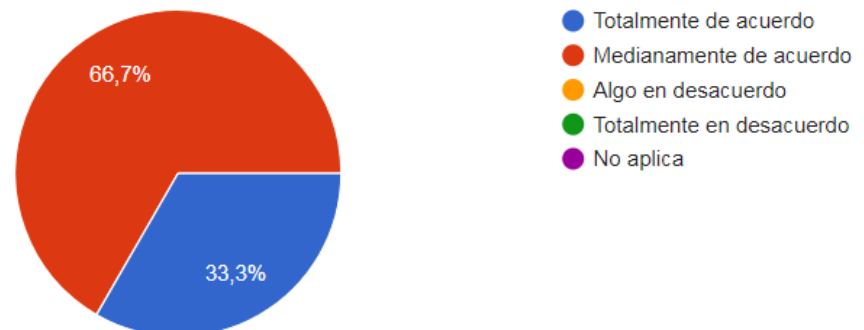
¿Observo que mi jefe solicita mis ideas y propuestas para mejorar el trabajo?

3 respuestas



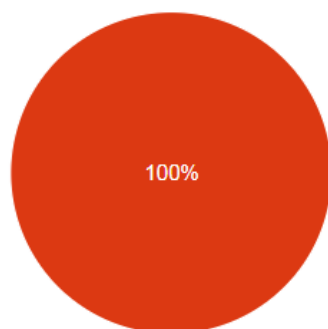
¿Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo?

3 respuestas



¿Me siento satisfecho con la forma de trabajar de mi jefe?

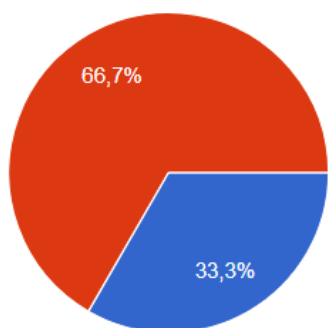
3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

¿Siento confianza con mi jefe?

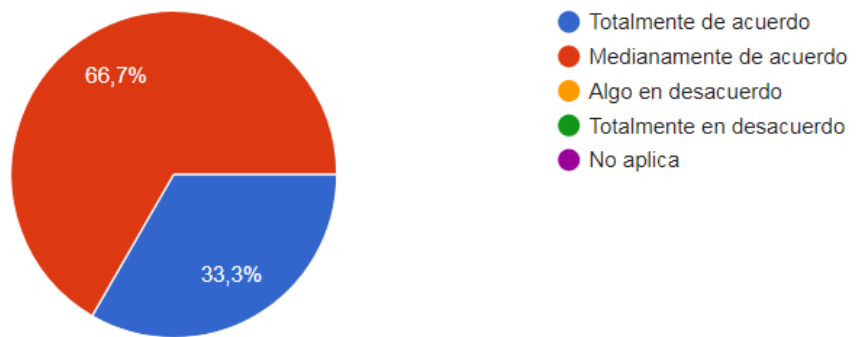
3 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

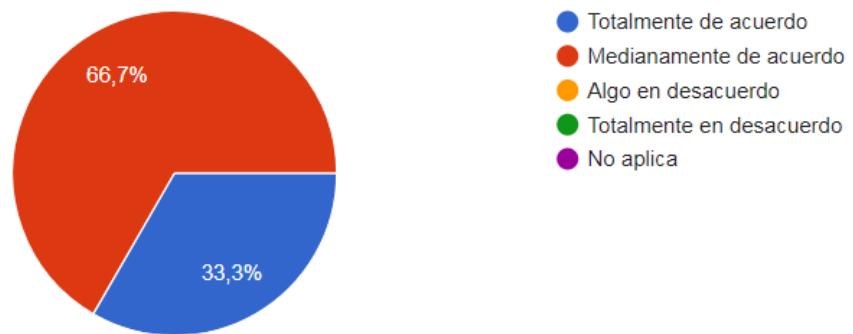
¿Mi jefe me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo?

3 respuestas



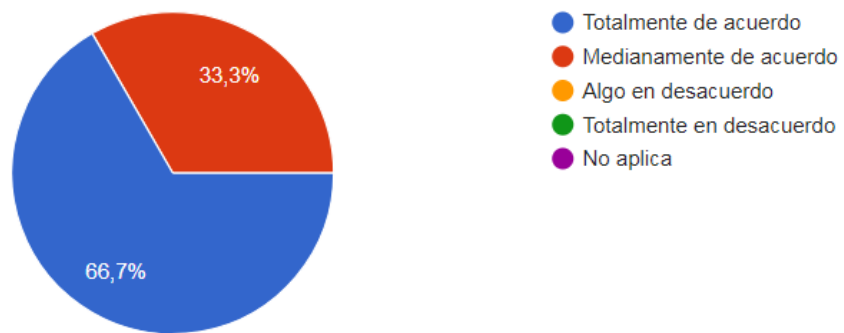
¿Mi jefe y yo acordamos las expectativas sobre mi desempeño?

3 respuestas



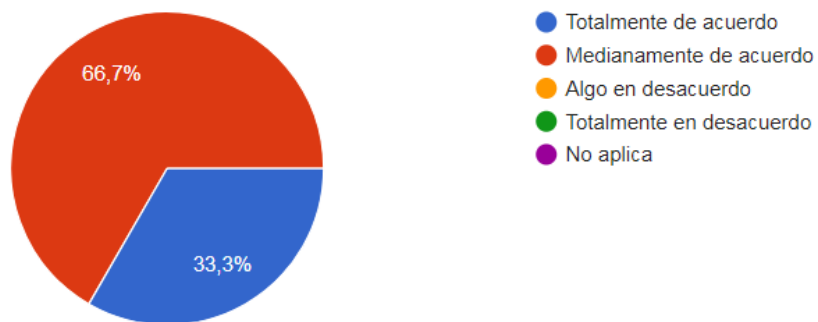
¿Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño?

3 respuestas



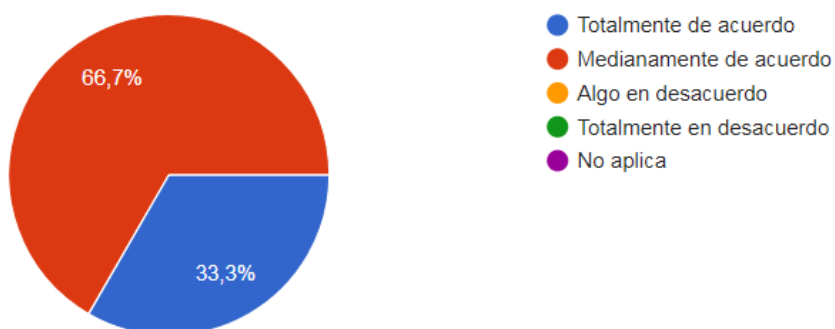
¿La retroalimentación sobre mi desempeño es constructiva y me ayuda a mejorar?

3 respuestas



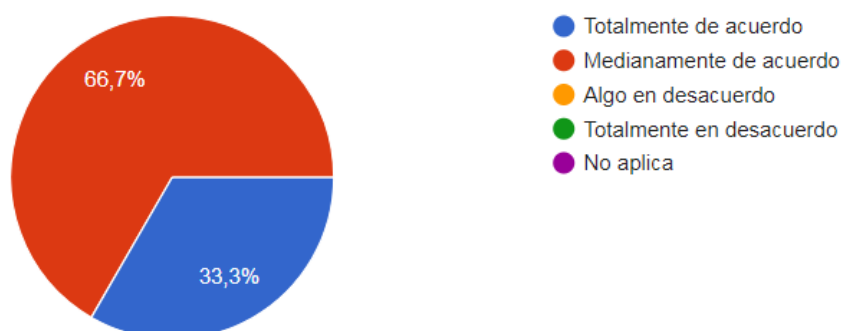
¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito?

3 respuestas



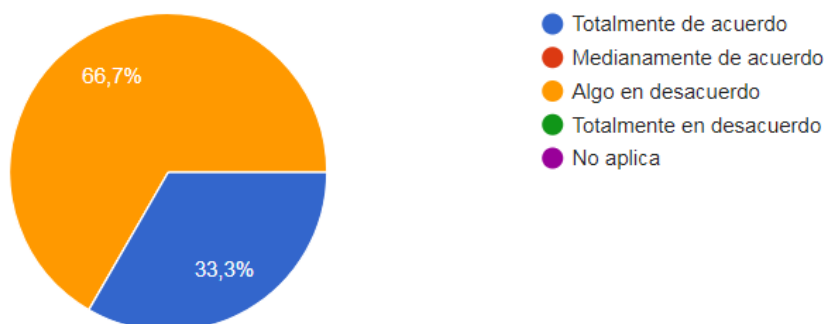
¿Los eventos de convivencia cumplen con el objetivo de lograr el acercamiento y convivencia entre personal de la empresa?

3 respuestas



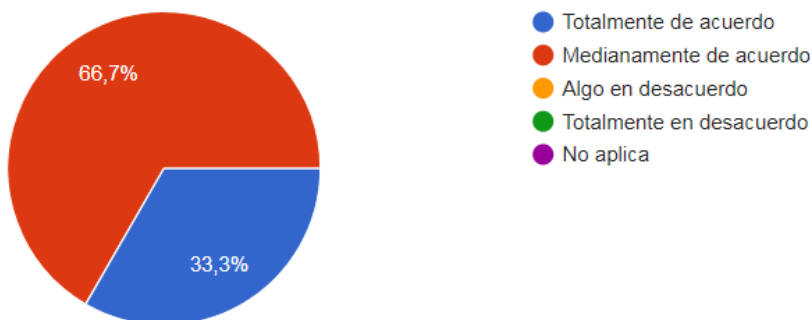
¿No me iría de mi empresa aunque me ofrecieran un trabajo parecido con sueldos y beneficios mayores?

3 respuestas



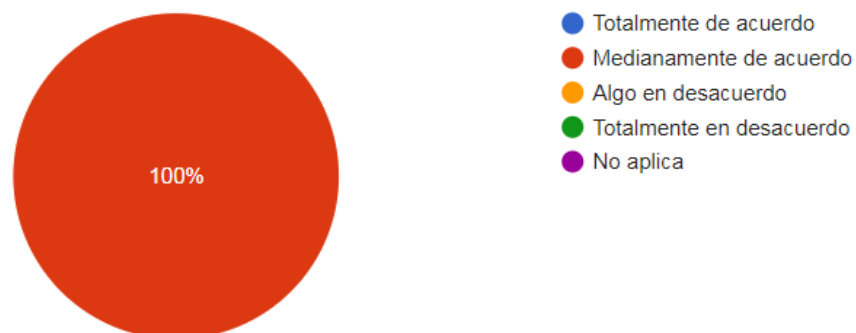
¿Las metas establecidas en mi área de trabajo constituyen un incentivo alcanzable?

3 respuestas



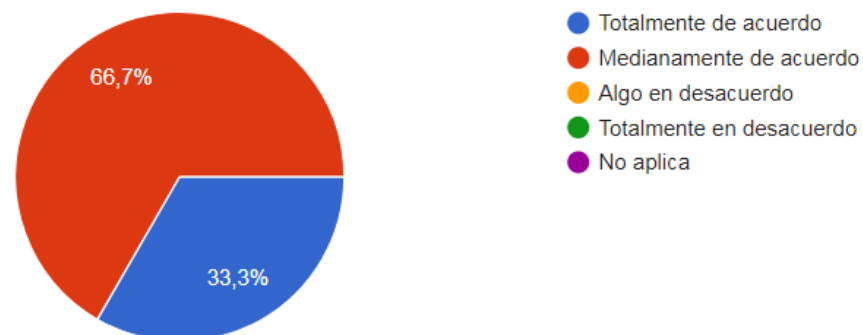
¿La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?

3 respuestas



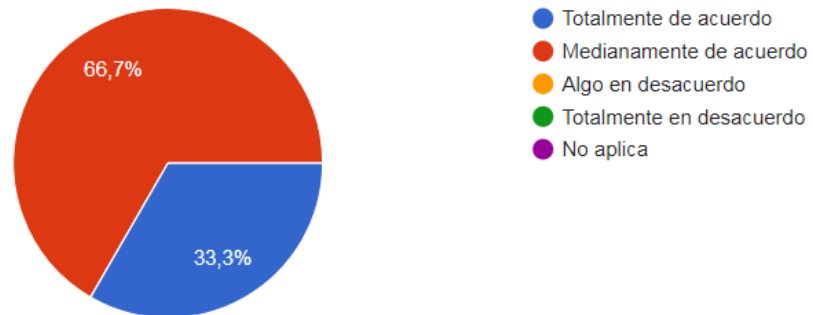
¿Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización?

3 respuestas



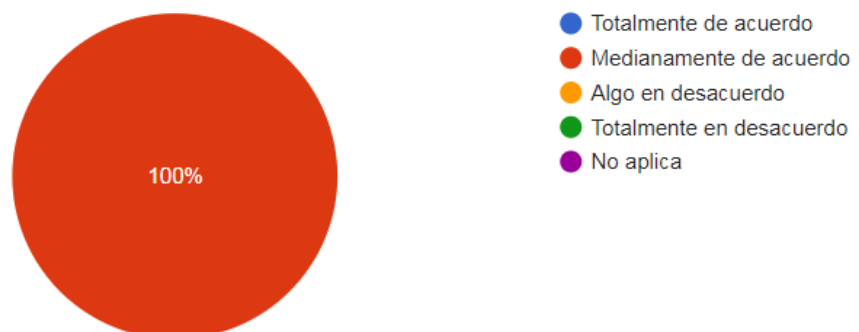
¿Existe reconocimiento de parte de la Dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización?

3 respuestas



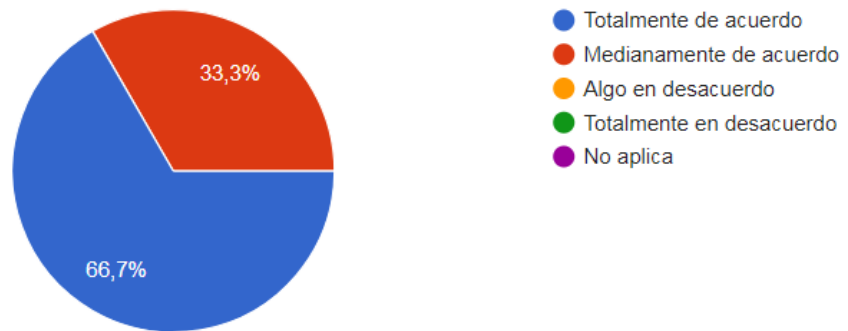
¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?

3 respuestas



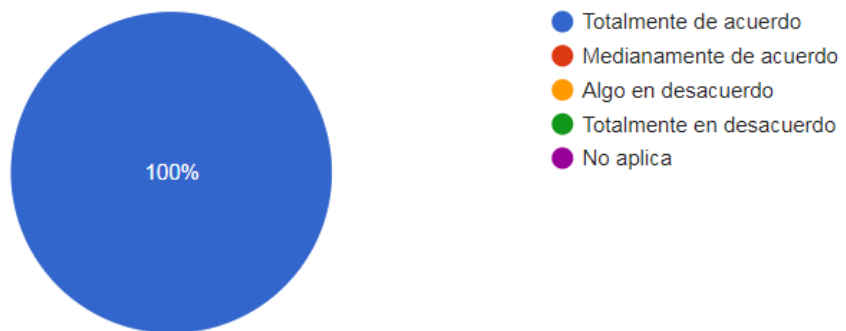
¿Mi área de trabajo, es un buen lugar para trabajar?

3 respuestas



¿Recomendaría a un amigo que trabaje en mi organización?

3 respuestas



Conclusiones del Equipo Consultor

A continuación, se presentan las conclusiones del proceso de consultoría realizado:

Creativos de Internet, es una empresa que cuenta con 20 años de trayectoria en la industria del Marketing digital, el espíritu emprendedor del Ingeniero Héctor Maida sumado al vasto conocimiento, la confianza, el profesionalismo, la flexibilidad, la innovación y la excelencia en la atención al cliente les ha permitido permanecer en el mercado ofreciendo desarrollos de sitios web y estrategias de marketing digital. La empresa atiende el mercado del área metropolitana, teniendo una pequeña cobertura de clientes fuera del área de San Salvador, cuentan con más de 500 páginas web desarrolla y han tenido la oportunidad de participar en diversos eventos y programas promoviendo el aprendizaje y la innovación en área de marketing digital.

Actualmente la empresa le apuesta a la línea de negocio denominada “Bookers Blues” (Property Management System) la cual consiste en una plataforma que permite la reservación de habitaciones en línea, facilitando y automatizando la administración de las reservas en línea para diversos establecimientos del rubro turístico y hotelero.

Como resultado del diagnóstico realizado se identificaron 5 fortalezas, las cuales son:

Áreas de fortaleza	
Área	Sub Área
Dirección y Liderazgo	• Autonomía
Dirección Estratégica	• Historia de la empresa
Finanzas	• Tributaria y Normas Legales
Análisis del Entorno	• Comprensión del Sector
Mercadeo y Ventas	• Relación con Clientes

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor

Además, el diagnóstico reflejó el resultado de 6 áreas de oportunidad, de las cuales se propusieron soluciones para el fortalecimiento y desarrollo de la empresa, estas son:

Áreas de mejora	
Área	Sub Área
Gestión de calidad	Control de calidad
Estructura Organizacional	División del Trabajo
Mercadeo y Ventas	Gestión de Ventas
Recursos Humanos	Política de Personal
Recursos Humanos	Clima y motivación de personal
Recursos Humanos	Incentivos y Beneficios del personal

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

De acuerdo a las áreas de oportunidad presentadas a los empresarios, se seleccionaron las soluciones de mayor factibilidad e impacto que contribuyeran al mejoramiento de la empresa, planteadas en acciones clave de éxito, las cuales son:

- **Área – Mercadeo y Ventas, sub área – Gestión de Ventas**

Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO:

Dicha acción se dividió en 2 etapas:

Etapas 1 Elaboración de la documentación: En dicha etapa se elaboraron los diferentes documentos que se utilizaron de insumos para alimentar el sistema ODOO, además de crear los diversos Manuales, propuestas y planes para el área de ventas, para que estos sean documentados en la empresa y sirvan para referencia de los procesos administrativos a ejecutar, entre los documentos elaborados se pueden mencionar : Propuesta de estrategia de ventas, Branding de marca, Creación de gestión de venta, Plan de marketing, Propuesta de Plan de incentivos, Propuesta de Plan de Pago electrónico, Plan de capacitación de Vendedores, Modelo Canvas, entre otros.

Etapas 2 Implementación con módulos de herramienta ODOO: En esta etapa se diseñó, configuro e implemento el módulo ODOO CRM y Ventas, dicho módulo incluye: Generación de leads, oportunidades de negocio, lista de precios, procesos de venta, cotizaciones, órdenes de venta, lista de clientes, seguimiento, cierres, ventas mensuales /anuales por vendedor y línea de negocio, reporte de actividades, entre otros

Además, en esta implementación como parte del Plan estratégico de Ventas, se lanzó la campaña de Facebook ADS, cuyo objetivo principal era el reconocimiento de la marca “Bookers Blues” la cual se diseñó, elaboró e implemento, obteniendo información importante del

público meta para el proyecto “Bookers Blues” esto se complementó con encuestas referidas a las reservas de hoteles para obtener información importante del sector meta del proyecto.

- **Área – Recursos Humanos**

Sub áreas:

- **Política de personal**
- **Clima y motivación del personal.**
- **Incentivos y Beneficios del personal**

Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO:

Dicha acción se dividió en 2 etapas:

Etapas 1 Elaboración de la documentación: En esta etapa se elaboraron los documentos relacionados a la Gestión del Talento Humano, y que servirán para alimentar el sistema ODOO, entre algunos documentos elaborados se puede mencionar: Perfil del vendedor, Manual de selección y contratación de personal, Manual de evaluación de desempeño, Manual de inducción de personal, Propuesta de Plan de incentivos, Manual de puesto general y Encuesta ambiente laboral entre otros.

Etapas 2 Implementación con módulos de herramienta ODOO: En esta etapa se configuró el módulo ODOO Recursos Humanos, a través de la cual el empresario podrá administrar y gestionar de forma eficiente todo lo relacionada a las actividades y procesos del departamento de Recursos Humanos.

En esta implementación además se efectuó una encuesta para medir el clima laboral interno de la empresa y tener información para establecer mejoras para la gestión de los colaboradores.

Creativos contará con las ventajas competitivas que marcarán una clara diferencia respecto a las otras empresas en su rubro, al implementar cada una de la acción clave de éxito seleccionada que se desarrolló en el proceso de consultoría integral:

Acción clave: Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO.

- Elaboración de documentos relacionados a la gestión de venta:
 - Proceso de gestión de venta
 - Plan de Branding
 - Plan de Marketing
 - Modelo Canvas
 - Propuesta de forma de pago

- Creación de documentos relacionados a recursos humanos:
 - Elaboración de manual de selección y contratación del personal
 - Descripción de un manual de puestos
 - Manual de evaluación del personal
 - Creación y documentación de procesos para la inducción del personal.
 - Elaboración de un plan de incentivos
 - Plan de capacitación
 - Propuesta de contratación del personal para Bookers Blues
- Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO
 - Contactos
 - CRM– Ventas (Creación de presupuestos) - Calendario
- Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO
 - Empleados
 - Proceso de selección

Se Instaló ERP community gratuito con servidor en la nube vinculado a Amazon, gratis por un año. Dentro del cual se efectúa el control de la gestión de venta y de talento humano, estableciendo funciones a la medida de la empresa.

Es importante que Creativos de Internet de seguimiento a la implementación, con el fin de ajustar el sistema y potenciar la gestión de la entidad, eficientizando cada uno de sus procesos, y, por consiguiente, alcanzar los objetivos de la empresa.

Al implementar la herramienta ODOO los empresarios se han ahorrado entre unos miles hasta aproximadamente más de medio millón de dólares, basados en las experiencias y conocimientos de implementaciones de ERP de renombradas marcas, por ejemplo: SAP, Microsoft Dynamics, Kunden, Oracle, entre otras, y que posean las mismas características de calidad y practicidad que posee ODOO.

Ya que ODOO por ser un sistema de códigos abiertos y modular permite ajustarse fácilmente a las necesidades de cada usuario o compañía.

Dicho lo anterior acerca de la diferencia de costos, se puede concluir que la implementación de ODOO en cuanto al nivel de inversión es mucho menor, comparado con la compra de licencia, implementación y migración a otro ERP con las mismas prestaciones.

Para la implementación de la Acción clave de éxito se adquirió y configuró la herramienta ERP ODOO Community, la cual fue vincula a un servidor Amazon, esto se hizo con un costo simbólico de \$1 por año, una vez transcurrido el año el costo será de aproximadamente \$90 mensuales, \$1,080 anuales.

Precios de Odoo

Elige el número de **usuarios**

5 Usuarios x\$6.00 USD/mes ~~\$8.00 USD/mes~~

Elige tus **Aplicaciones**

CRM
\$8.00 USD / mes

Sitio web
\$8.00 USD / mes

Contabilidad
\$8.00 USD / mes

Manufacturing
\$16.00 USD / mes

Marketing electrónico
\$4.00 USD / mes

Permisos
\$4.00 USD / mes

Suscripción
\$8.00 USD / mes

Control calidad
\$8.00 USD / mes

Mantenimiento (Manufactura)
\$8.00 USD / mes

Automatización de marketing
\$16.00 USD / mes

Facturación
\$4.00 USD / mes

Comercio electrónico
\$4.00 USD / mes

Proyecto
\$8.00 USD / mes

Compra
\$4.00 USD / mes

Gastos
\$4.00 USD / mes

Contratación
\$4.00 USD / mes

Sign
\$8.00 USD / mes

Studio
\$24.00 USD / mes

PLM (Manufactura)
\$8.00 USD / mes

Documents
\$8.00 USD / mes

Ventas
\$4.00 USD / mes

Punto de venta
\$8.00 USD / mes

Inventario
\$12.00 USD / mes

Hoja de horas
\$4.00 USD / mes

Eventos
\$4.00 USD / mes

Valoración
\$4.00 USD / mes

Equipamiento
\$4.00 USD / mes

Servicio de asistencia
\$8.00 USD / mes

Programación de citas
\$4.00 USD / mes

Anualmente	Mensual
5 Usuarios	\$40.00 USD
Descuento para usuarios ⁽¹⁾	~~-\$10.00 USD~~
11 Aplicaciones	\$60.00 USD
Total / mensual ⁽²⁾	\$90.00 USD

⁽²⁾ Billed annually \$1,080.00 USD

Pruebalo ahora
Prueba gratuita de 15 días

Compre ahora

⁽¹⁾ Los clientes nuevos obtienen un descuento en la cantidad inicial de usuarios adquiridos. (\$6.00 USD en lugar de \$8.00 USD).

Fuente: (Odoo, Precios de Odoo, s.f.)

El costo de \$1,080 anuales, corresponde para el uso de 5 usuarios y de 11 aplicaciones incluyendo: CRM, Contratación, Programación de citas, Proyectos, Ventas, Facturación, Sitio web, Hoja de horas, Documentos, Permisos y Eventos, que son las aplicaciones relacionados

222

al CRM y Recursos Humanos, que son las implementaciones que se han llevado a cabo durante esta consultoría.

Además de ODOO existen en el mercado otros sistemas ERP y CRM que se tienen a disposición, y según lo investigado el costo de inversión es mucho mayor a ODOO. A continuación, se detalla el costo de 2 opciones adicionales de sistemas similares a ODOO (Cloud Factory , s.f.) con sus respectivos costos de implementación:

Descripción	Navision	SAP B1
Coste primer año para 5 usuarios	Aprox \$5,254.50	Aprox \$11,978
Coste de mantenimiento años posteriores	16% de las licencias. Aprox \$840.72	No se tiene el porcentaje

Fuente (Cloud Factory , s.f.)

A este valor habría que sumar el costo de servicio técnico de personal informático y la adquisición de servidores de ser requeridos, lo cual aumentará el costo de implementación, por lo tanto, la opción de ODOO sigue siendo la de mejor precio en el mercado y que permite la introducción a sistemas administrativos modernos para la pequeña y mediana empresa.

Por lo anterior, (Global, 2019), nos muestra 8 principales ventajas competitivas al utilizar ODOO:

1. Personalización o customización

Cuando se configura un ERP opensource se crea una nueva interfaz. Esta interfaz se separa del núcleo del sistema y se puede personalizar para cubrir las necesidades de negocio.

2. Libertad

Las aplicaciones ERP open source dan acceso completo al código, por eso se llaman de código abierto.

3. Ahorro

El uso de una solución ERP de código abierto permite ahorrar mucho dinero a mediano o largo plazo. No hay derechos de licencia o costes

obligatorios de mantenimiento. El acceso a bases de datos también es de código abierto y sistema operativo tampoco tiene licencias de pago.

4. Calidad

La calidad del código **opensource** tiende a ser mejor que la del software propietario.

5. Comunidad

Tener una gran comunidad en torno a un producto o aplicación aporta muchísimo conocimiento, inteligencia, valor y fortaleza.

6. Frecuencia de las actualizaciones

El software ERP opensource tiene la particularidad de que se actualiza con mucha frecuencia, de hecho, aplicaciones como ODOO han pasado de ser simples herramientas para gestión de empresas a una gran suite empresarial de alto nivel con miles de módulos y funcionalidades.

7. Pruebas de software

Los ERP de código abierto se pueden probar con una demo oficial o con su simple instalación, sin necesidad de licencias lo cual redundará en beneficios en tiempo y en dinero.

8. Auditoría informática

En ERP software libre no existe este problema porque todo el mundo tiene acceso completo al código fuente, a analizar cómo funciona el software y a debatir con miles de usuarios y expertos en los foros y comunidades online del software.

Efectuada esta comparación de la versión Community vrs la Enterprise, el empresario se está ahorrando aproximadamente \$3,452.00, por lo que la elección de la acción clave de éxito seleccionada sigue siendo la más idónea y proporcionando una ventaja competitiva.

A pesar de que Creativos de Internet es considerada una compañía de Marketing Digital la necesidad de enfocarse a herramientas digitales más sofisticadas ha sido urgente. Mediante dicha consultoría Creativos de Internet se ha logrado incursionar más en tendencias de redes sociales, alianzas estratégicas y encuestas colaborativas.

Por parte de las redes sociales se implementó una campaña de Facebook ADS con un periodo de 3 días para poder promocionar y dar a conocer el “reconocimiento de marca” de Bookers Blues, con esto se segmentó el mercado meta a un área geográfica de Centroamérica, personas mayores a 25 años y menores a 65 años. Dando excelentes

resultados, por ejemplo, llegar a más de 95,000 personas, obtener alrededor de 4,000 reproducciones, más de 50 likes, y más de 4 compartir; esto da resultados satisfactorios al objetivo base que se plasmó.

Con el tema de alianzas estratégicas se propuso utilizar 2 herramientas nuevas de pasarelas de cobro electrónicas, entre Pagadito y Tigo Money; la cual Pagadito fue la herramienta que decidió utilizar el empresario; la cual ha resultado de gran beneficio a su organización, gestionando, facilitando el manejo de cobro de manera online y aumento la cobertura en tiempo y extensión territorial.

Las encuestas han sido un termómetro de medición de clima laboral, satisfacción de los clientes y también ayudaron para poder entender el mercado sus necesidades puntuales y exigencias futuras a satisfacer. Por lo que generar este tipo de interrogantes de manera constante seguirá ayudando a Creativos de Internet a mantenerse dentro de un mercado competitivo.

Recomendaciones del Equipo Consultor

Dar continuidad al departamento de ventas siguiendo el plan propuesto de contratación de personal y así como también al plan de capacitación de sus colaboradores.

Migrar la plataforma ODOO, que actualmente se encuentra en AWS (Amazon Web Services) a un servidor propio.

Implementar como una segunda etapa los módulos de contabilidad y facturación en la herramienta ODOO.

Referencias

- Activa Consultores. (2018, julio). [Entrevista con Héctor Maída, gerente general de Creativos de Internet: *Herramienta de diagnóstico*]. Grabación de audio.
- Alegria.com. (2017). *¿Qué es un segmento de mercado? y ¿por qué debemos segmentar?*. Recuperado de <https://escuela-emprendedores.alegra.com/conoce-tu-mercado/que-es-un-segmento-de-mercado-y-por-que-debemos-segmentar/>
- Anderson, J. (s. f.). *¿Qué son los planes de incentivos?*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/qu-son-los-planes-de-incentivos-4468.html>
- Andino, R. M. (2006). *Sistemas ERP*. [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.eoi.es/es/file/18558/download?token=-rtDwbJ3>
- ANER. (s. f.). *¿Qué es un ERP?*. Recuperado de <http://www.aner.com/que-es-un-erp.html>
- Becerra, R. Á. (2018, junio 4). *¿Cómo crear una propuesta de valor?*. [Registro web]. Recuperado de <https://www.abtasty.com/es/blog/como-crear-una-propuesta-de-valor/>
- Boscan, S. (2017). *¿Qué es el model Canvas?*. Recuperado de <https://unimooc.com/que-es-el-model-canvas/>
- Cabrera Hernández, A. G., Garibay Cortés, C., & Pérez González, M. G. (2015). *Comparativo de soluciones ERP*. Recuperado de <https://gabrielacabh.wordpress.com/2015/05/11/comparativo-de-soluciones-erp/>

- Covey, S. R. (2014). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: cuaderno de trabajo*. [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28743_Los%207%20habitos_cuaderno.pdf
- Cloud Factory. (s. f.). *Expertos en CRM, ERP y desarrollos a medida*. Recuperado de <https://www.conpas.net/>
- Flores Dávila, A. L. (2008). *ERP planificación de recursos empresariales. Fundamentos teóricos*. Recuperado de www.gestiopolis.com/erp-planificacion-de-recursos-empresariales-fundamentos-teoricos/
- González, R. M. (2019). *El plan de marketing en la empresa*. Recuperado de <https://www.marketing-xxi.com/el-plan-de-marketing-en-la-empresa-132.htm>
- González, R. M. (2019). *Utilidad de un plan de marketing*. Recuperado de <https://www.marketing-xxi.com/utilidad-del-plan-de-marketing-133.htm>
- Gómez Zorilla, J. M. (s. f.). *Qué es CRM o customer relationship management*. Recuperado de <https://laculturadelmarketing.com/que-es-crm-marketing/>
- Gómez Zorilla, J. M. (s. f.). *Branding, qué es y por qué trabajar la marca*. Recuperado de <https://laculturadelmarketing.com/branding-que-es-y-como-trabajar-la-marca/>
- Gluck, S. (s. f.). *¿Qué es la estrategia de ventas?*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-estrategia-de-ventas-4390.html>
- Idearium. (2016). *Plan de branding*. Recuperado de <https://www.idearium30.com/marketing/branding>

- Martínez, E. (2013, septiembre 3). *ERP: qué es y las ventajas de gestionar mi empresa con estas aplicaciones*. [Registro web]. Recuperado de www.iebschool.com/blog/ventajas-erp-digital-business/
- Comercio Electrónico Global. (2019). *Comparativa de los mejores ERP en 2019*. Recuperado de <https://www.e-global.es/>
- Odoo. (s. f.). *Odoo pricing*. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES/pricing#
- Oracle. (2018). *Price list detail with part numbers for United States public sector*. [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.oracle.com/assets/us-public-sector-3904395.pdf>
- QuestionPro. (2019). *¿Qué es una encuesta?*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Ramos, R. (2018). *8 estrategias de motivación para vender*. Recuperado de <http://www.ventasexito.com/8-estrategias-motivacion-vender/>
- Rodríguez, J. (2018). *Políticas empresariales*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/128234664/POLITICAS-EMPRESARIALES>
- Ruiz, M. (1998). *Los cuatro acuerdos*. [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de http://www.formarse.com.ar/libros/libros_gratis/inspiradores/LOS4ACUERDOS.pdf
- Spencer Johnson, M. D. (2014). *¿Quién se ha llevado mi queso?: como adaptarnos a un mundo en constante cambio*. [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <http://www.librosmaravillosos.com/miqueso/pdf/Quien%20se%20ha%20llevado%20mi%20queso%20-%20Spencer%20Johnson%20.pdf>

Anexos

PLAN ESTRATEGICO DE VENTA
CREATIVOS DE INTERNET
PROYECTO “BOOKERS BLUES”

INTRODUCCION

Atendiendo a los resultados que se obtuvieron a través del Diagnóstico y la evaluación de la herramienta de Consultoría integral colaborativa, una de las áreas en la cual la empresa presenta una oportunidad eminente de mejora es la que corresponde a Mercadeo y Ventas, sub-área Gestión de Ventas, en dicho contexto es indispensable contar con un Plan estratégico de ventas para tener objetivos, metas, tácticas y acciones operativas específicas para que la empresa tenga una dirección definida y que estas le permitan lograr los ingresos deseados, ya que actualmente se carece de estrategias debidamente documentas.

En el presente documento se expone una propuesta de Plan estratégico de ventas, orientado al proyecto “Bookers Blues” en el cual se plantean diversos caminos para impulsar dicha línea de negocio para dinamizar su acción y los resultados, generar mayor tráfico de contactos y contenido digital compartido, así como un mayor posicionamiento en mercados nuevos, entre algunos que se pueden mencionar.

1. OBJETIVO GENERAL PARA EL PLAN ESTRATÉGICO DE VENTA

Establecer una dirección que le permita a la compañía llegar a los objetivos de venta trazados para el crecimiento de la misma por medio de acciones claves y tácticas alineadas con la propuesta de valor de la empresa.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Incrementar las oportunidades de negocio para la empresa.
- Aumentar el contacto con el público meta.
- Ampliar el posicionamiento de la empresa con el público.
- Llegar a mercados no captados.
- Generar tráfico de información en redes sociales y otros medios para tener mayor contacto con el público.

A continuación, se presenta un plan estratégico de ventas, para que sea ejecutado por Creativos de Internet, para lo que se ha establecidos objetivos, tácticas y acciones operativas a desarrollar.

2. ESTRATEGIAS DE VENTA PARA CREATIVOS DE INTERNET

Diseñar un plan estratégico de ventas para Creativos de Internet para el proyecto “Bookers Blues”			<u>Segmento</u> Dueños, Gerentes y Administradores de Hoteles, Hostales, en El Salvador y C.A.
<u>Táctica 1</u> Crear un departamento de ventas	<u>Táctica 2</u> Establecer alianzas estratégicas con empresas claves	<u>Táctica 3</u> Elaborar una campaña publicitaria para “Bookers Blues” a través de Facebook ADS.	

Fuente: Elaboración propia Equipo Consultor.

2.1. Desarrollo de la estrategia

La estrategia planteada tomara vida a través de las tácticas, que se presentan a continuación, las cuales van acompañadas de acciones operativas específicas.

2.2. Tácticas y Acciones Operativas

Táctica 1: Crear un departamento de ventas

TÁCTICA 1		
Crear un departamento de ventas		
OBJETIVO: Contar una fuerza de venta formalizado, que ayude a la empresa con el trabajo comercial para aumentar el volumen de ventas, y aumentar los ingresos META: Tener una fuerza de venta formalizada		
Acciones operativas		
Elaborar el perfil del vendedor y una Propuesta de contratación de personal para Bookers Blues.	Elaborar manuales: • Manual de selección y contratación de personal • Manual de evaluación de desempeño • Manual de inducción de personal • Manual de puesto general	Crear plan de incentivos para el área de ventas

Los documentos necesarios para dar vida a las acciones operativas de esa Táctica y que sean ejecutadas de forma continua en la empresa, han sido elaborados por el Equipo Consultor y revisados en coordinación del empresario, a continuación, se presenta cada uno de ellos:

Anexo N°11, Manual de selección y contratación de personal

Anexo N°12, Manual de evaluación de desempeño

Anexo N°13, Manual de inducción de personal

Anexo N°14, Manual de puesto general

Anexo N°15, Perfil del vendedor

Anexo N°16, Propuesta de contratación de personal para Bookers Blues.

Anexo N°5, Propuesta de Plan de incentivos

Táctica 2: Establecer alianzas estratégicas con empresas claves.

TÁCTICA 2		
Establecer alianzas estratégicas con empresas claves		
OBJETIVO: Aumentar la participación de la empresa en el mercado con el proyecto “Bookers Blues”.		
META: Hacer efectiva al menos 1 alianza estratégica		
Acciones operativas		
Efectuar alianzas estratégicas con empresas del rubro Hotelero: - Asociación de pequeños Hoteles en El Salvador. HOPES - Hoteles de la Zona Rosa	Capacitar al personal que atenderá el segmento de Hoteles: - Capacitarlos en el uso de la plataforma de Bookers Blues. - Capacitar en el manejo de los clientes, seguimiento de proyecto a través	Establecer estrategias adicionales para mejorar reconocimiento de la marca “Bookers Blues” con el público meta: - Ofrecer servicios adicionales como las pasarelas de pago electrónicas. - Participar en eventos, ferias, estratégicos para mayor posicionamiento de la marca.

Hoteles de El Salvador	de la herramienta Oddo para la Gestión de ventas.	

Para esta Táctica como equipo Consultor se estará impartiendo las capacitaciones mencionadas en coordinación con el empresario para que los colaboradores en el área de ventas cuenten con las herramientas necesarias para poder ofrecer la plataforma “Bookers Blues”, y además puedan manejar el sistema Oddo, que será implementado en esta Consultoría como una acción clave que ayudará a la empresa en el control de la Gestión de Ventas, para esto se ha elaborado un plan de capacitaciones, el cual puede ser consultado en el Anexo N°7: Plan de capacitación de Vendedores y en el Anexo N°17 se encuentra lo relacionado al Manual de ODOO para que pueda ser implementado por el empresario y los empleados.

Para las “Pasarelas de pago electrónicas”, se expone en el Anexo N° 6, la documentación respectiva en la que se presentan diversas pasarelas de pago que actualmente se están implementando, las ventajas y desventajas de cada una de ellas, costos de implementación entre la información más relevante.

Táctica 3: Elaborar una campaña publicitaria a través de Facebook ADS.

TÁCTICA 3
Elaborar una campaña publicitaria a través de Facebook ADS.
OBJETIVO: Aumentar el tráfico de contenido digital en redes sociales para dinamizar el contacto con el público y el reconocimiento de la marca. META: Aumentar entre un 20 a 40% las oportunidades de negocio

Acciones operativas		
Efectuar Branding de marca para configurar nueva imagen de la empresa con el proyecto “Bookers Blues”	Hacer campaña de Facebook ADS: • Elaborar video publicitario de “Bookers Blues” • Lanzar la campaña para C.A.	Captar la información para obtener un informe de resultados y que sirva de insumo para toma de acciones: • Elaborar encuestas para el público meta de reservas en línea. • Captar información de la campaña de FB ADS.

En el Anexo N°2, Branding de marca, se detalla la propuesta del Branding de marca para Creativos de Internet, orientada al proyecto “Bookers Blues” en donde se propone una nueva configuración de la marca, además de ello en el Anexo N°18, Manual de Facebook ADS, se encuentra todo lo relacionado a la implementación de la campaña de marketing de Facebook ADS, los pasos que se llevaron a cabo para poner en marcha dicha campaña y en el Anexo N°10, Encuesta de reservas en línea, se presenta el detalle de la encuestas internas y externas que se hicieron para obtener resultados que son relevantes para entender al público de la plataforma “Bookers Blues” y a los usuarios de los hoteles.

3. EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Para determinar el éxito de las estrategias a implementar, se analizará los resultados a través de indicadores y de las métricas respectiva para cada estrategia.

3.1. Indicadores de medición de desempeño.

Para medir la eficacia y eficiencia de la estrategia planteada, es necesario efectuar una medición, es por ello, que continuación se describe algunos indicadores para obtener métricas de los resultados:

TACTICA	INDICADORES DE MEDICIÓN
4. Crear un departamento de ventas	• % de ventas mensuales y anuales (Oddo) • % de rendimiento de ventas (Profit) • % de oportunidades de ventas (Oddo)
5. Establecer alianzas estratégicas con empresas claves	• % de oportunidades de negocios nuevas • % de clientes nuevos
6. Elaborar una campaña publicitaria a través de Facebook ADS.	• % de alcance de campaña • % de seguidores • % de oportunidades nuevas obtenidas

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Con estos indicadores se podrá tener un parámetro de medición a través de la cual la empresa podrá medir el impacto en los resultados de forma periódica.

BRANDING DE MARCA
CREATIVOS DE INTERNET
PROYECTO: BOOKERS BLUES



INTRODUCCIÓN

Contar con una imagen que logre identificarse con el público es clave para el posicionamiento en el mercado y vital para obtener una mayor captación de oportunidades de negocio que se traduzcan en mayores ingresos para las compañías.

En el presente documento se han desarrollado diferentes opciones para configurar una nueva imagen de la empresa, que permita transmitir la propuesta de valor de la misma y los valores que han mantenido la trayectoria de Creativos de Internet y las líneas de negocio que actualmente impulsa. Dichas propuestas responden a los desafíos modernos que cada día son demandados por el público y que colocan a las empresas en la palestra de las preferencias para ganarse así un lugar privilegiado dentro de los usuarios.

1. OBJETIVOS DEL BRANDING DE MARCA:

- Proponer una imagen innovadora, que cuente con los atributos y valores necesarios para que logre un mayor impacto e identificación con la línea de negocio de la empresa y el público meta.
- Configurar una nueva personalidad de la marca para lograr un mejor y mayor posicionamiento.
- Mejorar los resultados en la captación de público, seguidores y por ende mayor tráfico de información para mantener la marca actualizada y vigente.

2. PROPUESTA DE VALOR

2.1. Propuesta de valor de Creativos de Internet

Creativos de internet, es una empresa que se dedica a desarrollar sitios web y estrategias de marketing digital, la principal contribución que brindan a sus clientes es ayudarlos a que se promuevan a través de medios digitales, facilitando las herramientas de comunicación y marketing digital entre las empresas y sus clientes. Uno de los slogans que describe la propuesta de valor de la empresa es: "Tenemos la fuerza para potenciar su negocio" a través del cual transmiten el compromiso, confianza, profesionalismo, responsabilidad, excelencia e innovación, que identifican los valores de la empresa para con sus clientes.

2.2. Proyecto Bookers Blues

Entre los servicios que Creativos de Internet, tiene proyectado potenciar como una ventaja competitiva que les abrirá nuevas oportunidades de negocio se tiene el proyecto denominado "Bookers Blues".

Bookers Blues: Es un sistema de Administración de Propiedades (Property Management System) que permite la libertad de manejo de la ocupación para diversos tipos de negocios que brinda alojamiento al público en general. (Maida, 2018)

2.3. Publico meta

- **Público meta para Creativos de Internet:** Negocios, empresas y personas naturales en general con necesidad de marketing digital.

- **Público meta para Bookers Blues:** Hoteles, hostales y hospedajes que brinde espacios para el público en general.
- **Zona Geográfica:** El Salvador y el resto de Centro América.

3. ELEMENTOS DE LA MARCA

Una vez identificado la propuesta de valor y el público meta de la empresa, se configurarán los elementos de la marca idóneos para generar una imagen innovadora que logre causar un impacto tanto al público existente como al público nuevo y que permita un mayor posicionamiento de la empresa y los servicios que ofrece.

3.1. Elementos de logo

A continuación, se detalla los elementos utilizados en los logos configurados en las diferentes propuestas:

- **Nubes:** Simboliza todo el contenido y servicios digitales que actualmente se maneja en la nube por internet, que facilitan el marketing y comercio digital, así como muchos servicios adicionales que están disponibles desde un solo sitio, manejados desde cualquier parte del mundo.
- **Colores:** Son fuente de información que el cerebro utiliza como herramienta perceptiva de funciones visuales, cognitivas y afectivas. "Los colores son indispensables para conocer, vender o posicionar un producto o servicio."—Forbes. (Morales, 2016)

3.1.2. Logo propuesto #1



3.1.3. Elementos gráficos de logo #1

- **Colores utilizados en el logo #1 propuesto:** Cada uno de los colores fue seleccionado por su significado, y que en conjunto logran una sinergia para dar una imagen fresca, innovadora, sólida, fuerte, profesional que se identifican con los valores de la compañía y su propuesta de valor. Los colores utilizados y su significado se presentan en la siguiente tabla:

Color	Significado para el Branding de marca
Naranja	Diversión, Vitalidad, Entusiasmo, Innovación
Gris	Brillantez, Fuerza, Solidez, Elegancia, Neutralidad, Dureza
Celeste	Profesionalismo, Seriedad, Integridad, Calma, Infinito
Verde	Naturaleza, Crecimiento, Ética, Frescura, Orgánico

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

- **Dos nubes entrelazadas una Gris y una Naranja:** Simbolizan el alto compromiso, en el acompañamiento al cliente desde el inicio de un proyecto, su desarrollo, finalización y post-venta. Las 2 nubes entrelazadas (una naranja y otra gris) simbolizan la innovación digital acompañada del profesionalismo, la seriedad, y la confidencialidad con que la empresa maneja a cada uno de los clientes.

-
- **La línea recta con los diversos colores:** Simbolizan la visión y dirección de la empresa de buscar siempre nuevas oportunidades de negocio, de brillar y destacarse de sus competidores.
 - **La línea curva entre las nubes:** Simboliza el espíritu creativo, que marca una diferencia entre lo cotidiano y común, y representa además la flexibilidad de adaptarse a las necesidades y requerimientos de los clientes.

3.1.4. Logo propuesto #2



3.1.5. Elementos gráficos de logo #2

- **Colores utilizados en el logo #2 propuesto:** Simbolizan la propuesta innovadora, el profesionalismo, la seriedad con la que empresa se proyecta con sus clientes, los colores utilizados y su significado se presentan en la siguiente tabla:

Color	Significado para el Branding de marca
Azul	Profesionalismo, Seriedad, Integridad, Calma, Infinito
Naranja	Diversión, Vitalidad, Entusiasmo, Innovación
Blanco	Pureza, Limpieza, Sencillez, Ingenuidad, Nobleza, Suavidad

Fuente: Elaboración propia.

- **La Nube azul con la letra “C” en medio y los 3 signos de admiración exteriores:** Representan a las ideas frescas, innovadoras y exclusivas que ofrece la empresa para crear el mejor contenido digital para los clientes, ofreciendo una propuesta de valor altamente diferenciadora.
- **La sombra gris colocada en la parte inferior del nombre:** Representa la confidencialidad y seguridad que la empresa garantiza en todos los proyectos.

3.1.6. Logo propuesto # 3



3.1.7. Elementos gráficos de logo #3

- **Colores utilizados en el logo #3 propuesto:** Simbolizan el dinamismo, la solidez, y la confianza con que la empresa se proyecta a sus clientes, los colores utilizados y su significado se presentan en la siguiente tabla:

Color	Significado para el Branding de marca
Rojo	Dinamismo, Calidez, Agresividad, Pasión, Energía, Peligro
Gris	Brillantez, Fuerza, Solidez, Elegancia, Neutralidad, Dureza
Blanco	Pureza, Limpieza, Sencillez, Ingenuidad, Nobleza, Suavidad

Fuente: Elaboración propia.

- **La Nube roja con la letra “C” en medio** Representan el dinamismo, la pasión y la energía con que la empresa desarrolla los proyectos, además de ellos la nube simboliza la innovación, y todo el contenido digital que se encuentra al alcance del mundo de forma simple, pero con un alto impacto.
- **La sombra gris colocada en la parte inferior del nombre:** Representan la confidencialidad con que la empresa maneja los proyectos, además del sentido de

confianza para que cada uno de los clientes se sientan cómodos y seguros de estar siendo tratados por profesionales especialistas en la materia digital.

- En esta propuesta se ha mantenido los colores institucionales que la empresa ya posee, pero con una nueva imagen.

4. DEFINICIÓN DE LOGO PARA PROYECTO “BOOKERS BLUES”

Una vez presentadas las opciones del equipo consultor al empresario de Creativos de Internet, y tomando en cuenta las observaciones dadas, se llegó a las siguientes consideraciones:

1. La empresa Creativos de Internet decidió seguir con el logo que ya poseen de forma institucional para la empresa:



2. El nuevo logo que será utilizado exclusivamente para la línea de negocio de Bookers Blues, se definió como el siguiente:



Este logo se tomó de referencia con los elementos gráficos en la opción de logo propuesto #2 para Creativos de internet, acoplado a la imagen y materializando la propuesta de valor de la línea de negocio de “Bookers Blues”.

A continuación, se presentan los elementos gráficos utilizados para el logo final a implementar:

- **Colores utilizados para el logo “Bookers Blues”:**

Color	Significado para el Branding de marca
Azul	Profesionalismo, Seriedad, Integridad, Calma, Infinito
Naranja	Diversión, Vitalidad, Entusiasmo, Innovación
Blanco	Pureza, Limpieza, Sencillez, Ingenuidad, Nobleza, Suavidad

Fuente: Elaboración propia.

- **La Nube azul con la letra “B” en medio y los 4 signos de admiración exteriores:**
Representan el servicio innovador, el profesionalismo, la confianza y el compromiso que ofrece la empresa a través de la plataforma desde la nube de internet “Bookers Blues”, para facilitar y automatizar la administración de reservas en los diversos hoteles y hostales para El Salvador y C.A.
- **Slogan “Motor de reserva para su hotel”:** Su finalidad es generar una identificación de la funcionalidad de la plataforma “Bookers Blues” para el público meta.
- **La sombra gris colocada en la parte inferior del nombre:** Representa la confidencialidad y seguridad que la empresa garantiza con el uso de la plataforma “Bookers Blues” para todos los usuarios.

5. APLICACIONES

El logo a seleccionar será utilizado en toda la documentación y medios electrónicos para crear una identificación del público con el proyecto “Bookers Blues”, entre algunas aplicaciones se puede mencionar:

- Página web de la línea de negocio de “Bookers Blues”
- Campaña de Marketing a través de la plataforma de Facebook ADS y demás redes sociales.
- Documentación escrita.
- Publicidad en general
- Otros medios de difusión electrónica.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Maida, H. (12 de Octubre de 2018). *Creativos de Internet*. Obtenido de <https://ci.com.sv/bookers-blues/>

Morales, M. V. (16 de Octubre de 2016). Obtenido de Cómo usar colores para vender más: <http://mariovenega7.wixsite.com/misitio/single-post/2016/10/19/C%C3%B3mo-Usar-Colores-Para-Vender-M%C3%A1s>

Creación de la gestión de venta

Introducción

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios de tecnología, por ello se ha desarrollado un proceso de gestión de venta con el objetivo de presentar un modelo detallado de los pasos a seguir para generar un proceso de venta exitoso.

La gestión y las operaciones de ventas están relacionadas para que la organización tenga éxito. El punto clave está en conectar los siguientes tres elementos: **personas, procesos y sistemas**, ya que de la interacción adecuada de ellos depende el alcance de los objetivos y metas de la compañía, en otras palabras, la rentabilidad del negocio.

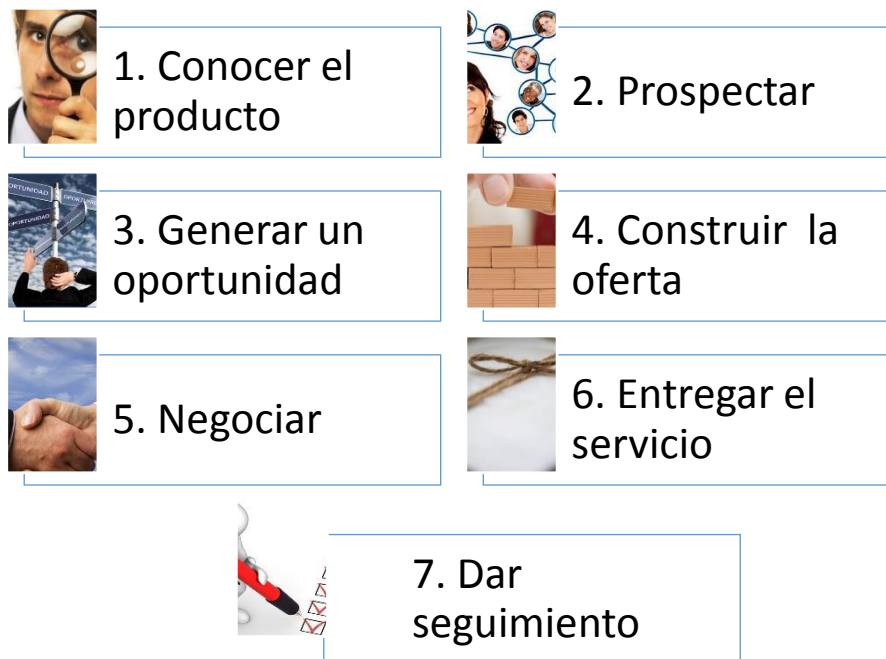
Proceso de Gestión de Ventas



Planificación de ventas

La planificación de ventas es esencial para que Creativos de Internet alcance mejores resultados en el mercado. Sirve como una guía para el equipo, pues establece metas y objetivos. Además, la gestión de ventas hace que los recursos se utilicen de manera más productiva.

Identificación del ciclo de venta



➤ Conocer el producto

El primer paso que debe seguir un buen vendedor es conocer su producto, nadie puede vender algo que no conoce, por ello el estudiar el producto implica conocer a detalle sus ventajas y qué lo hace diferente a la competencia.

➤ Prospectar

Para que la empresa venda más, todo vendedor necesita buscar clientes potenciales. Una buena forma de comenzar es definir qué cliente es ideal para su negocio e idear una estrategia para lograr que compren su servicio. Esto se puede hacer a través de una llamada telefónica o un correo electrónico.

➤ Generar una necesidad

Al momento de hablar con el cliente, lo primero que tiene que hacer el vendedor es saber si su solución es la apropiada para el cliente, verificar si realmente entiende las necesidades de ellos. Una guía de preguntas le puede servir para obtener la información correcta.

➤ Construir la oferta

Esta es una etapa fundamental, la oferta debe presentar la solución a las necesidades del cliente. Esta debe ser preparada tomando en cuenta la información obtenida en las reuniones previas. Otros puntos que considerar son: el precio y el tiempo.

➤ Negociar

En esta etapa se tiene que hacer el cierre de la venta y hacer que el cliente potencial firme el pedido del servicio. Es importante que el vendedor domine las diferentes técnicas de cierre, requiere formación y experiencia.

➤ Entregar el producto

El generar una venta es importante, pero también es importante la entrega. El vendedor tiene que estar pendiente de que el cliente reciba el servicio que solicitó, obteniendo todos los beneficios o características ofrecidas al momento de realizar el pedido.

➤ Dar seguimiento

Una de las ventajas del proceso de venta es que el ciclo es repetitivo, a un cliente se le vende varias veces, por ende, el vendedor tiene que estar pendiente en todo momento de los clientes. Esto se puede lograr a través de visitas programadas o llamadas telefónicas para conocer alguna duda o inquietud, además esto ayuda a iniciar la fase más importante con un cliente, que es la fidelización.

Creación de KPIs y sus responsables

Los indicadores de venta son fundamentales para alinear las metas de cada etapa del ciclo de ventas, garantizando el resultado. Los KPI son aquellos que permitirán identificar cuáles son las etapas que están trabando, atrasando o incluso perjudicando definitivamente un proceso.

La creación de KPIs permite disponer de algunos parámetros para medir los procesos. Los KPIs que se utilizaran en este proceso de venta son:

- Cumplimiento de objetivo de venta
- Nivel de facturación
- Ratio de clientes nuevos
- Grado de satisfacción del cliente
- Facturación por cada cliente
- Ratio de clientes perdidos
- Tiempo promedio de cierre de venta
- Tasa de impagados
- Volumen de devoluciones

Diseño e implementación de un CRM(ODOO)

Un CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta que ayuda a gestionar la relación con los clientes, con el objetivo de sacar el mayor provecho de los datos del cliente y que los vendedores realicen mejor su trabajo. Algunos beneficios son los siguientes:

- Centraliza toda la información de los clientes en una única base de datos
- Mejora la productividad
- Convierte los datos en información útil
- Posibilita la segmentación de clientes
- Gestión más controlada
- Incrementa la probabilidad de retener clientes o incrementar su consumo
- Aumenta la posibilidad de captar clientes
- Fideliza a tus clientes
- Análisis de resultados

Contratación de talentos

El recurso más importante para una empresa es el talento humano. El personal es el que le ayudará a cumplir las metas. De la selección y contratación del personal idóneo depende el

éxito de ella, en esta fase Creativos de Internet tiene que ser cuidadoso para asegurarse de contar con el personal adecuado.

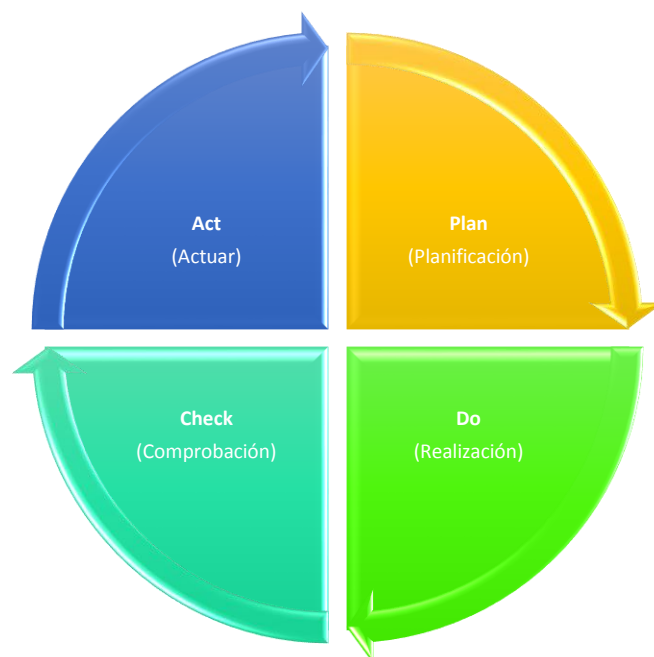
Capacitación del equipo

El contar con el personal idóneo es necesario, pero lo más importante es capacitar al personal de ventas para que mejoren sus habilidades como profesionales. Ellos deben estar informados sobre la competencia, el perfil del cliente y la planificación de las ventas.

El equipo de gestión de ventas debe poder controlar qué sucede en el proceso de ventas, para orientar y enfocar el trabajo de los representantes. Es por eso la importancia de la creación de un sistema que apoye y habilite al personal.

Creación de una cultura de mejora continua

Cuando se habla de cultura de mejora continua se refiere al conjunto de buenas prácticas para satisfacer las necesidades del cliente. Esto se logrará si la empresa tiene como meta vivir una cultura de mejora continua bajo el siguiente ciclo:



El ciclo PDCA de mejora continua tiene cuatro fases:

- Fase de planificación (Plan): Se establecen los objetivos e indicadores (KPI) de control que nos ayudaran a determinar su cumplimiento
- Fase de realización (Do): Se basa en la ejecución de las tareas anteriormente planificadas, mediante una preparación y recursos previstos.
- Fase de comprobación (Check): Es donde se comprueba que con la fase anterior se han conseguido los resultados esperados, mediante la comprobación de los KPIs marcados en la fase Plan.
- Fase de actuar (Act): En esta fase se analiza y se aprende de la experiencia, con la finalidad de proponer otras alternativas de mejora, con el objetivo de preparar el nuevo plan e iniciar el ciclo.

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

CREATIVOS DE INTERNET

PLAN DE MARKETING

BOOKERS BLUES



Introducción

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios tecnológicos, uno de sus nuevos proyectos es Bookers Blues. Esta es una plataforma que ofrece a los hoteles una oportunidad para que los clientes puedan reservar en línea habitaciones de su hotel. Esto les permitirá a los hoteles poder atender a los clientes de una mejor forma, incrementando el flujo de sus reservas.

Análisis estratégico

La industria hotelera está teniendo un auge en el mundo. Esta rama sigue creciendo cada año ya que según tendencias del mercado existen personas que están interesadas en viajar. Uno de los factores que está influenciando la afluencia de turistas es que, en Centro América, hay aerolíneas que están teniendo una campaña de precios bajos.

Los países de Centro América también ofrecen a los turistas bajos costos en hospedaje, alimentación y compras, esto hace que las familias puedan tener unas vacaciones soñadas a precios accesibles, haciendo de Centro América un mercado accesible.

Estos países ofrecen una gama de lugares turísticos entre ellos playas, volcanes, pueblos vivos, ciudades que visitar. También tiene la ventaja de contar con un clima tropical, por ende, playas y los arrecifes más bellos del mundo.

Diagnóstico de la situación

Para analizar la situación actual de Creativos de Internet se ha analizado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas	Oportunidades
F.1 Conocimiento del mercado	O.1 Existencia de un mercado potencial
F.2 Encadenamiento de producto	O.2 Algunos hoteles no cuentan con un sistema de reserva
F.3 Clientes leales	O.3 Competencia inestable
F.4 Atención personalizada	O.4 La existencia de lugares turísticas a precios bajos
Debilidades	Amenazas
D.1 Ausencia de la fuerza de venta	A.1 Los precios bajos de los competidores
D.2 Falta de gestión de venta	A.2 Los cambios de gobierno
D.3 Falta de un manual de selección y contratación del personal	A.3 Surgimiento de competidores
D.4 Falta de colores o iconos llamativos	A.4 Inestabilidad económica
La página web de Bookers Blues	

Objetivos estratégicos

Después de haber analizado las 4 perspectivas se determinaron los siguientes objetivos:

- **Financiero:** Aumentar la rentabilidad
- **Cliente:** Brindar una atención personalizada
- **Procesos Interno:** Posicionar Bookers Blues en el mercado
- **De Aprendizaje y crecimiento:** Capacitar al personal

Determinación de la estrategia

Diferenciación: Escuchar al cliente

Identificación de los factores claves y las relaciones causas y efectos:

A partir de los objetivos se ha creado el siguiente cuadro el cual permite establecer la consecución de los objetivos, areas críticas y factores claves :

PERSPECTIVA	OBJETIVO	AREA CRÍTICA	FACTORES CLAVES
Financiero:	Aumentar la rentabilidad	➤ Financiera	➤ Precios ➤ Rentabilidad ➤ Costos bajos
Cliente:	Brindar una atención	➤ Clientes ➤ Proveedores	➤ Buscar nuevos clientes ➤ Crear procesos para evitar

	personalizada	➤ Marketing	los rechazos ➤ Clientes satisfechos
Procesos Interno:	Posicionar Bookers Blues en mercado	➤ Produccion ➤ Clientes ➤ Proveedores	➤ Calidad ➤ Tiempo ➤ Atención al cliente
De Aprendizaje y crecimiento:	Capacitar al personal	➤ Recursos humanos	➤ Formación y capacitación ➤ Contratación de personal ➤ Productividad ➤ Tecnología ➤ Motivación

1. Determinación de las acciones

Estrategia	Táctica	Productos	Acciones
Financiero: Aumentar la rentabilidad	Elaboración de un plan de gestión de ventas y plan de estrategias de ventas	Plan de gestión de venta Plan de un plan de estrategia de venta	➤ Diseñar un proceso de gestión de ventas ➤ Diseñar un plan de estrategia de ventas ➤ Rediseñar el logo de Bookers blues
Cliente: Brindar una atención personalizada	Creación e implementación de un CRM	Creación e implementación de un CRM en ODOO	➤ Habilitar la plataforma de ODOO en la parte de CRM ➤ Contratar a vendedores para atender el proyecto de Bookers Blues ➤ Implementar el proceso de gestión de ventas
Procesos Interno: Posicionar Bookers Blues en mercado	Elaboración de un plan de ventas	Plan de ventas	➤ Institucionalizar el plan de ventas con los vendedores ➤ Capacitar a los vendedores en el uso de ODOO en la parte de ventas. ➤ Desarrollar un envío de encuestas masivas para conocer las preferencias del mercado potencial en el ámbito de turismo. ➤ Crear una campaña de marketing digital en Facebook.

De Aprendizaje y crecimiento: Capacitar al personal	Elaboración de un plan de capacitación del personal	Plan de capacitación del personal	➤ Capacitar al personal en la parte de ventas ➤ Capacitar al personal en el uso de la plataforma de ODOO

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

Plan de Incentivos año 2019

Introducción

Durante mucho tiempo los sistemas de incentivos se encuentran entre los procesos de apoyo más importantes para fortalecer las conexiones estructurales a través de la organización, puesto que son un instrumento para motivar el comportamiento requerido de los colaboradores. Activa Consultores, pone en consideración el Plan de incentivos con el fin de crear condiciones favorables al desarrollo del trabajo dentro de Creativos de Internet, así como para reconocer o premiar los resultados del desempeño en el nivel sobresaliente, tanto a nivel individual como por equipos, fortaleciendo la cultura del reconocimiento y la excelencia en la gestión.

Tomando como base los ingresos actuales y las pretensiones de nuevos cumplimientos de objetivos dentro de la organización. Por medio de este crecimiento sustentar dicho otorgamiento de los incentivos mostrados a continuación.

Objetivos

- Motivar e incentivar a los colaboradores de la organización para dar esa milla extra en sus labores cotidianas, con el fin de obtener recompensas adicionales a las de la ley.
- Crecer la facturación mensual hasta en 25% o más con el reclutamiento de 2 nuevas plazas para el área de ventas.
- Medir el desempeño de cada colaborador dentro de la organización, con un método establecido y congruente a sus asignaciones.

Justificación

En el presente documento se presenta el Plan de Incentivos para el año 2019, el cual busca reconocer el desempeño laboral de los colaboradores de Creativos de Internet para que logren niveles de excelencia, recompensando y estimulando su desarrollo dentro de la organización, siendo comprometidos, eficientes y proactivos, mejorando así el desempeño y elevando la satisfacción de sus miembros.

Beneficios del Plan

- Se incentiva la motivación de los colaboradores para la reducción de reprocesos en los servicios entregables al cliente final.
- Se cuenta con mecanismos objetivos y permanentes de retroalimentación del desempeño.
- Se genera la oportunidad de participar en proyectos y/o procesos de interés, que aportan al cumplimiento de la política organizativa.
- Se valora objetivamente el esfuerzo y los resultados obtenidos por los colaboradores o equipos de trabajo.

Incentivos a otorgar

- A un total de 50 puntos el colaborador es acreedor de una giftcard de supermercado por un monto de **\$50.00**
- A un total de 45 puntos el colaborador es acreedor de una giftcard de supermercado por un monto de **\$30.00**
- A un total de 40 puntos el colaborador es acreedor de una tarde libre sin justificación.
- Al cumplimiento de 2 años o más dentro de la compañía de manera continua, el colaborador es merecedor de una tarde libre en el día de su cumpleaños, siempre y cuando la fecha de su cumpleaños sea día laboral.
- Al cumplimiento de 5 años dentro de la compañía de manera continua, el colaborador es merecedor de 2 días de vacación adicional a los de ley otorgados sin necesidad de justificar.
- Al vendedor que cumpla o supere el 100% de su cuota de ventas establecida mensual será acreedor de un bono de **\$100.00** más una tarde libre, la cuál será consensuada y agendada con su jefe inmediato.

Formato de Evaluación

Factores	Definición	Puntaje	
ALCANCE DE METAS	Se evalúa con base al cumplimiento de las tareas asignadas, si se logra los objetivos (metas propuestas) y	Excelente cumplimiento	10
		Buen cumplimiento	8
		Cumple	6
		Cumple, Pero Puede Mejorar	4

	si se cumple en el plazo establecido.	No Cumple	1
APORTE DE IDEAS Y SOLUCIONES	No se trata de solo cumplir con el trabajo asignado, sino de mostrar interés real por mejorar el servicio y eficiencia del área.	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
TRABAJO EN EQUIPO Y SERVICIO	Durante su trabajo el colaborador fomenta un buen clima laboral	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
	El colaborador sabe que para mejorar el trabajo grupal se necesita colaboración y retroalimentación constante	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
	El trato y la actitud hacia sus compañeros de trabajo, superiores y clientes externos	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
	La conducta, disposición y atención hacia su cliente interno y externo	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
DESARROLLO PERSONAL	¿Cumple las tareas asignadas en el tiempo adecuado?	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1

	¿Cumple las tareas asignadas con la calidad solicitada?	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
	¿Cumple con el horario establecido en cuanto a su hora de llegada a la empresa?	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1
	¿Es proactivo y se preocupa por la satisfacción del cliente?	Excelente cumplimiento	5
		Buen cumplimiento	4
		Cumple	3
		Cumple, Pero Puede Mejorar	2
		No Cumple	1

Presupuesto del Plan

El presente plan parte del supuesto que Creativos de Internet actualmente esta facturando mensualmente un monto promedio de \$5,000.00. Es por ello que, con la reestructuración de la compañía, aplicando todos los planes de marketing, estructuración, administración, contrataciones, entre otros. Se pretende un incremento del 25%, llegando a una facturación mensual de **\$6,250.00** (teniendo como meta 24 cuentas de bookers blues de manera mensual), de cual se restan los 2 salarios de las nuevas plazas que son \$800.00 (\$400.00 por vendedor) teniendo como ganancia un valor de \$450.00, destinando de este un 40% en temas de incentivos desglosados en el detalle anterior (Siempre y cuando no se exceda el monto de **\$180.00** asignados).

VENTAS ACTUALES PROMEDIO MENSUAL	CRECIMIENTO DEL 25%	SALARIO NUEVAS PLAZAS	DIFERENCIA	40% INCENTIVOS
\$5,000.00	\$6,250.00	\$800.00	\$450.00	\$180.00

Conclusión

Este plan ha sido diseñado por Activa Consultores para la empresa Creativos de Internet está sujeto a aprobación de los propietarios, partiendo que el plan es una propuesta y la aceptación final queda a discreción de la organización. Sin embargo, como consultores recomendamos su desarrollo y ejecución para el año 2019.

Pasarelas de Pago Electrónicas

Introducción

El mercado cambia constantemente, la tecnología crece a pasos agigantados, la competencia es cada vez más amplia y agresiva, nuestro mundo es completamente cibernético. Por estas y más razones, nuestros negocios deben tomar un giro cibernético, ampliar su mercado, facilitar las gestiones y maximizar nuestro tiempo.

Activa Consultores, con base al desarrollo de entrevistas al propietario de Creativos de Internet y visualizando el entorno de desarrollo de la compañía, ha podido identificar la necesidad que Creativos de Internet disponga de una pasarela de pagos electrónica, que este liberada y disponible en El Salvador; mediante la cual puedan ejecutarse, cobros, transferencias y pagos. Que estos puedan estar disponibles en efectivo y/o abono a cuenta corriente de manera local, basándose en políticas de seguridad y confianza, sin dejar a un lado el bajo costo en cuanto a comisiones.

Opción #1



¿Qué es Pagadito?

Es una de las empresas pioneras en la región en ofrecer soluciones integrales de comercio electrónico, que se adaptan a profesionales independientes y a todo tipo y tamaño de empresas. Brinda el servicio a más de 1,200 clientes en la región y opera en 8 países.

Pague, transfiera y retire fondos en:



¿Qué ofrece?

Pasarela de pagos online que permite recibir pagos con o sin web site, retirar y transferir fondos en 8 países. Cumple con PCI DSS, nivel 1. Software as a service, que funciona como un centro comercial virtual con la marca de quien lo adquiera. Incluye logística con DHL/AEROFLASH/CARGO EXPRESO/UPS, medio de pago, aplicación para vender desde Facebook, herramienta de email, marketing, entre otros.

¿Cómo funciona?

PASOS

1



El cliente realiza la compra

2



Revisa el detalle de su compra

3



El cliente efectúa el pago

4



Se acredita el pago al comercio

¿Cuáles son las ventajas para el comercio?

- 1) Aceptar pagos desde su sitio web
- 2) Seguridad con los más altos estándares Internacionales
- 3) Sin costos mensuales
- 4) Sello de Certificación de Comercio Validado para su sitio web

¿Cuál es su costo?

Concepto	Monto	
Registro Cuenta Pagadito Personal	\$1.49 reembolsado a su cuenta	
Registro Pagadito Comercio Individual	\$49.99 (Pago único)	
Registro Pagadito Comercio Jurídico	\$199.99 (Pago único)	
Comisión por Transacción en Pagadito Comercios	Se evalúa de manera individual. *	
Transferencias de fondos a otras Cuentas Pagadito	5% del valor transferido	
Renovación de Tarjeta	\$1.49 reembolsado a su cuenta	
País	Tarifas varían según Bancos	Cheque
El Salvador	\$0.29 o \$4.25	N/A

Mayor Información:

<https://www.pagadito.com/es/int/pasarela-de-pago/>

Opción #2



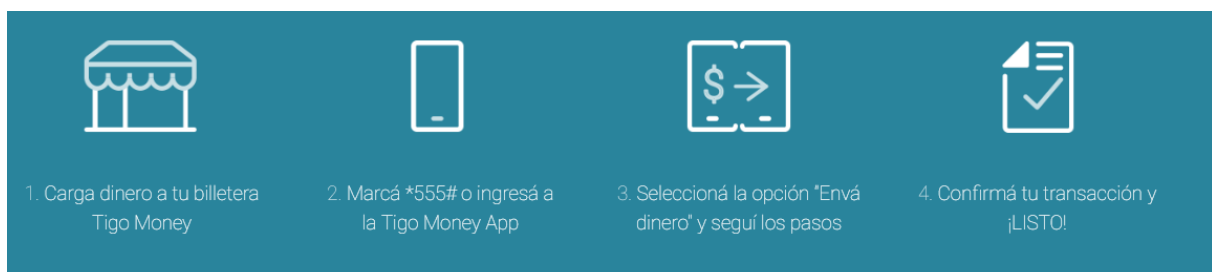
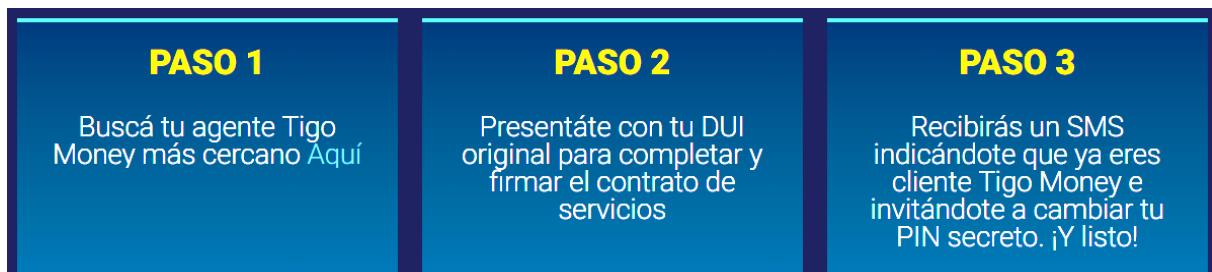
¿Qué es TigoMoney?

Es una de las mejores y eficientes maneras de enviar y recibir dinero. Permite recargar saldo a líneas pre pago, canales de recaudación, recarga de Paquetigos, pagos en línea y **pagos en comercios**.

¿Qué ofrece?

Tigo Money es una pasarela electrónica que tiene presencia en la región y Latinoamérica con múltiples facilidades como pago de facturas, envío y recepción de remesas, recargas y envíos de dinero en forma segura.

¿Cómo funciona?



¿Cuáles son las ventajas para el comercio?

- 1) Todos los envíos son gratis.

-
- 2) El retiro de Remesas Internacionales NO tiene costo.
 - 3) La comisión de retiro es tan solo del 4%.

¿Cuáles son las desventajas para el comercio?

- 1) Si su billetera virtual no tiene los fondos suficientes para la comisión del retiro, este no se puede efectuar.
- 2) Se pueden hacer transacciones ilimitadas siempre y cuando no excedan \$300 por cada transacción y máximo \$1,200 en el mes.
- 3) El monto de retiro por transacción máximo es de \$300
- 4) El monto máximo de retiros en el mes es de \$1,200

¿Cuál es su costo?

- 1) El retiro de Remesas Internacionales NO tiene costo.
- 2) La comisión de retiro es tan solo del 4%.

Mayor Información:

<https://www.tigo.com.sv/tigo-money>

PLAN DE CAPACITACIÓN DE VENTAS

CREATIVOS DE INTERNET

PROYECTO: "BOOKERS BLUES"

INTRODUCCION

El departamento de ventas es una de las principales áreas de toda compañía para garantizar el éxito en la comercialización de un bien o servicio, es por ello de gran importancia proveer de las herramientas y conocimientos necesarios para que dicho departamento efectúe un trabajo de forma eficiente y a la vez generar un ambiente motivacional que influya de forma positiva en los resultados esperados.

A continuación, se presenta un plan de programación de capacitación para ser implementado en el equipo de ventas de Creativos de Internet, dicho plan no es estático, ya que este se puede ir modificando, atendiendo a las necesidades que se presenten en el equipo durante el transcurso del tiempo, por el momento se ha hecho énfasis en el proyecto “Bookers Blues” ya que es una línea de negocio de prioridad para la empresa.

1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DE VENTAS

Establecer un plan eficaz para el desarrollo del trabajo del equipo de ventas a través de una capacitación efectiva y constante para el logro de las metas propuestas por la compañía.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Motivar al equipo de ventas facilitando el conocimiento y herramientas necesarias para la efectiva comercialización de la plataforma “Bookers Blues”.
- Mantener clientes existentes y generar nuevas oportunidades de negocio que representen mayores ingresos para la compañía.
- Atraer mayor volumen de ventas.
- Posicionar efectivamente la empresa a través del trabajo de la fuerza de ventas.
- Generar un ambiente agradable en donde los vendedores se desenvuelvan de forma efectiva y segura.

A continuación, se presenta el programa de capacitación para ser impartido al personal nuevo como al existente para reforzar la identificación con la empresa y las herramientas que necesita el área de ventas para obtener resultados efectivos en el Proyecto “Bookers Blues”:

2. PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL EQUIPO DE VENTAS

Tipo de capacitación	Responsables	Objetivos
Inducción del vendedor a la empresa: - Charla sobre los servicios y productos que vende la compañía. - Inducción a la empresa, sus instalaciones y normativa de trabajo - Descripción de actividades para el área de ventas, obligaciones y responsabilidades. - Descripción de los servicios que presta la empresa	Gerente General y equipo consultor. Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas conozca a la empresa
Capacitación sobre marketing Digital - Elementos que conforman la plataforma “Bookers Blues” - Manejo de la plataforma “Bookers Blues” - Valor diferenciador de la plataforma “Bookers Blues” vrs. la competencia. - Perfil de clientes a buscar para el proyecto Bookers Blues.	Gerente General y equipo consultor. Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas adquiera el dominio de la plataforma “Bookers Blues”
Capacitación sobre herramienta ODDO Módulo de ventas: Generación de oportunidades de negocio, ingreso de datos de clientes, pasos para la gestión de ventas, seguimientos, estadísticas, y reportes de ventas	Equipo consultor Tiempo: 2 horas	Que los vendedores utilicen las herramientas tecnológicas implementada, para el control y seguimiento de la gestión de ventas.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tipo de capacitación	Responsables	Objetivos
Técnicas de Ventas de servicios electrónico • El comercio electrónico y su impacto en las ventas de los negocios. • Impacto de las redes sociales en el marketing digital. • Generación de confianza a través de casos de éxito. • Manejo de objeciones para la venta de servicios digitales.	Equipo Consultor y Gerente General. Tiempo: 2 horas	Que el equipo de ventas adquiera el pleno conocimiento en materia de contenido digital para proyectar seguridad con los clientes.
Capacitaciones motivacionales: • 8 estrategias de motivación para vender (Ramos, Ventas éxito. Ricardo Ramos, 2018) • Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, de Stephen R. Covey (Covey S. R., Planeta de Libros, s.f.) • ¿Quién se ha llevado mi queso? de Stephen Covey (Covey S.) • Los cuatro acuerdos de Miguel Ángel Ruiz (Ruiz M. A.).	Equipo consultor y Gerente General. Tiempo: 4 horas	Generar motivación dentro del equipo de ventas.

Fuente: Elaboración propia Equipo consultor

Total de Horas para programa propuesto: 12

Se deben efectuar evaluaciones trimestrales, semestrales o anuales para determinar las necesidades que se presenten el equipo de ventas y de esta forma estructurar un plan dinámico que responda a dichas oportunidades de mejora. Además de ello se recomienda hacer uso de las Capacitaciones y talleres que son impartidas en empresas como INSAFORP, que colaboran para fomentar la especialización del equipo de ventas y demás puestos dentro de la compañía.

3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Covey, S. (s.f.). *Libros Maravillosos*. Obtenido de
<http://www.librosmaravillosos.com/miqueso/pdf/Quien%20se%20ha%20llevado%20mi%20queso%20-%20Spencer%20Johnson%20.pdf>
- Covey, S. R. (s.f.). *Planeta de Libros*. Obtenido de
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28743_Los%207%20habitos_cuaderno.pdf
- Ramos, R. (26 de 09 de 2018). *Ventas éxito. Ricardo Ramos*. Obtenido de
<http://www.ventasexito.com/8-estrategias-motivacion-vender/>
- Ruiz, M. A. (s.f.). *FORMARSE*. Obtenido de
http://www.formarse.com.ar/libros/libros_gratis/inspiradores/LOS4ACUERDOS.pdf

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

PLAN DE MARKETING CANVAS

Introducción:

Creativos de Internet es una empresa que provee bienes y servicios de hosting y la creación de sitios web. Booker plus es uno de sus más novedosos proyectos para el mercado, ya que hoy en día el turismo está teniendo un crecimiento significativo.

Como toda empresa su objetivo es generar rentabilidad. Para lograr este fin el presente plan de marketing está diseñado bajo el modelo Canvas. Este es un método de planificación que permite conocer los clientes, proveedores y el mercado. Tomando como base lo anterior se presentan los recursos con los que cuenta la empresa y sobre eso definir sus costos fijos y variables. La idea central de este modelo es generar una propuesta de valor que le permita a Creativos de Internet diferenciarse de la competencia y poder ser exitoso en el mercado.

Objetivo General:

Crear un modelo de negocio estratégico a través de la integración todos los recursos de la empresa.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar los segmentos de mercado meta
- ✓ Elaborar una propuesta de valor que le permita a la empresa diferenciarse de la competencia.
- ✓ Mejorar la relación con los clientes, proveedores y el mercado
- ✓ Identificar las acciones clave para que la empresa cumpla con las metas
- ✓ Comprender los costos fijos y variables de la empresa.

Clientes

Segmentación de clientes:

Negocios, empresas, comercios y personas naturales, entre los que se pueden mencionar:

Sector Turismo

Hoteles con capacidad máxima 100 habitaciones, Hostales, posadas, etc.

Sector Comercio e Industrial

Transportes, alquileres, buffetes, textiles, enfocados en PYMES.

Sector Educativo

Academias, Colegios, Universidades, entre otros

Sector Gobierno

Entidades del Estado, Casa Presidencial, Unidades de Gobierno, entre algunas.

Otros sectores:

Cualquier entidad con necesidad de marketing digital

Propuesta de valor

La principal contribución es brindar una ventana comercial, facilitando las herramientas de comunicación y marketing digital entre las empresas y sus clientes, brindando un soporte de excelencia, respaldada por la experiencia en el mercado local y regional, transmitiendo compromiso, confianza, profesionalismo, responsabilidad e innovación en todos los proyectos. Logrando de esta forma la entera satisfacción de sus clientes.

Canales

- Redes sociales
- Facebook
- LinkedIn
- Página web
- Medios Televisivos
- Fuerza de ventas
- Campañas Facebook ADS

Relación con el cliente

Relación personal, en donde el cliente sienta un ambiente de confianza, seguridad, profesionalismo y compromiso.

Ventajas de la relación con el cliente

Genera confianza con el público

Fidelización de clientes, que perciben el compromiso de la empresa en los servicios que comercializa.

Se genera flexibilidad para ajustarse a las necesidades de sus socios estratégicos.

Relación duradera con los clientes.

Clientes satisfechos que promueven los servicios de la empresa.

Relación recíproca entre los clientes y la empresa al establecer un contacto personal y cercano.

Contacto con el cliente mediante:

Web Site, llamadas telefónicas, visitas, redes sociales, contacto en eventos promocionales.

Costo

Costo del equipo de ventas (honorarios, viáticos, comisiones, entre otros) y las herramientas necesarias para capacitarlo, así como el costo de las herramientas tecnológicas para mantener el contacto constante con los clientes.

Fuentes de ingreso

Venta de servicios digitales:

- Hosting
- Diseño de páginas web
- Plataforma de reservas hoteleras Booker Blues

Recursos claves

Recursos humanos

- Proveedores
- Vendedores
- Personal administrativo
- Clientes

Recursos físicos

- Equipo informático
- Papelería

Recursos financieros

- Presupuesto anual

Actividades Clave

- Atención al cliente
- Motivar a los empleados y capacitarlos
- Buscar nuevos clientes
- Dar seguimiento a los clientes actuales
- Atender los reclamos
- Crear promociones especiales
- Mantener la cartera de clientes
- Diseñar y elaborar páginas web
- Publicidad en medios audiovisuales
- Control de calidad

-
- Control de KPIs

Socios Clave

Socios estratégicos

- La Banca
- Las Telcos
- Los Hoteles
- Empresa de Roberto

Proveedores de servicios

- Internet
- Hosting

Consultorías

- CONAMYPE
- CENTROMYPE

Estructuras de costos

Se divide en:

- Pago de planilla(fijo)
- Pago de alquiler(fijo)
- Pago de servicios (variable)
- Pago de comisiones (variable)
- Pago de incentivos(variable)

ENCUESTA AMBIENTE LABORAL

CUE-01

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el clima de trabajo en la organización.

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y encierra en un círculo la respuesta que mejor describa tu opinión.

La escala utilizada es la siguiente:

- 4 Totalmente de acuerdo
- 3 Medianamente de acuerdo
- 2 Algo en desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo
- NA No aplica

SOBRE MI TRABAJO

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianamente De acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente desacuerdo	No aplica
1	¿Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades?	4	3	2	1	NA
2	¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?	4	3	2	1	NA
3	¿Me gusta mi trabajo?	4	3	2	1	NA
4	¿Tengo las competencias que el puesto requiere?	4	3	2	1	NA

5	¿Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados?	4	3	2	1	NA
6	¿Me gustaría seguir trabajando en mi área de trabajo?	4	3	2	1	NA
7	¿Dadas mis funciones, es justa la remuneración económica y los beneficios (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo?	4	3	2	1	NA
9	¿Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?	4	3	2	1	NA

SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianamente De acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
2	¿Cuento con el equipo necesario para ejecutar mi trabajo?	4	3	2	1	NA
4	¿Es adecuada la ventilación e iluminación en mi área de trabajo?	4	3	2	1	NA
5	¿Las herramientas de trabajo funcionan adecuadamente (Computadora, impresora, fotocopidora y escáner)?	4	3	2	1	NA

SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianamente De acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
2	¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de la organización?	4	3	2	1	NA

3	¿Conozco las responsabilidades y funciones de mis compañeros de área?	4	3	2	1	NA
5	¿Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes?	4	3	2	1	NA
6	¿Bajo las mismas circunstancias y condiciones se perciben diferencias en las cargas de trabajo entre compañeros?	4	3	2	1	NA
7	¿Recibo la información que requiero para mi trabajo?	4	3	2	1	NA
9	¿Hay evidencia de que en mi área se trabaja en equipo exitosamente?	4	3	2	1	NA
11	¿Mis compañeros y yo nos apoyamos para servir a los clientes?	4	3	2	1	NA

SOBRE LIDERAZGO

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianament e De acuerdo	Algo en desacuerd o	Totalment e desacuerd o	No aplica
1	¿Observo que mi jefe solicita mis ideas y propuestas para mejorar el trabajo?	4	3	2	1	NA
2	¿Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo?	4	3	2	1	NA
3	¿Me siento satisfecho con la forma de trabajar de mi jefe?	4	3	2	1	NA
4	¿Siento confianza con mi jefe?	4	3	2	1	NA
5	¿Mi jefe me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo?	4	3	2	1	NA
7	¿Mi jefe y yo acordamos las expectativas sobre mi desempeño?	4	3	2	1	NA
8	¿Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño?	4	3	2	1	NA
10	¿La retroalimentación sobre mi desempeño es constructiva y me ayuda a mejorar?	4	3	2	1	NA

14	¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito?	4	3	2	1	NA

SOBRE LA ORGANIZACIÓN

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianamente De acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente desacuerdo	No aplica
1	¿Los eventos de convivencia cumplen con el objetivo de lograr el acercamiento y convivencia entre personal de la empresa?	4	3	2	1	NA
6	¿No me iría de mi empresa aunque me ofrecieran un trabajo parecido con sueldos y beneficios mayores?	4	3	2	1	NA
8	¿Las metas establecidas en mi área de trabajo constituyen un incentivo alcanzable?	4	3	2	1	NA
10	¿La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?	4	3	2	1	NA
11	¿Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización?	4	3	2	1	NA
12	¿Existe reconocimiento de parte de la Dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización?	4	3	2	1	NA

EN GENERAL

No.	Pregunta	Totalmente De acuerdo	Medianamente De acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente desacuerdo	No aplica

1	¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?	4	3	2	1	NA
2	¿Mi área de trabajo, es un buen lugar para trabajar?					
3	¿Recomendaría a un amigo que trabaje en mi organización?					

Preguntas abiertas

Pregunta	Respuesta / comentario
Si usted fuera Directivo, ¿qué haría para mejorar el desempeño de la organización?	
¿Algún otro comentario que quisiera compartir?	

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!!

ENCUESTA DE RESERVA DE HOTELES EN LINEA

CUE-02

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y subraye la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Con qué frecuencia realiza reservas de hoteles en línea?
 - a) una vez al año o mas
 - b) entre 2 y 4 veces al año
 - c) más de 5 veces al año
2. ¿Qué característica considera más importante en una página de reservas en línea?
 - a) Fácil de usar
 - b) Confianza
 - c) Precios bajos
 - d) Catalogo más amplio de hoteles
3. Si conoce o ha utilizado una página web de reservas de hoteles en línea ¿podría mencionarla?
Colocar mas

comunes _____

4. ¿Usaría otra página web de reservas en línea si satisface de mejor manera esta característica? Grado de satisfacción de página utilizada
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Cuál método de pago prefiere para reservas en línea?
 - a) Pago en efectivo al llegar al establecimiento
 - b) Pago con tarjeta de crédito
 - c) PayPal
 - d) Otros
6. ¿Ha escuchado del sistema de reserva de hoteles en línea Bookers Blues?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿Cuál red social utiliza más?
 - a) Facebook
 - b) Instagram
 - c) YouTube

ENCUESTA DE RESERVA DE HOTELES EN LINEA

CUE-03

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y subraye la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Conoce algún sistema de reserva en línea?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuáles conoce?
PMS mas comunes _____
3. ¿Su hotel tiene reservas en línea?
 - a) Si (pase a pregunta 4)
 - b) No (pase a pregunta 3)Colocar por cual medio lo obtienen
4. Si no tiene, ¿por qué?
 - a) Precios muy altos en comisiones
 - b) Malas experiencias
 - c) No lo considera necesario
 - d) No conoce como implementarlo
 - e) Otro
5. Si tiene, ¿quién le proporciona este servicio?
Eliminar _____
6. ¿Qué característica considera más importante en este servicio?
Flexibilidad de pagos, usabilidad, provee mas trafico de clientes, comisiones, otros, maneja de penalizaciones al usuario (no show, cambio de fechas)
7. ¿Cuál método de pago prefiere para reservas en línea?
 - a) Pago en efectivo al llegar al establecimiento
 - b) Pago con tarjeta de crédito
 - c) PayPal
 - d) Otros
8. ¿Ha escuchado del sistema de reserva de hoteles en línea Bookers Blues?
 - a) Si
 - b) No

9. ¿Cómo le parecería más que se calcule el cobro de comisión?
 - a) Por cantidad de reservas efectuadas
 - b) Por número de habitaciones ofrecidas
 - c) Cuota fija mensual
10. ¿Cuál es su preferencia de pago?
 - a) Mensual
 - b) Anual (con un descuento especial)

Manual de selección y contratación de personal

Objetivo general

Guiar al proceso de selección y contratación del personal a través de facilitar la identificación del talento humano calificado e idóneo para Creativos de Internet.

Objetivos específicos

- Establecer las herramientas necesarias para llevar a cabo un proceso de reclutamiento serio y objetivo, así como una selección óptima de la persona idónea para el puesto.
- Detallar los pasos para seleccionar al personal de Creativos de Internet
- Facilitar el proceso de selección de personal a través de la estandarización de los procesos de selección y contratación.

Políticas

Las siguientes indicaciones serán las políticas que regirán el proceso de selección y contratación del talento humano de creativos de internet.

- La selección de personal se realizará por medio de una convocatoria
- Todos los interesados deberán presentar el currículo actualizado y las acreditaciones respectivas, según perfil solicitado.
- Todos los interesados deberán someterse obligatoriamente al proceso de selección.
- La persona por contratar será aquella que esté entre las mejores calificadas, según los criterios de calificación definidos para cada selección.

Niveles funcionales

Las competencias laborales tienen la característica según los puestos de trabajo, las cuales varían de acuerdo con la complejidad y variedad de las actividades que se realizan y a la autonomía para realizarlas, los niveles son:



Descripción de los niveles

El **nivel operativo pertenece** a los empleados con funciones de apoyo a los servicios generales propios de la empresa correspondiente a recursos varios

El **nivel de Soporte Administrativo** pertenece a los empleados que desempeñan funciones de apoyo administrativo y técnico para los que se requiere estudios mínimos de bachillerato correspondiente a la secretaria.

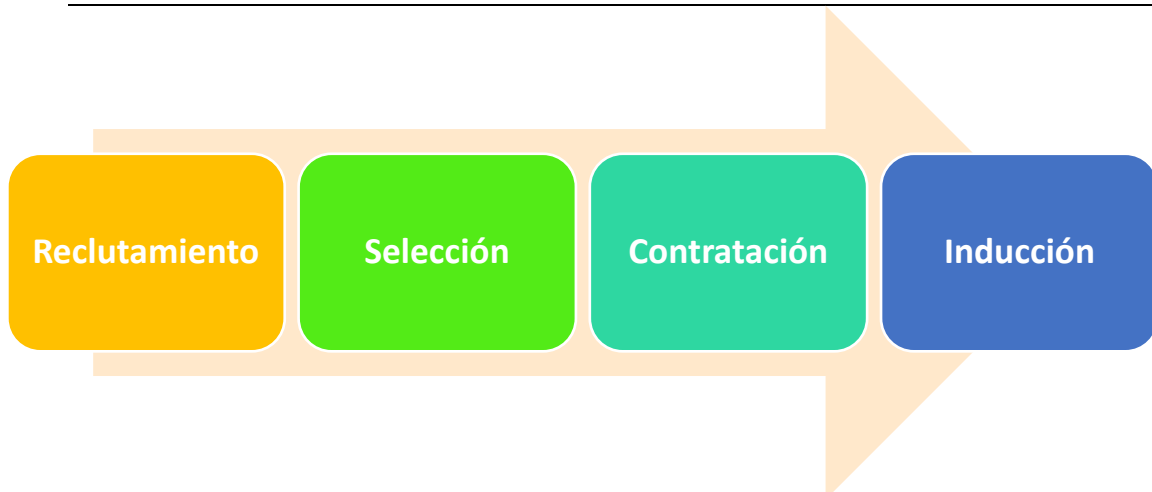
El **nivel Técnico** pertenece a los que desempeñan funciones técnicas o administrativas especializadas y complejas para las que se requiere estudios previos de orden Técnico superior o Universitario correspondientes a los técnicos o ingenieros, y vendedores

El **nivel de Dirección** pertenece a los que desempeñan funciones de dirección planificación y organización del trabajo comprometidos a lograr objetivos de la empresa que requiere estudios Universitarios correspondiente a Gerente general

Pasos para a selección del talento humano

La selección del talento humano es uno de los puntos clave para el éxito de una empresa ya que de este proceso depende el consolidar un equipo de trabajo, el cual tiene que identificarse con la empresa, vivir la cultura de la empresa y lograr los objetivos de ella.

El proceso para seleccionar el talento humano es el siguiente:



- 1) **Reclutamiento:** Es el proceso sistemático de buscar y atraer personas de diversas ocupaciones y profesiones, tomando en cuenta que deben poseer ciertas cualidades y características requeridas para satisfacer las exigencias de la empresa.
- 2) **Selección:** Es un proceso sistemático, metódico y especializado de selección, en el que se toma la decisión de quienes son las o los candidatos que reúnen las cualidades necesarias para ejercer un puesto.
- 3) **Contratación:** es el proceso mediante el cual se formaliza la relación laboral en cumplimiento de las leyes laborales.
- 4) **Inducción:** en esta etapa al nuevo empleado se le brinda información general acerca de la institución, aspectos disciplinarios, administrativos y culturales, entre otros, así como el entrenamiento en las tareas específicas del puesto de trabajo

Fases de selección del personal

Después de haber diseñado el proceso de selección de personal, se necesita detallar las fases que ayudaran a facilitar las entrevistas, buscar el currículum idóneo entre otros. Las fases que seguirá Creativos de Internet se detallan a continuación.

FASE 1: ELABORACIÓN DEL PERFIL

- Definir el perfil de los candidatos (análisis del puesto de trabajo, definición de sus tareas, responsabilidades, formación requerida, experiencia mínima, sector preferente, etc.) con el objetivo de conocer claramente las características personales y profesionales necesarias para el puesto a cubrir.
- Validación del perfil por parte de la persona responsable del proceso.

FASE 2: PRESELECCIÓN

- Publicación de la oferta de trabajo en Internet (portales de empleo y redes sociales).
- Recepción de currículos
- Convocar a los participantes

FASE 3: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

- Entrevistas personales
- Entrevista más detallada con los candidatos preseleccionados.
- Verificación de las referencias
- Selección de los 3 candidatos finalistas para el puesto a cubrir

FASE 4: PRESENTACIÓN DE LOS CANDIDATOS SELECCIONADOS

- Presentación de los candidatos seleccionados
- Entrevista final
- Comunicación al candidato seleccionado

FASE 5: SEGUIMIENTO Y ASESORIA

- Contacto de seguimiento con el candidato seleccionado hasta su integración en la empresa contratante.
- Reunión de seguimiento con el candidato para valorar el cumplimiento de sus expectativas laborales y su adaptación al puesto y al equipo de trabajo.
- Apoyo profesional para aclarar dudas, inquietudes o sugerencias que puedan surgir durante la incorporación y adaptación del candidato seleccionado al puesto de trabajo.

Anexos

Solicitud de empleo

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

Manual de evaluación de desempeño

Introducción

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios de tecnología. Para lograr sus metas y objetivos es importante contar con el personal idóneo, es por ello, que se ha elaborado un manual de puestos con el objetivo de establecer las principales funciones y requisitos de cada puesto de trabajo.

La función principal del siguiente manual de desempeño es conocer las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado con el objetivo de mejorar los procesos y servicios que brinda la empresa.

Objetivos

- Identificar las fortalezas y áreas de mejoras de cada empleado.

Objetivos específicos

- Informar a los trabajadores sobre cómo están haciendo su trabajo y lo que se espera de ellos.
- Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos.
- Detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

Información General

Puesto: Gerente General

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Supervisa y controla en lo referido a las funciones que se le asignaron para dicho cargo.	1	2	3	4
Toma de decisiones a nivel de conducción general de la empresa, contratar el personal, fijar los precios, entre otros.	1	2	3	4
Cumple de los acuerdos de la Junta Directiva de la empresa	1	2	3	4
Verifica la veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General	1	2	3	4
Contrata el talento humano de la empresa	1	2	3	4
Verifica el cumplimiento de la ley y los acuerdos de la Junta Directiva	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Es capaz de Manejar y administrar de recursos humanos	1	2	3	4
Es capaz de gestionar de tiempo	1	2	3	4
Posee capacidad para el análisis	1	2	3	4
Posee capacidad para la negociación	1	2	3	4
Posee capacidad para la gestión de proyectos	1	2	3	4
Posee capacidad para la toma de decisiones	1	2	3	4
Posee capacidad para el trabajo en equipo	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Beneficio neto / Utilidad neta	1	2	3	4
Tasa de retención de clientes	1	2	3	4
Tasa de crecimiento de ventas	1	2	3	4
Índice de satisfacción de los empleados	1	2	3	4
Tasa de rotación de personal	1	2	3	4

Rentabilidad de la inversión	1	2	3	4
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios :

Información General

Puesto: Ejecutivo de Ventas

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Identifica, crea y califica las oportunidades negocio	1	2	3	4
Establece un nexo entre los clientes y la empresa				
Conoce los productos/servicios de venta				
Fideliza a los clientes actuales				
Realiza cotizaciones y el seguimiento de sus gestiones comerciales				
Informa de sus gestiones de ventas				
Incorpora nuevos clientes a la base de datos				
Conoce las tendencias de la industria, sus competidores y su posición relativa en el mercado				
Asiste a capacitaciones				
Realiza presentaciones de productos a los clientes				
Identifica y prioriza los problemas que presentan los clientes				
Programa visitas semanales	1	2	3	4
Prospecta nuevos clientes y efectua visitas a esos clientes potenciales	1	2	3	4

Vende los servicios de la empresa	1	2	3	4
Asesora a los clientes potenciales	1	2	3	4
Ofrece un servicio post venta	1	2	3	4
Cuida su imagen	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Posee capacidad para encontrar clientes	1	2	3	4
Es capaz de cuidar y cultivar relaciones con los clientes	1	2	3	4
Posee capacidad para determinar las necesidades y prioridades de los clientes	1	2	3	4
Posee capacidad para hacer presentaciones de venta eficaces	1	2	3	4
Posee capacidad para cerrar la venta	1	2	3	4
Posee capacidad para brindar servicios posventa	1	2	3	4
Posee capacidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Objetivos de venta	1	2	3	4
Niveles de facturación	1	2	3	4
Ratio de clientes nuevos	1	2	3	4
Grado de satisfacción del cliente	1	2	3	4
Facturación por cada cliente	1	2	3	4
Ratio de clientes perdidos	1	2	3	4
Tiempo medio que se tarda en cerrar una venta	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	

Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Ejecutivo de Ventas

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Identifica, crea y califica las oportunidades negocio	1	2	3	4
Establece un nexo entre los clientes y la empresa	1	2	3	4
Conoce los productos/servicios de venta	1	2	3	4
Fideliza a los clientes actuales	1	2	3	4
Realiza cotizaciones y el seguimiento de sus gestiones comerciales	1	2	3	4
Informa de sus gestiones de ventas	1	2	3	4
Incorpora nuevos clientes a la base de datos	1	2	3	4
Conoce las tendencias de la industria, sus competidores y su posición relativa en el mercado	1	2	3	4
Asiste a capacitaciones	1	2	3	4
Realiza presentaciones de productos a los clientes	1	2	3	4
Identifica y prioriza los problemas que presentan los clientes	1	2	3	4
Programa visitas semanales	1	2	3	4
Prospecta nuevos clientes y efectúa visitas a esos clientes potenciales	1	2	3	4
Vende los servicios de la empresa	1	2	3	4

Asesora a los clientes potenciales	1	2	3	4
Ofrece un servicio post venta	1	2	3	4
Cuida su imagen	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente

Posee capacidad para encontrar clientes	1	2	3	4
Es capaz de cuidar y cultivar relaciones con los clientes	1	2	3	4
Posee capacidad para determinar las necesidades y prioridades de los clientes	1	2	3	4
Posee capacidad para hacer presentaciones de venta eficaces	1	2	3	4
Posee capacidad para cerrar la venta	1	2	3	4
Posee capacidad para brindar servicios posventa	1	2	3	4
Posee capacidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Objetivos de venta	1	2	3	4
Niveles de facturación	1	2	3	4
Ratio de clientes nuevos	1	2	3	4
Grado de satisfacción del cliente	1	2	3	4
Facturación por cada cliente	1	2	3	4
Ratio de clientes perdidos	1	2	3	4
Tiempo medio que se tarda en cerrar una venta	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	

Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Encargado de Mercadeo

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Desarrolla e implementa estrategias de Marketing y Publicidad a corto y largo plazo con el fin de lograr que la marca tenga mayor alcance	1	2	3	4
Contribuye con la empresa para la delimitación del público objetivo de productos, marcas y servicios	1	2	3	4
Ejecuta planes, campañas y estrategias de Mercadeo dentro de los límites presupuestarios establecidos	1	2	3	4
Hace seguimiento a la producción de todo el material relacionado con Marketing	1	2	3	4
Contribuye con el equipo de Ventas en el logro de los objetivos de la empresa	1	2	3	4
Elabora informes de mercado mensuales, trimestrales y anuales para presentar los resultados obtenidos	1	2	3	4
Establece relaciones comerciales con vendedores, distribuidores y demás contactos de la industria	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4

Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Capacidad para el análisis	1	2	3	4
Posee creatividad, visión, actitud positiva y proactividad	1	2	3	4
Es capaz de comunicación y liderazgo	1	2	3	4
Es capaz de manejar su tiempo efectivamente	1	2	3	4
Posee capacidad para la negociación	1	2	3	4
Posee capacidad para la toma de decisiones	1	2	3	4
Posee capacidad para el trabajo en equipo	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Ingreso por venta	1	2	3	4
Costo por lead	1	2	3	4
Valor del cliente	1	2	3	4
ROI de Inbound Marketing	1	2	3	4
Ratio del ciclo de vida del cliente (LTV Life Time Value) entre CAC	1	2	3	4
Porcentaje de clientes originados desde Marketing	1	2	3	4
Coste Adquisición del Cliente (CAC)	1	2	3	4
Porcentaje de nuevos clientes	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Administrador de contenido

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Crear contenido de calidad.	1	2	3	4
Recopilar las impresiones de los consumidores y procurar que sus reclamos sean atendidos de manera apropiada.	1	2	3	4
Monitorear la actividad en las redes sociales.	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente

Posee habilidad para la comunicación	1	2	3	4
Es capaz de priorizar tareas.	1	2	3	4
Tiene capacidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4
Tiene capacidad para mantenerse al día de los avances tecnológicos	1	2	3	4
Tiene capacidad para la informática.	1	2	3	4
Tiene capacidad para los negocios.	1	2	3	4
Tiene capacidad para realizar presentaciones.	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Tasa de apertura	1	2	3	4
Tasa de clics	1	2	3	4
Tasa de rebote	1	2	3	4
Tasa de baja	1	2	3	4
Tasa de conversión	1	2	3	4
Número de visitas	1	2	3	4
Costo por clic	1	2	3	4
Cantidad –y calidad– de leads o prospectos adquiridos al mes	1	2	3	4
Porcentaje de los usuarios originados por el marketing digital	1	2	3	4
Tasa de retorno de inversión	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Desarrollador Web

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Recibe nuevos proyectos o asignaciones.	1	2	3	4
Diseña parámetros para nuevos sitios de internet o aplicaciones.	1	2	3	4
Realiza pruebas para detectar errores en el desempeño de las aplicaciones o del sitio	1	2	3	4
Escucha las impresiones de los usuarios y de los Testers con respecto de los problemas o	1	2	3	4
Revisa el código realizado por los demás miembros del equipo.	1	2	3	4
Diseña e implementar actualizaciones a sitios de internet y a aplicaciones existentes.	1	2	3	4
Mantene informados a los clientes y Gerentes de Proyecto sobre las aplicaciones o sitios de internet.	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Tiene la capacidad para la solución de problemas	1	2	3	4
Tiene la capacidad para trabajar de manera independiente y equipo	1	2	3	4
Tiene la capacidad para trabajar en varios proyectos al mismo tiempo.	1	2	3	4
Tiene la capacidad para cumplir los objetivos y fechas de entregas	1	2	3	4
Tiene la capacidad para la comunicación	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos realizados en tiempo y presupuesto	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos que superaron su plan original en tiempo y / o el presupuesto	1	2	3	4
Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance	1	2	3	4
Número de defectos conocidos puestos en producción	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado	1	2	3	4
Tiempo de respuesta para una solicitud	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos que cumplen/exceden los beneficios esperados.	1	2	3	4
Encuesta interna de satisfacción del cliente.	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	

Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Diseñador Web

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Tiene interés por las tecnologías de la información y por internet.	1	2	3	4
Muestra habilidades para el diseño.	1	2	3	4
Es creativo y entusiasta.	1	2	3	4
Mantiene al día con las nuevas tecnologías y tendencias web.	1	2	3	4
Sabe utilizar aplicaciones informáticas, herramientas y lenguajes especializados.	1	2	3	4
Es capaz de planificar, priorizar y organizar su trabajo para cumplir los plazos, y a menudo debe trabajar bajo presión.	1	2	3	4
Piensa en nuevas formas de utilizar las tecnologías multimedia, tales como gráficos, vídeo digital, animaciones y sonido.	1	2	3	4
Presta atención a los detalles.	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Posee habilidad para analiza las necesidades con gerentes y clientes.	1	2	3	4
Posee habilidad para priorizar tareas.	1	2	3	4
Posee habilidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4
Posee habilidad para de mantenerse al día de los avances tecnológicos	1	2	3	4
Posee habilidad para la informática.	1	2	3	4
Posee habilidad para el diseño.	1	2	3	4
Posee habilidad para los negocios.	1	2	3	4
Posee habilidad para realizar presentaciones.	1	2	3	4
Posee habilidad para la toma de decisiones	1	2	3	4
Posee habilidad para el trabajo en equipo	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos realizados en tiempo y presupuesto	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos que superaron su plan original en tiempo y / o el presupuesto	1	2	3	4
Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance	1	2	3	4
Número de defectos conocidos puestos en producción	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado	1	2	3	4
Tiempo de respuesta para una solicitud	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos que cumplen/exceden los beneficios esperados.	1	2	3	4
Encuesta interna de satisfacción del cliente.	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Soporte Técnico

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Tiene interés por las tecnologías de la información y por internet.	1	2	3	4
Muestra habilidades para el diseño.	1	2	3	4
Es creativo y entusiasta.	1	2	3	4
Mantiene al día con las nuevas tecnologías y tendencias web.	1	2	3	4
Sabe utilizar aplicaciones informáticas, herramientas y lenguajes especializados.	1	2	3	4
Es capaz de planificar, priorizar y organizar su trabajo para cumplir los plazos, y a menudo debe trabajar bajo presión.	1	2	3	4
Piensa en nuevas formas de utilizar las tecnologías multimedia, tales como gráficos, vídeo digital, animaciones y sonido.	1	2	3	4
Presta atención a los detalles.	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Habilidad para analiza las necesidades con gerentes y clientes.	1	2	3	4
Habilidad para priorizar tareas.	1	2	3	4
Habilidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4
Habilidad para de mantenerse al día de los avances tecnológicos	1	2	3	4
Habilidad para la informática.	1	2	3	4
Habilidad para los negocios.	1	2	3	4
Habilidad para realizar presentaciones.	1	2	3	4
Habilidad para la toma de decisiones	1	2	3	4
Habilidad para el trabajo en equipo	1	2	3	4

CUMPLIMIENTO DE KPIs	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización	1	2	3	4

Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance	1	2	3	4
Número de defectos conocidos puestos en producción	1	2	3	4
Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado	1	2	3	4
Tiempo de respuesta para una solicitud	1	2	3	4
Encuesta interna de satisfacción del cliente.	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		20%	
Actitudes	28		10%	
Habilidades personales	20		10%	
Habilidades técnicas	28		30%	
Cumplimiento de KPIs	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Asistente administrativo

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Gestiona todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes, además de encargarse de la agenda general.	1	2	3	4
Interactúa con clientes y atender consultas.	1	2	3	4
Archiva, organiza, guarda y revisa todo tipo de documentos.	1	2	3	4
Realiza fotocopias.	1	2	3	4
Solicita suministros y acordar el mantenimiento o reparación del equipo de oficina.	1	2	3	4
Organiza reuniones y encargarse de la logística.	1	2	3	4
Procesa y registra información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos.	1	2	3	4
Mantiene su área de trabajo limpia y ordenada	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4

Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4
Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Es capaz de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad	1	2	3	4
Es capaz de manejar su tiempo efectivamente	1	2	3	4
Posee la capacidad analítica	1	2	3	4
Posee la capacidad para resolver conflictos	1	2	3	4
Posee habilidades administrativas	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		30%	
Actitudes	28		20%	
Habilidades personales	20		20%	
Habilidades técnicas	28		30%	

Comentarios

Información General

Puesto: Personal de servicio

Nombre:

Instrucciones	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
De acuerdo a la escala de calificación marque con una X la casilla que se apegue más al desempeño del empleado	1	2	3	4

Responsabilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Limpia los pisos y demás superficies de la empresa	1	2	3	4
Utiliza herramientas de limpieza, tales como escobas, trapeadores, cepillos, aspiradoras, químicos y productos especiales.	1	2	3	4
Utiliza lentes, máscara y traje de seguridad al manejar químicos.	1	2	3	4
Solicita el reabastecimiento de los insumos de limpieza cuando sea necesario	1	2	3	4

Actitudes	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Cumple con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.	1	2	3	4
Mantiene la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.	1	2	3	4
Es por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.	1	2	3	4
Es una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.	1	2	3	4
Cumple con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.	1	2	3	4
Es una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.	1	2	3	4
Inspira a las personas a través de persuasión	1	2	3	4

Habilidades personales	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Sabe escuchar	1	2	3	4

Tiene espíritu de equipo	1	2	3	4
Es auto disciplinado:	1	2	3	4
Tiene tacto	1	2	3	4
Posee empatía	1	2	3	4

Habilidades	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Muy Bueno	Excelente
Es capaz de organización y manejo del tiempo	1	2	3	4
Habilidades de comunicación	1	2	3	4
Es capaz de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo	1	2	3	4

ÁREAS DE EVALUAR	TOTAL DE PUNTOS	PUNTOS OBTENIDOS	PORCENTAJE	TOTAL
Responsabilidades	24		30%	
Actitudes	28		20%	
Habilidades personales	20		20%	
Habilidades técnicas	28		30%	

Comentarios

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

Manual de inducción de personal

Objetivo general

Guiar al proceso de inducción del personal por medio del seguimiento de un flujo formal que facilite la capacitación básica para una integración rápida y efectiva en Creativos de Internet.

Objetivos específicos

- Lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.
- Brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta.
- Identificar al empleado con la comunidad laboral para que conozca y se integre con su grupo de trabajo y las demás personas de la organización.

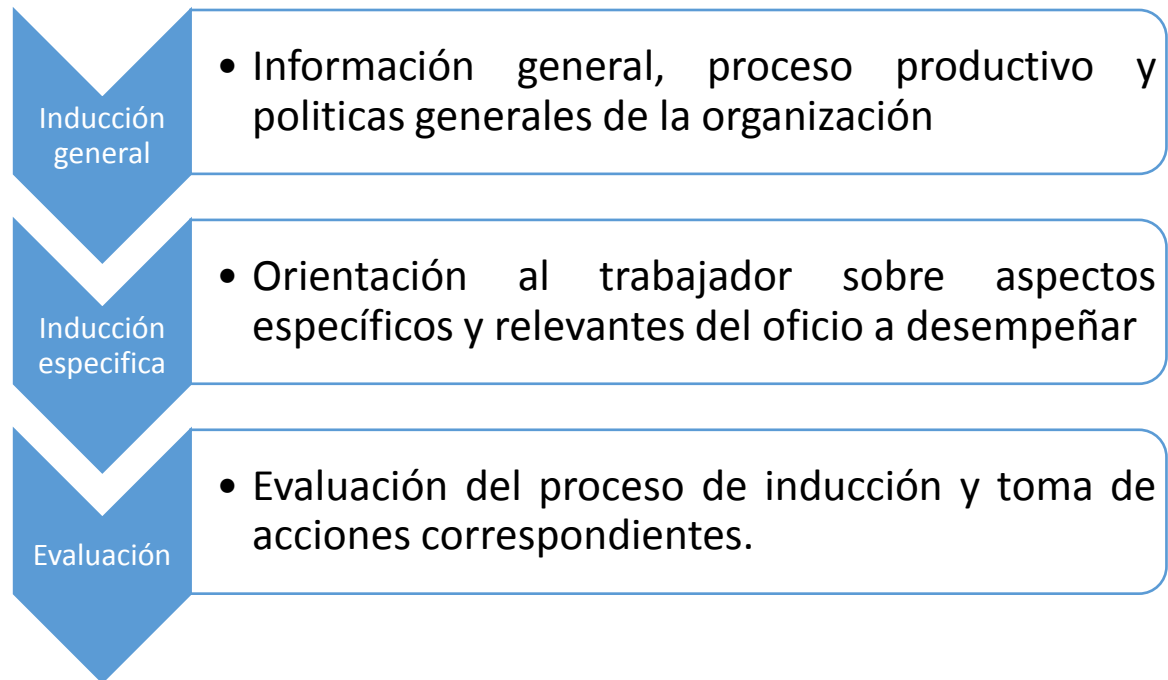
Políticas

Las siguientes indicaciones serán las políticas que regirán el proceso de inducción del talento humano de creativos de internet.

- Todo el personal de nuevo ingreso deberá someterse obligatoriamente al proceso de inducción.
- El nuevo empleado deberá recibir la inducción dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de su contratación.
- Se podrán eximir del programa los ex empleados de Creativos de Internet que hayan cumplido funciones en un cargo igual o similar para el que son contratados por un período de tres meses consecutivos y que no haya transcurrido más de un año contado desde su último contrato.
- Las personas que ingresen en calidad de empleado temporal estarán eximidas del programa, si el período por el cual son contratados es inferior a tres meses continuos.

Etapas del proceso de inducción

Para garantizar que el proceso de inducción sea efectivo, se dividirá en tres etapas generales que buscan encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección que los objetivos de la empresa:



Descripción de etapas del proceso de inducción

ETAPA 1: INDUCCIÓN GENERAL

- Presentar estructura general de la empresa
- Compartir historia de la empresa
- Presentar misión y visión
- Presentar valores corporativos
- Presentar objetivos de la empresa
- Presentar productos y servicios que ofrece la empresa
- Presentar proyectos en los que se está trabajando y planes de desarrollo
- Hablar de los aspectos relativos al contrato laboral (horarios, días de pago, vacaciones, entre otros)
- Comentar los procesos de capacitación, incentivos, promoción y desarrollo del personal

- Presentar temas de seguridad laboral y reglamento interno de trabajo
- Presentar información adicional (ubicación de baños, comedores, área de trabajo, entre otros)

FASE 2: INDUCCIÓN ESPECIFICA

- Presentar ubicación de su área de trabajo
- Explicar diagrama de flujo general de producción de productos y servicios
- Presentar la incidencia que tendrá su trabajo en el resto del proceso productivo
- Explicar los roles internos con los que deberá interactuar (colaborar, reportar, entre otros)
- Presentar equipo, herramientas y materiales disponibles para el desempeño de su trabajo
- Explicar quiénes son sus clientes externos con los que tendrá relaciones
- Presentar el manual de puesto del cargo a desarrollar

FASE 3: EVALUACIÓN

- Realizar evaluación de temas dados en inducción general y específica
- Tomar acciones concretas (reinducción, refuerzos, solventar dudas de los empleados y otros)

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

Manual de Puesto

Introducción

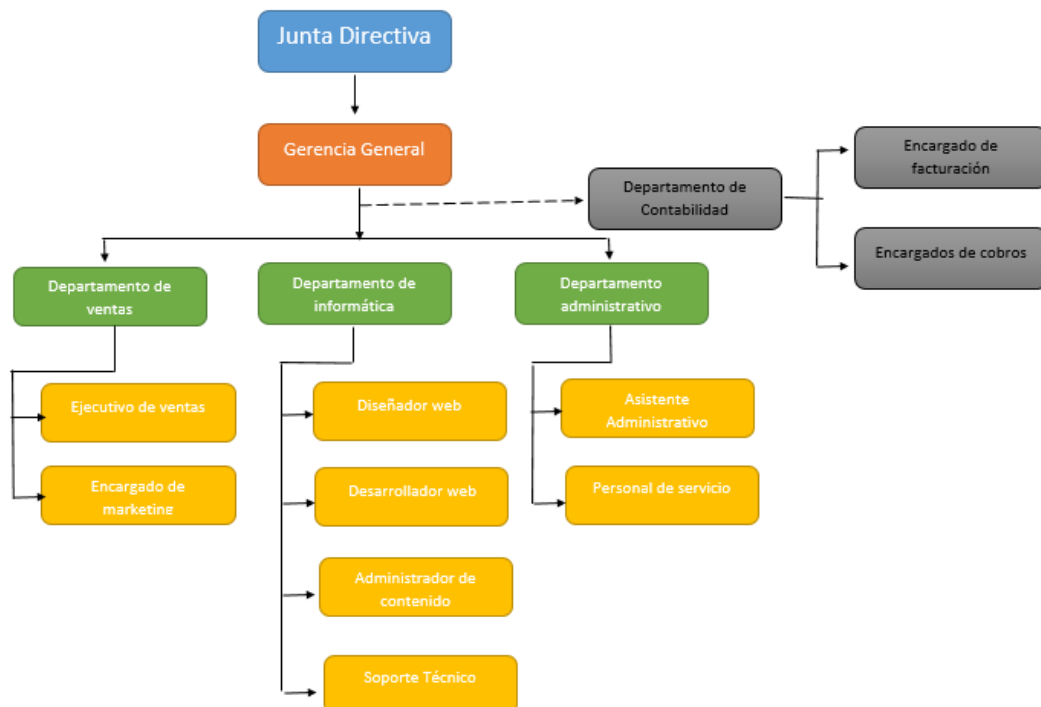
Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios de tecnología. Para lograr sus metas y objetivos es importante contar con el personal idóneo, es por ello, que se ha elaborado un manual de puestos con el objetivo de establecer las principales funciones y requisitos de cada puesto de trabajo. Además, se ha diseñado un organigrama para establecer las líneas de mando y los diferentes departamentos de la empresa.

El perfil de puestos está compuesto por: La descripción de puestos, las funciones de cada uno de ellos y sus responsabilidades. También se detallan las competencias y habilidades que necesita poseer un aspirante al momento de adquirir una plaza. Por último, se detalla la propuesta de sueldo que esta persona recibirá.

Objetivos

- Presentar los puestos de la empresa a través de un organigrama y sus líneas de mando.
- Orientar sobre los requisitos de los puestos de los diferentes departamentos de la empresa con relación a formación académica, experiencia, habilidades y competencias u otros requisitos para ocupar un puesto dentro de la institución.

Organigrama institucional



Gerente General

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Gerente General
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Junta Directiva
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es responsable por lograr la óptima administración de los sistemas y recursos de la empresa, además de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar y calcular. También contratar al personal adecuado y velar por el cumplimiento de las políticas de la empresa y leyes.

Funciones

- Desarrollar, implementar, monitorear y revisar planes, procesos y sistemas tácticos y operativos, cumpliendo con los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, presupuestos, fechas de entrega y otros requisitos de la empresa u organización.
- Contratar a nuevos empleados siguiendo el proceso de reclutamiento.
- Entrenar, orientar, supervisar y sancionar a miembros del personal para asegurar la eficiencia de la operación diaria de la oficina
- Supervisar presupuestos y contabilidad, incluyendo nómina, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, cobranzas, conciliaciones bancarias, remesas y reportes financieros
- Entregar reportes, actualizar los registros y las bases de datos, además de preparar presentaciones y propuestas cuando sea requerido
- Supervisar las entradas y salidas de los empleados
- En ciertos casos, planificar y coordinar eventos de la empresa

Responsabilidades

- Es el encargado de supervisar y controlar en lo referido a las funciones que se le asignaron para dicho cargo.
- Toma de decisiones a nivel de conducción general de la empresa, contratar el

personal, fijar los precios, entre otros.

- El cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva de la empresa
- Verificar la veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General
- Contratar el talento humano de la empresa
- Verificar el cumplimiento de la ley y los acuerdos de la Junta Directiva

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados.
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.
- **Liderazgo:** inspirar a las personas a través de persuasión

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad de Manejo y administración de recursos humanos
- Habilidad de Gestión de tiempo
- Habilidad para el análisis
- Habilidad para la negociación

- Habilidad para la gestión de proyectos
- Habilidad para la toma de decisiones
- Habilidad para el trabajo en equipo

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** Historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** Sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de la administración de empresa:** Organización, objetivos, líneas estratégicas y trabajo en equipo.

KPIs

- Beneficio neto / Utilidad neta
- Tasa de retención de clientes
- Tasa de crecimiento de ventas
- Índice de satisfacción de los empleados
- Tasa de rotación de personal
- Rentabilidad de la inversión
- Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Maestría en Negocios, Licenciatura en Administración de empresa, Ingeniería En sistema o Ingeniería Industrial
- **Títulos:** Licenciado en Administración de empresa, Ing. En sistema, Industrial o Licenciado en Mercadeo.
- **Estudios complementarios:** Computación
- **Dominio del Idioma** Ingles

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$1000
Gasolina	\$200
Celular	\$20
Comisión por venta factura	2%

Ejecutivo de Ventas

Información General

Nombre del puesto	Ejecutivo de venta
Departamento	Ventas
Jefe inmediato	Gerente General
Horario	8:00am-5:00pm
Disponibilidad de viajar	Si
Lugar de trabajo	Interno y externo

Resumen del cargo

Responsable del asesoramiento al cliente y de la venta de servicios de Creativos de Internet. Responsable por cerrar ventas e impactar positivamente la satisfacción del cliente a través de visitas personales y actividades de generación de demanda masiva y directa. Iniciar nuevos programas de ventas, proveer justificaciones financieras, y

desarrollar planes prácticos en su implementación. Asume responsabilidades adicionales según sean asignadas.

Funciones

- Identificar, crear y calificar las oportunidades negocio
- Establecer un nexo entre los clientes y la empresa
- Conocer los productos/servicios de venta
- Fidelizar a los clientes actuales
- Realizar cotizaciones y el seguimiento de sus gestiones comerciales
- Informar de sus gestiones de ventas
- Incorporar nuevos clientes a la base de datos
- Conocer las tendencias de la industria, sus competidores y su posición relativa en el mercado
- Asistir a capacitaciones
- Realizar presentaciones de productos a los clientes
- Identificar y priorizar los problemas que presentan los clientes
- Programar visitas semanales
- Prospeccionar nuevos clientes y efectuar visitas a esos clientes potenciales
- Vender los servicios de la empresa
- Asesorar a los clientes potenciales
- Ofrecer un servicio post venta
- Cuidar su imagen

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.

- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes.
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades para las ventas

- Habilidad para encontrar clientes
- Habilidad para generar y cultivar relaciones con los clientes
- Habilidad para determinar las necesidades y prioridades de los clientes
- Habilidad para hacer presentaciones de venta eficaces
- Habilidad para cerrar la venta
- Habilidad para brindar servicios posventa
- Habilidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** Historia, misión, normas y políticas de venta, productos que comercializa, servicios que presta, opciones de pago que brinda a sus clientes y tiempos de entrega.
- **Conocimiento de los productos y servicios:** Sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento del mercado:** Tener conocimiento de clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas son las que tienen mayor impacto o están en vigencia, etc.

KPIs

- Objetivos de venta
- Niveles de facturación
- Ratio de clientes nuevos
- Grado de satisfacción del cliente
- Facturación por cada cliente
- Ratio de clientes perdidos
- Tiempo medio que se tarda en cerrar una venta
- Tasa de impagados
- Volumen de devoluciones

Competencia académica

- Estudios superiores: Estudiante en Sistemas informáticos, Mercadeo y/o carreras afines
- Títulos: Técnico en venta o Bachiller
- Estudios complementarios: Computación

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$400
Gasolina	\$200
Celular	\$20
Comisión por venta factura	5%

Encargado de Mercadeo

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Encargado de Mercadeo
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es el encargado de diseñar, planear y controlar las estrategias de mercadeo y ventas, que permitan ampliar la cobertura del servicio y la creación de nuevos servicios para incrementar la satisfacción del cliente.

Funciones

- Garantizar la recepción, el trámite y respuesta de las peticiones quejas y reclamos dentro de los límites establecidos por la ley.
- Realizar mediciones de satisfacción del cliente dirigidas a los diferentes sectores en los que se presta el servicio y proponer estrategias para elevar el nivel de satisfacción del servicio.
- Garantizar la existencia de una base de datos de los clientes actuales y potenciales en los diferentes sectores en los que se presta el servicio.
- Establecer los mecanismos tendientes a llevar un registro minucioso de los clientes actuales y hacer seguimiento a los mismos.
- Realizar investigaciones de mercado, tendientes a determinar los nuevos nichos del mercado, analizar la competencia y realizar monitoreo constante a las variables del entorno, que puedan afectar el negocio.
- Apoyar y liderar la creación de nuevos productos y servicios que permitan ampliar la participación en el mercado.

- Garantizar el cumplimiento de las metas establecidas para la consecución de nuevos clientes.
- Vender el servicio de asesoría y consultoría a entes municipales y/o empresas homologas

Responsabilidades

- Desarrollar e implementar estrategias de Marketing y Publicidad a corto y largo plazo con el fin de lograr que la marca tenga mayor alcance
- Contribuir con la empresa para la delimitación del público objetivo de productos, marcas y servicios
- Ejecutar planes, campañas y estrategias de Mercadeo dentro de los límites presupuestarios establecidos
- Hacer seguimiento a la producción de todo el material relacionado con Marketing
- Contribuir con el equipo de Ventas en el logro de los objetivos de la empresa
- Elaborar informes de mercado mensuales, trimestrales y anuales para presentar los resultados obtenidos
- Establecer relaciones comerciales con vendedores, distribuidores y demás contactos de la industria

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía
- Proactivo
- Confiable

Habilidades

- Habilidad para el análisis
- Habilidad de Creatividad, visión, actitud positiva y proactividad
- Habilidad de comunicación y liderazgo
- Habilidad de manejar su tiempo efectivamente
- Habilidad para la negociación
- Habilidad para la toma de decisiones
- Habilidad para el trabajo en equipo

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** Historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** Sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de la administración de empresa:** Organización, objetivos, líneas estratégicas y trabajo en equipo.
- **Conocimiento de:** Personal branding, comportamiento del consumidor, procesamiento de datos y marketing digital y del mercado

KPIs

- Ingreso por venta
- Costo por lead
- Valor del cliente

- ROI de Inbound Marketing
- Ratio del ciclo de vida del cliente (LTV Life Time Value) entre CAC
- Porcentaje de clientes originados desde Marketing
- Coste Adquisición del Cliente (CAC)
- Porcentaje de nuevos clientes

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Licenciatura en Mercadeo
- **Títulos:** Licenciado en Administración de empresa o Licenciado en Mercadeo
- **Estudios complementarios:** Computación
- **Dominio del Idioma** Ingles

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$500
Gasolina	\$100
Celular	\$20
Comisión por venta factura	1%

[Administrador de Contenido](#)

Información General

Identificación de puesto

Código

Título del puesto	Administrador de Contenido
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es el encargado del manejo de la comunidad virtual de una empresa, a los fines de incrementar la lealtad de la audiencia y de dar a conocer con mayor efectividad la marca o empresa. Además, es el representante virtual de la marca. También produce y ajusta todo el contenido a ser compartido en las redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y Snapchat, además de blogs.

Funciones

- Contribuir con el desarrollo del Marketing en línea y las estrategias de alcance de la empresa.
- Garantizar que el contenido a ser compartido esté ajustado a las estrategias y parámetros establecidos, así como a la voz y personalidad definidas para la marca.
- Aumentar la presencia de la marca, producto o servicio en las redes sociales.
- Monitorear la actividad en internet de la competencia para medir su impacto e influencia.
- Interactuar con los departamentos de Ventas e informática para estar al corriente de las nuevas especificaciones de los productos, marcas y servicios.
- Recopilar y remitir la información correspondiente a las impresiones de los consumidores a los departamentos involucrados.
- Manejar y administrar las distintas cuentas en redes sociales de la empresa.
- Hacer seguimiento del éxito de las campañas y analizar la información de la

comunidad y del desempeño en redes sociales:

- Procurar atraer tráfico hacia la página web y al blog de la empresa a los fines de tener un mayor alcance.
- Estar al corriente de las tendencias en herramientas y buenas prácticas para las redes sociales.

Responsabilidades

- Crear contenido de calidad.
- Recopilar las impresiones de los consumidores y procurar que sus reclamos sean atendidos de manera apropiada.
- Monitorear la actividad en las redes sociales.

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad para la comunicación
- Habilidad para priorizar tareas.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para mantenerse al día de los avances tecnológicos
- Habilidad para la informática.
- Habilidad para los negocios.
- Habilidad para realizar presentaciones.
- Habilidad para la toma de decisiones

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** Historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** Sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de:** Diseño web, multimedia, de la interactividad de páginas web, navegación y los enlaces de sitios web, técnicas de TI y diseño para montar sitios web

KPIs

- Tasa de apertura
- Tasa de clics
- Tasa de rebote
- Tasa de baja
- Tasa de conversión
- Número de visitas
- Costo por clic
- Cantidad –y calidad– de leads o prospectos adquiridos al mes
- Porcentaje de los usuarios originados por el marketing digital
- Tasa de retorno de inversión

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Ingeniería de sistemas de la Información, Licenciatura en Mercadeo o Licenciatura el Comunicaciones

- **Títulos:** Ing. De Sistemas de la información o Licenciado en Mercadeo
- **Estudios complementarios:** conocimiento de marketing digital
- **Dominio del Idioma** Ingles

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$500
Gasolina	\$0
Celular	\$20
Comisión por venta factura	1%

Desarrollador Web

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Desarrollador Web

Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es el responsable de crear y realizar el mantenimiento a páginas y aplicaciones web, en tal sentido, trabajan en sitios de internet y de intranet.

Funciones

- Escribir el código en distintos lenguajes de programación, tales como HTML, XML PHP o JavaScript.
- Diseñar nuevas aplicaciones o sitios de internet
- Solucionar errores o problemas en la ejecución de las aplicaciones o sitios web.
- Agregar nuevas funciones a la ejecución de los sitios de internet y las aplicaciones.
- Revisar el código elaborado por otros miembros del equipo para detectar errores.
- Crear la interfaz de programación de las aplicaciones para verificar el desempeño en el intercambio de información entre aplicaciones.
- Consultar con Diseñadores, Productores y clientes antes de avanzar con el proyecto
- Estar al corriente con los nuevos lenguajes de programación, tecnologías y tendencias en el mercado

Responsabilidades

- Recibir nuevos proyectos o asignaciones.
- Diseñar parámetros para nuevos sitios de internet o aplicaciones.
- Realizar pruebas para detectar errores en el desempeño de las aplicaciones o del sitio

- Escuchar las impresiones de los usuarios y de los Testers con respecto de los problemas o
- Revisar el código realizado por los demás miembros del equipo.
- Diseñar e implementar actualizaciones a sitios de internet y a aplicaciones existentes.
- Mantener informados a los clientes y Gerentes de Proyecto sobre las aplicaciones o sitios de internet.

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad para la solución de problemas
- Habilidad para trabajar de manera independiente y equipo
- Habilidad para trabajar en varios proyectos al mismo tiempo.
- Habilidad para cumplir los objetivos y fechas de entregas
- Habilidades para la comunicación

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento** avanzado en computación y en sistemas informáticos y tecnología del desarrollo.

KPIs

- Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización
- Porcentaje de proyectos realizados en tiempo y presupuesto
- Porcentaje de proyectos que superaron su plan original en tiempo y / o el presupuesto
- Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance
- Número de defectos conocidos puestos en producción
- Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado
- Tiempo de respuesta para una solicitud
- Porcentaje de proyectos que cumplen/exceden los beneficios esperados.
- Encuesta interna de satisfacción del cliente.

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Ingeniería de sistemas de la Información
- **Títulos:** Ing. De Sistemas de la información
- **Estudios complementarios:** conocimiento de marketing digital
- **Dominio del Idioma Ingles**

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$800
Gasolina	\$0
Celular	\$20
Comisión por venta factura	1%

Diseñador Web

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Diseñador Web
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa

Jefe Superior

Gerente General

Horario

8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Desarrollar y diseñar la estructura de páginas web, desarrollar páginas siguiendo los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de que la página cumpla con la esencia de la compañía y sirva como conexión entre cliente y empresa, dar mantenimiento a las páginas web, resolver problemas técnicos que se presenten y tener las páginas en constante actualización.

Funciones

- Elaborar un plan de diseño, incorporando consideraciones técnicas tales como presupuestos, equipo, requisitos de rendimiento, o asuntos legales incluyendo accesibilidad y privacidad, y analizar las necesidades del usuario para determinar los requisitos técnicos.
- Crear la estructura del sitio web.
- Desarrollar la interacción del sistema o los diagramas de secuencias.
- Seleccionar el lenguaje(s) de programación.
- Construir sitios web utilizando lenguajes de creación o de programación, herramientas de creación de contenido, herramientas de gestión y medios digitales.
- Escribir, diseñar y editar el contenido de la página web.
- Dirigir a otros que producen contenidos web.
- Investigar, documentar, considerar y seleccionar alternativas para arquitectura o tecnologías web.
- Poner en funcionamiento y probar sitios web.
- Hacer el mantenimiento de sitios web.

Responsabilidades

- Tener interés por las tecnologías de la información y por internet.
- Mostrar habilidades para el diseño.
- Ser creativo y entusiasta.
- Mantenerse al día con las nuevas tecnologías y tendencias web.
- Saber utilizar aplicaciones informáticas, herramientas y lenguajes especializados.
- Ser capaz de planificar, priorizar y organizar su trabajo para cumplir los plazos, y a menudo debe trabajar bajo presión.
- Pensar en nuevas formas de utilizar las tecnologías multimedia, tales como gráficos, vídeo digital, animaciones y sonido.
- Prestar atención a los detalles.
- Mostrar habilidades comunicativas y capacidad de trabajar en equipo.

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto

- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad para analiza las necesidades con gerentes y clientes.
- Habilidad para priorizar tareas.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para de mantenerse al día de los avances tecnológicos
- Habilidad para la informática.
- Habilidad para el diseño.
- Habilidad para los negocios.
- Habilidad para realizar presentaciones.
- Habilidad para la toma de decisiones
- Habilidad para el trabajo en equipo

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de** diseño gráficos, sonido, multimedia, colores y estilo de páginas web, de la interactividad de páginas web, navegación y los enlaces de sitios web, técnicas de TI y diseño para montar sitios web

KPIs

- Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización
- Porcentaje de proyectos realizados en tiempo y presupuesto
- Porcentaje de proyectos que superaron su plan original en tiempo y / o el presupuesto
- Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance
- Número de defectos conocidos puestos en producción
- Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado
- Tiempo de respuesta para una solicitud
- Encuesta interna de satisfacción del cliente.

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Ingeniería de sistemas de la Información
- **Títulos:** Ing. De Sistemas de la información
- **Estudios complementarios:** conocimiento de marketing digital
- **Dominio del Idioma Ingles**

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$800
Gasolina	-
Celular	\$20
Comisión por venta factura	1%

Soporte técnico

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Soporte Técnico
Ubicación	Fuera y dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es el encargado que proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

Funciones

- Administrar la página Web de la Institución.
- Gestionar el servicio de correo electrónico.
- Gestionar el manejo de usuarios, plataforma virtual y mensajería instantánea.
- Administrar la red telefónica institucional.
- Ejecutar políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como de red de datos.
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos.
- Detección y eliminación de virus y/o programas espías.
- Instalación y mantenimiento de software propio o programas comerciales.
- Instalación y configuración de componentes internos o externos.
- Recuperación de datos eliminados o destruidos.
- Elaboración de manuales y guías de funcionamiento.
- Realización y control de copias de seguridad de la información sensible de la empresa.
- Inventario y control de Hardware y software.
- Control de la red.
- Desarrollo de políticas de uso de Equipos informáticos.

- Formación de los usuarios.
- Desarrollo de planes de mantenimiento.
- Establecer criterios de seguridad

Responsabilidades

- Tener interés por las tecnologías de la información y por internet.
- Mostrar habilidades para el diseño.
- Ser creativo y entusiasta.
- Mantenerse al día con las nuevas tecnologías y tendencias web.
- Saber utilizar aplicaciones informáticas, herramientas y lenguajes especializados.
- Ser capaz de planificar, priorizar y organizar su trabajo para cumplir los plazos, y a menudo debe trabajar bajo presión.
- Prestar atención a los detalles.
- Mostrar habilidades comunicativas y capacidad de trabajar en equipo.

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:

- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad para analiza las necesidades con gerentes y clientes.
- Habilidad para priorizar tareas.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para de mantenerse al día de los avances tecnológicos
- Habilidad para la informática.
- Habilidad para los negocios.
- Habilidad para realizar presentaciones.
- Habilidad para la toma de decisiones
- Habilidad para el trabajo en equipo

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** historia, misión, normas y políticas de la empresa
- **Conocimiento de los productos y servicios:** sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de** diseño gráficos, sonido, multimedia, colores y estilo de páginas web, de la interactividad de páginas web, navegación y los enlaces de sitios web, técnicas de TI y diseño para montar sitios web

KPIs

- Porcentaje de costos de TI frente a los ingresos totales de la organización
- Porcentaje de tiempo consumido por los proyectos debido a re-trabajo por la solución de defectos y cambios de alcance
- Número de defectos conocidos puestos en producción
- Porcentaje de proyectos iniciados sin un caso de negocio aprobado
- Tiempo de respuesta para una solicitud
- Encuesta interna de satisfacción del cliente.

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Ingeniería de sistemas de la Información

- **Títulos:** Ing. De Sistemas de la información
- **Estudios complementarios:** conocimiento de marketing digital
- **Dominio del Idioma Ingles**

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$500
Gasolina	-
Celular	\$20
Comisión por venta factura	1%

Asistente Administrativo

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Asistente Administrativo
Ubicación	Dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General
Horario	8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Es el encargado de asegurar el buen funcionamiento de una oficina realizando labores administrativas, tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de la oficina, además de redactar los reportes correspondientes

Funciones

- Recibir a los visitantes y guiarlos a sus destinos correspondientes.
- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes tanto entrantes como salientes
- Redactar, archivar y revisar documentos, tales como recibos, reportes, memos, hojas de cálculos y otros documentos administrativos
- Archivar y organizar documentos, tanto en físico como digitales, incluyendo correos electrónicos, recibos, reportes y otros documentos administrativos
- Coordinar y agendar reuniones de negocios, entrevistas, citas, eventos corporativos y otras actividades afines:
- Interactuar con clientes y terceros, gestionar sus archivos y resolver sus reclamos o encargarse de sus requerimientos de manera eficaz
- Encargarse de la coordinación general de la oficina y resolver cualquier problema o requerimiento administrativo
- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.

Responsabilidades

- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes, además de encargarse de la agenda general.
- Interactuar con clientes y atender consultas.
- Archivar, organizar, guardar y revisar todo tipo de documentos.
- Realizar fotocopias.
- Solicitar suministros y acordar el mantenimiento o reparación del equipo de oficina.
- Organizar reuniones y encargarse de la logística.
- Procesar y registrar información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos.

- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad
- Habilidad de manejar su tiempo efectivamente
- Habilidad analítica
- Habilidad para resolver conflictos
- Habilidades administrativas

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** Historia, misión, normas y políticas de la empresa

- **Conocimiento de los productos y servicios:** Sus características, ventaja y beneficios.
- **Conocimiento de:** Redacción, archivos y revisión de documentos.

Competencia académica

- **Estudios superiores:** Estudiante Administración de empresa
- **Títulos:** Bachillerato en opción secretariado
- **Estudios complementarios:** Computación
- **Dominio del Idioma** Ingles

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$350
Gasolina	-
Celular	\$10
Comisión por venta factura	0.5%

Personal de Servicio

Información General

Identificación de puesto	Código
Título del puesto	Personal de Servicio
Ubicación	Dentro de la empresa
Jefe Superior	Gerente General

Horario

8:00 am - 5:00 pm

Descripción general

Efectuar el aseo en las instalaciones, equipo y mobiliario del centro, cuantas veces sea necesario, a fin de mantener un adecuado nivel de higiene dentro del mismo

Funciones

- Asear las instalaciones, equipo y mobiliario, manteniéndolos en óptimas condiciones.
- Efectuar movimientos de mobiliario y equipo cuando así lo requieran
- Atender las indicaciones del área administrativa en relación con el aseo o alguna otra observación a efecto de mantener el correcto aseo del centro.
- Informar al área administrativa de intendencia de cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus actividades y, si es el caso, solicitar la reparación de cualquier desperfecto ocurrido al equipo o mobiliario.
- Solicitar oportunamente al área administrativa los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Aprovechar al máximo los artículos y el material de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Ordenar cuidadosamente el equipo, mobiliario y materiales de trabajo a efecto de mantener su conservación
- Mantener las paredes, vidrios, cancelas, puertas debidamente aseados lavándolos una vez por semana.
- Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.

Responsabilidades

- Limpiar los pisos y demás superficies de la empresa

- Utilizar herramientas de limpieza, tales como escobas, trapeadores, cepillos, aspiradoras, químicos y productos especiales.
- Utilizar lentes, máscara y traje de seguridad al manejar químicos.
- Solicitar el reabastecimiento de los insumos de limpieza cuando sea necesario.

Actitudes

- **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que se le ha sido encomendado.
- **Paciencia:** Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.
- **Dinamismo:** Ser por naturaleza una persona activa y diligente en todas las actividades que se realizan.
- **Sinceridad:** Ser una persona veraz y con un accionar sin engaños, hipocresías, ni mentiras.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las políticas y normas de la empresa, y también, con los compromisos contraídos con los clientes y empleados
- **Honradez:** Implica ser una persona íntegra, recta, incorruptible y leal.

Habilidades personales

- Saber escuchar
- Tener espíritu de equipo
- Ser auto disciplinado:
- Tener tacto
- Poseer empatía

Habilidades

- Habilidad de organización y manejo del tiempo
- Habilidades de comunicación
- Habilidad de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo

Conocimiento

- **Conocimiento de la empresa:** historia, misión, normas y políticas de la empresa

Competencia académica

- Estudios superiores: N/A
- Títulos: Bachillerato
- Estudios complementarios: N/A
- Dominio del Idioma N/A

Experiencia

- 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Propuesta económica

Sueldo base	\$305
Gasolina	-
Celular	-
Comisión por venta factura	0.5%

Elaborado por	Activa Consultores
Autorizado por	

Nombre del puesto: Ejecutivo de ventas

Empresa:



Jefe directo: Gerente de Ventas

Horario: 8:00am-5:00pm lunes a viernes

8:00am-12:00 pm sábado

Disponibilidad de viajar: Si

Lugar de trabajo: Interno y externo

Descripción del puesto: Responsable del asesoramiento al cliente, responsable por la venta de servicios de Creativos de Internet. Responsable por cerrar ventas e impactar positivamente la satisfacción del cliente a través de visitas personales y actividades de generación de demanda masiva y directa. Inicia nuevos programas de ventas, provee justificaciones financieras, y desarrolla planes prácticos en su implementación. Asume responsabilidades adicionales según sean asignadas

Formación académica: Estudios terminados o en proceso de:

- Licenciatura en Administración de Hoteles y turismo.
- Licenciatura / Ingeniería en Informática
- Licenciatura en Mercadeo
- Técnico en Ventas
- Bachiller como mínimo.

Años de experiencia: Mínimo un 1 año

- Experiencia en el área comercial-ventas indispensable.
- Experiencia en el área de turismo deseada,
- Experiencia en Marketing digital, deseada

Idiomas: Inglés básico / No indispensable

Objetivos del puesto:

- Maximizar la rentabilidad de la empresa por medio del incremento de las ventas
- Desarrollar de proyectos en el área de turismo.
- Buscar de oportunidades de negocio nuevas para la empresa.
- Aumentar la cobertura de ventas, en las diversas líneas de negocio referidos al marketing digital.

Conocimientos o

competencias obligatorias:

- Experiencia en ventas.
- Facilidad de palabra y vocación para las ventas.
- Enfocado a resultados con amplio conocimiento en negociaciones y cierres de ventas.
- Ser proactivo, dinámico, con amplia red de contactos y creativo.
- Con una alta capacidad de aprendizaje, visión de negocio, capacidad de análisis y adaptación al cambio.

Habilidades deseables:

- Uso de herramientas tecnológicas, manejo de técnicas de ventas, inteligencia emocional y trabajo en equipo.

- Responsabilidad, honestidad, proactivo y excelente actitud de servicio.

Valores:

PERFIL VENDEDOR

Funciones principales del puesto (responsabilidades primordiales del puesto):

- Atender integralmente a los clientes.
- Buscar nuevos clientes.
- Identificar oportunidades de ventas en clientes actuales y nuevos prospectos.
- Indicar las opciones según el portafolio de soluciones de la empresa, basado en lo que el cliente solicite.
- Detallar sobre los requerimientos y necesidades del cliente y emitir recomendaciones.
- Asistir al cliente en el manejo de los servicios que haya escogido.
- Asistir en la facturación y cobro de los servicios escogidos por el cliente.
- Dar seguimiento a ventas, quejas y reclamos.
- Elaborar reporte diario de ventas.
- Llevar control de base datos de clientes y mantener las gestiones de ventas actualizadas en los sistemas utilizados en la empresa.
- Apegarse a las normas y reglamentos de la compañía

Funciones adicionales del puesto:

- Asistir a reuniones ordinarias y extraordinarias siempre que sea requerido
- Presentar resultados de forma responsable cuando sea solicitado.

KPIs

- Objetivos de venta
- Niveles de facturación
- Ratio de clientes nuevos
- Grado de satisfacción del cliente
- Facturación por cada cliente
- Ratio de clientes perdidos
- Tiempo medio que se tarda en cerrar una venta
- Tasa de impagados
- Volumen de devoluciones

Se ofrece:

- Prestaciones de ley
- Salario competitivo
- Comisiones según plan de ventas y compensación.
- Excelente clima laboral

Propuesta económica

- Sueldo base \$400
- Gasolina \$200
- Celular \$20
- Comisión por venta 2%
- Bono mensual los primeros 3 meses \$100

CREATIVOS DE INTERNET

PROPUESTA DE CONTRATACIÓN PARA EL PERSONAL DE

BOOKERS BLUES



Introducción

Creativos de Internet es una empresa que se dedica a la venta de servicios tecnológicos, uno de sus nuevos proyectos es Bookers Blues.

Bookers Blues es una plataforma que ofrece a los hoteles una oportunidad para que los clientes puedan reservar en línea las habitaciones de los hoteles, esto les permitirá atender a los clientes de una mejor forma, incrementando el flujo de sus reservas.

Propuesta de contratación

Para Creativos de Internet el realizar el proyecto de Bookers Blues es una prioridad para ellos, se ha creado una propuesta de contratación del personal donde como prioridad uno es contratar a un vendedor en el mes de enero, el segundo vendedor en abril y una persona de ayuda de soporte técnico en julio.

PROPUESTA DE PLAN DE CONTRATACIÓN													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Vendedor 1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	
vendedor 2				\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	
Soporte técnico							\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	
Total de gastos	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 1,300.00	\$ 11,400.00

Manual de Usuario de herramienta ODOO Versión 12 para Creativos de Internet

1. ODOO

Es un conjunto de aplicaciones para empresas, fáciles de utilizar que forman una caja de herramientas para acompañar a cualquier negocio que las necesite. ODOO cuenta con 30 aplicaciones principales que se actualizan de forma regular.

La fluidez y la integración total cubren las necesidades de todas las empresas, incluso de las empresas más complejas. La flexibilidad de ODOO es tal que se pueden añadir aplicaciones dependiendo del crecimiento de su empresa.

Como Activa Consultores hemos instalado 5 módulos con la implementación de las acciones claves de éxito, con la siguiente distribución:

- Diseño e implementación de una Gestión estratégica de Ventas utilizando la herramienta ODOO
 - Contactos
 - CRM – Ventas (Creación de presupuestos) - Calendario
- Diseño e implementación de Gestión de Talento Humano utilizando la herramienta ODOO
 - Empleados
 - Proceso de selección

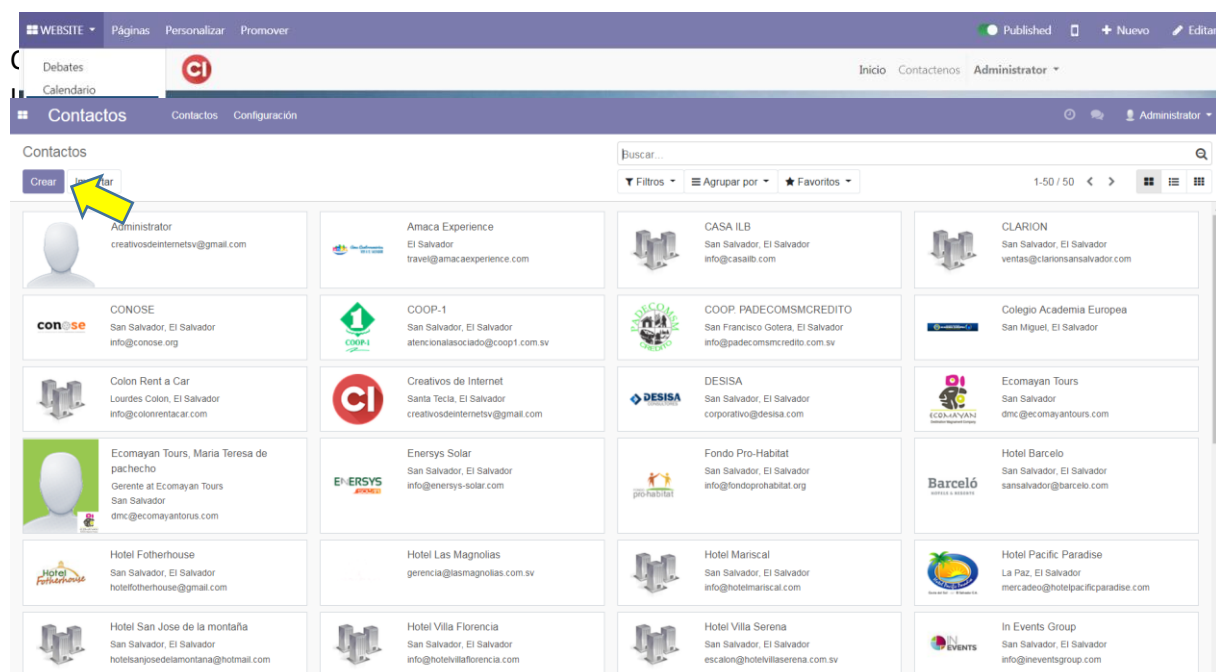
En el presente documento se ha creado un manual de usuario para estos módulos, con el fin que sirva de referencia para el uso de la herramienta en el desempeño de las funciones en Creativos de Internet.



2. Modulo Contactos

2.1 Agregar contacto

En la página de inicio seleccionamos el modulo “Contactos”.



“Crear”

Completamos los datos requeridos

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "N" Nuevo | Guardar | Descartar



Individual ☒ Company

Activa Consultores

0 Opportunities

0 Meetings

0 Ventas

0.00 Facturado

0 Cuentas anal...

Credit card(s)

Activo

Address

3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución

#301 Colonia Escalón, San Salvador

San Salvador | San Salvador | ZIP

El Salvador

Tax ID

e.g. BE0477472701

Phone

22135232

Mobile

Email

activaconsultores2018@gmail.com

Website

www.activaconsultores.com.sv

Language

Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Tags...

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Añadir

Acá podemos agregar diversos contactos y direcciones relacionadas a la empresa o a la persona

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Añadir

Así como notas internas personalizadas

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Internal note...

Advertencia en el pedido de venta

Sin mensaje

Si el contacto es un cliente podemos asignarle un vendedor predeterminado para que le de soporte a cualquier solicitud futura y definir el término de pago acordado (si es necesario).

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Sales

Is a Customer ☒

Salesperson r.alas

Términos de pago

Purchase

Is a Vendor ☐

Términos de pago

Cuando hayamos ingresado toda la información, damos clic en el botón “guardar”.

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "1" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción

51 / 51



Activa Consultores

0 Oportunidades	0 Meetings	0 Ventas
\$ 0.00 Facturado	0 Cuentas anal...	0 Credit card(s)
Activo		

Address

3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Boulevard Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador San Salvador
El Salvador

Tax ID

Phone

22135232

Mobile

Email

activaconsultores2019@gmail.com

Website

http://www.activaconsultores.com.sv

Language

Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

2.2 Buscar contacto

En la página de inicio seleccionamos el modulo "Contactos".

WEBSITE | Páginas | Personalizar | Promover | Published | + Nuevo | Editar

Inicio | Contactenos | Administrator

Debates

Calendario

Contactos

CRM

Ventas

Sitio web

Facturación

Empleados

Proceso de Selección

Apps

Settings



Creativos de Internet

Tenemos la fuerza para **potenciar** tu negocio

Nuestros productos y servicios

Inicio

Creativos de Internet

Bookers Blues

Contacte con nosotros

Contáctenos

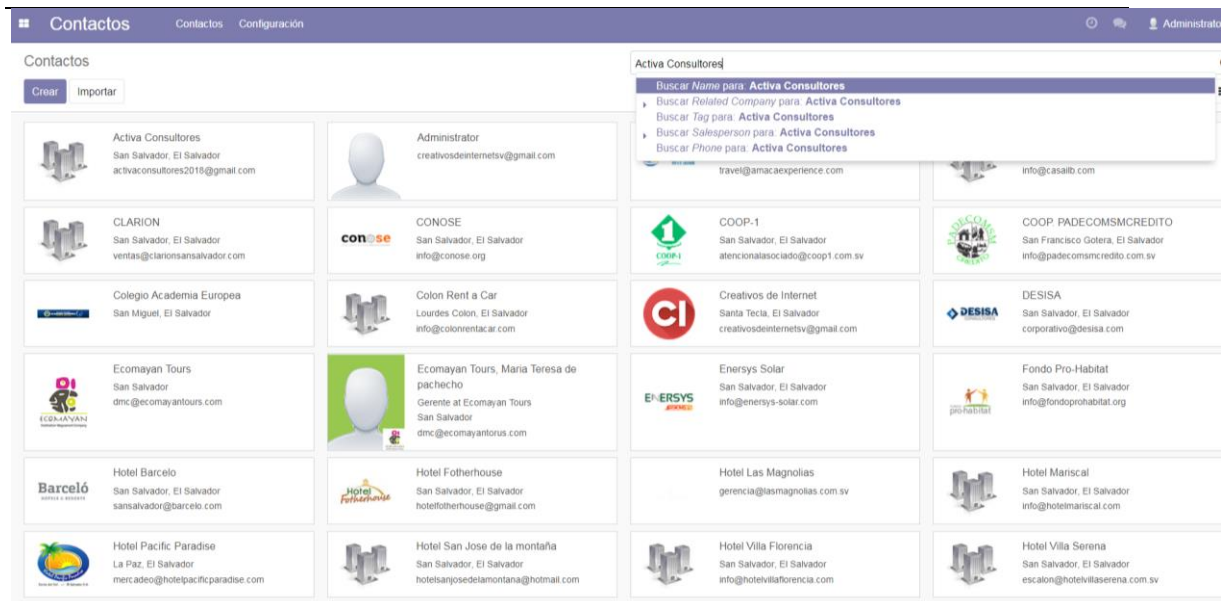
2124-0532

creativosdeinternetsv@gmail.com

Creativos de Internet

Somos una empresa especializada en el Diseño y Alojamiento de Sitios Web, que a la vez ofrecemos una amplia gama de Soluciones Web para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes. Además del Diseño de Sitios Web nosotros le facilitamos la Compra de Dominios en Internet, así como también diferentes Planes de Alojamiento Web (Web Hosting).

En el campo "Buscar" ingresamos el texto relacionado al contacto que queremos encontrar. Puede ser el nombre, etiquetas, vendedor asignado u otros datos.



Contactos | Contactos | Configuración

Crear | Importar

Activa Consultores
San Salvador, El Salvador
activaconsultores2019@gmail.com

Administrator
creativosenetnetv@gmail.com

CLARION
San Salvador, El Salvador
ventas@clarionsansalvador.com

CONOSE
San Salvador, El Salvador
info@conose.org

Colegio Academia Europea
San Miguel, El Salvador

Colon Rent a Car
Lourdes Colon, El Salvador
info@colonrentacar.com

Ecomayan Tours
San Salvador, El Salvador
dmc@ecomayantours.com

Ecomayan Tours, Maria Teresa de pachecho
Gerente at Ecomayan Tours
San Salvador
dmc@ecomayantours.com

Hotel Barcelo
San Salvador, El Salvador
sansalvador@barcelo.com

Hotel Fotherhouse
San Salvador, El Salvador
hotelfotherhouse@gmail.com

Hotel Pacific Paradise
La Paz, El Salvador
mercadeo@hotelpacificparadise.com

Hotel San Jose de la montaña
San Salvador, El Salvador
hotelsanjosedelamontana@hotmail.com

COOP-1
San Salvador, El Salvador
atencionalsociado@coop1.com.sv

COOP PADECOMSMCREDITO
San Francisco Gotera, El Salvador
info@padecomsmcredito.com.sv

Creativos de Internet
Santa Tecla, El Salvador
creativosenetnetv@gmail.com

ENERSYS Solar
San Salvador, El Salvador
info@enersys-solar.com

Hotel Las Magnolias
gerencia@lasmagnolias.com.sv

Hotel Villa Florencia
San Salvador, El Salvador
info@hotelvillaflorencia.com

DESISA
San Salvador, El Salvador
corporativo@desisa.com

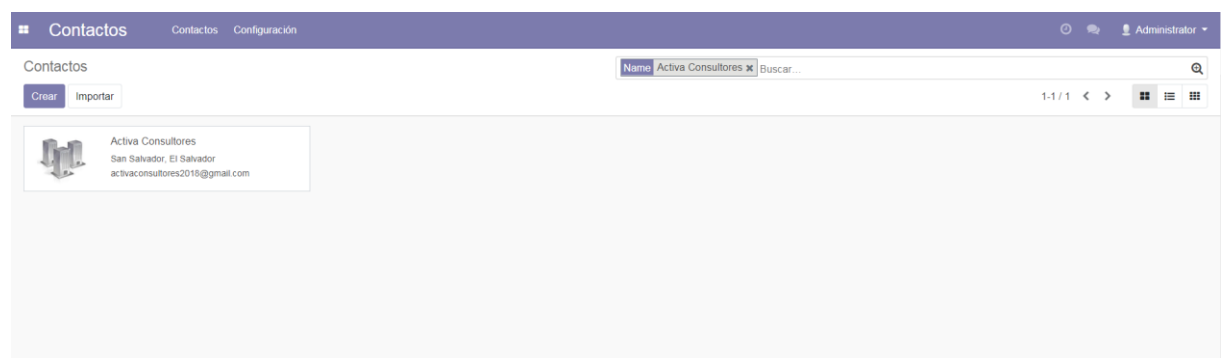
Fondo Pro-Habitat
San Salvador, El Salvador
info@fondoprohabitat.org

Hotel Mariscal
San Salvador, El Salvador
info@hotelmariscal.com

Hotel Villa Serena
San Salvador, El Salvador
escalon@hotelvillaserena.com.sv

Activa Consultores | Buscar Nombre para: Activa Consultores
Buscar Related Company para: Activa Consultores
Buscar Tag para: Activa Consultores
Buscar Salesperson para: Activa Consultores
Buscar Phone para: Activa Consultores

La herramienta ubicara el contacto que coincida con los criterios de búsqueda.



Contactos | Contactos | Configuración

Crear | Importar

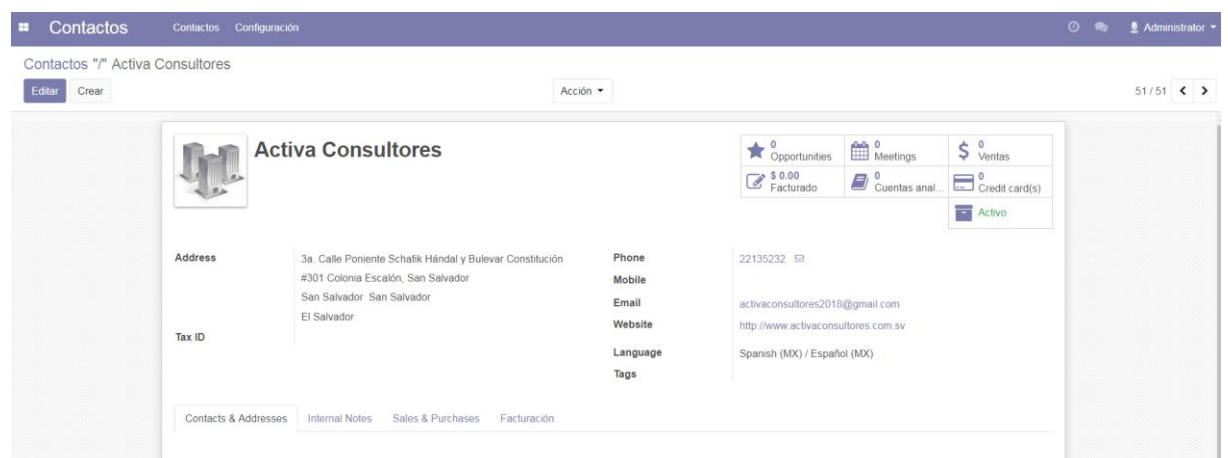
Name: Activa Consultores | Buscar...

1-1/1 < > [Grid Icons]

Activa Consultores
San Salvador, El Salvador
activaconsultores2019@gmail.com

2.3 Editar contacto

Buscamos el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entramos al detalle del contacto y damos clic en el botón “Editar”.



Contactos | Contactos | Configuración

Contactos "I" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción

51/51 < >

Activa Consultores

Address
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador, San Salvador
El Salvador

Phone
22135232

Mobile

Email
activaconsultores2019@gmail.com
http://www.activaconsultores.com.sv

Website

Language
Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Tax ID

Opportunities 0
Meetings 0
Ventas 0
Facturado \$ 0.00
Cuentas anal. 0
Credit card(s) 0
Activo

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Modificamos los datos que necesitamos. Para nuestro ejemplo agregamos el número móvil y damos clic en el botón “Guardar”.

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Guardar **Descartar**

1 / 1 < >



Individual ☒ Company

Activa Consultores

0 Opportunities

0 Meetings

0 Ventas

\$ 0.00 Facturado

0 Cuentas anal...

0 Credit card(s)

Activo

Address

3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución

#301 Colonia Escalón, San Salvador

San Salvador San Salvador ZIP

El Salvador

Tax ID

e.g. BE0477472701

Phone

22135232

Mobile

65438293

Email

activaconsultores2018@gmail.com

Website

http://www.activaconsultores.com.sv

Language

Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Tags...

Contacts & Addresses Internal Notes Sales & Purchases Facturación

Añadir

2.4 Eliminar contacto

Buscamos el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entramos al detalle del contacto, desplegamos el menú “Acción” y damos clic en la opción “Suprimir”.

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar **Crear**

1 / 51 < >



Activa Consultores

Acción

- Suprimir
- Duplicar
- Grant Portal Access
- Enviar SMS

Address

3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución

#301 Colonia Escalón, San Salvador

San Salvador San Salvador

El Salvador

Tax ID

Phone

22135232

Mobile

65438293

Email

activaconsultores2018@gmail.com

Website

http://www.activaconsultores.com.sv

Language

Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Contacts & Addresses Internal Notes Sales & Purchases Facturación

La herramienta nos mostrará un mensaje de confirmación, al dar clic en el botón “Aceptar”, el contacto se eliminará.

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar **Crear**

1 / 51 < >



Activa Con

Confirmación

¿Está seguro que quiere eliminar este registro?

Aceptar **Cancelar**

Address

3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución

#301 Colonia Escalón, San Salvador

San Salvador San Salvador

El Salvador

Tax ID

Phone

22135232

Mobile

65438293

Email

activaconsultores2018@gmail.com

Website

http://www.activaconsultores.com.sv

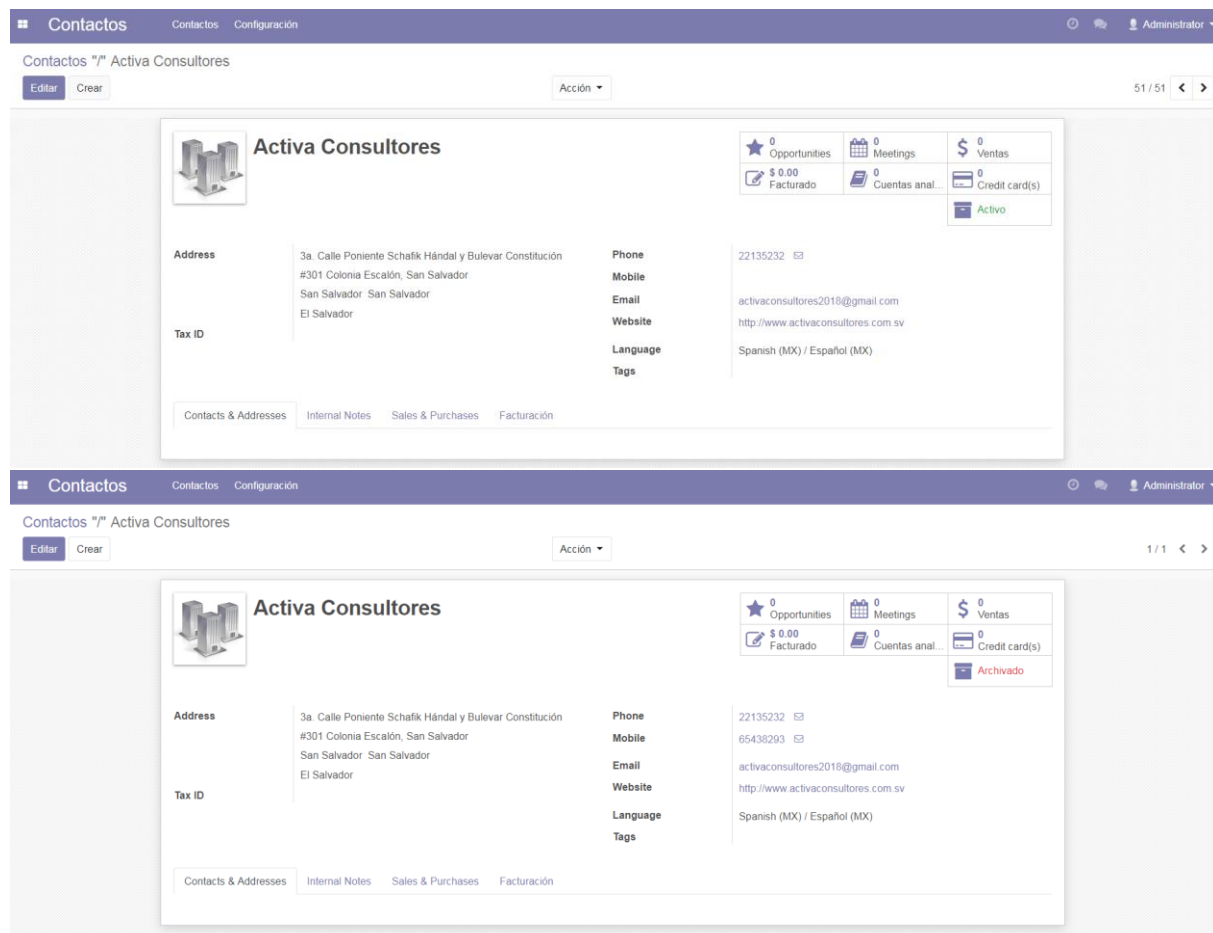
Language

Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

2.5 Archivar contacto

Buscamos el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entramos al detalle del contacto, damos clic sobre el botón “Activo” y el contacto quedara archivado.



Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción ▾ | 51 / 51



Activa Consultores

0 Oportunidades	0 Meetings	0 Ventas
\$ 0.00 Facturado	0 Cuentas anal...	0 Credit card(s)
Activo		

Address
3a. Calle Poniente Schafik Hándai y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador San Salvador
El Salvador

Tax ID

Phone
22135232

Mobile
65438293

Email
activaconsultores2018@gmail.com

Website
http://www.activaconsultores.com.sv

Language
Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción ▾ | 1 / 1



Activa Consultores

0 Oportunidades	0 Meetings	0 Ventas
\$ 0.00 Facturado	0 Cuentas anal...	0 Credit card(s)
Archivado		

Address
3a. Calle Poniente Schafik Hándai y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador San Salvador
El Salvador

Tax ID

Phone
22135232

Mobile
65438293

Email
activaconsultores2018@gmail.com

Website
http://www.activaconsultores.com.sv

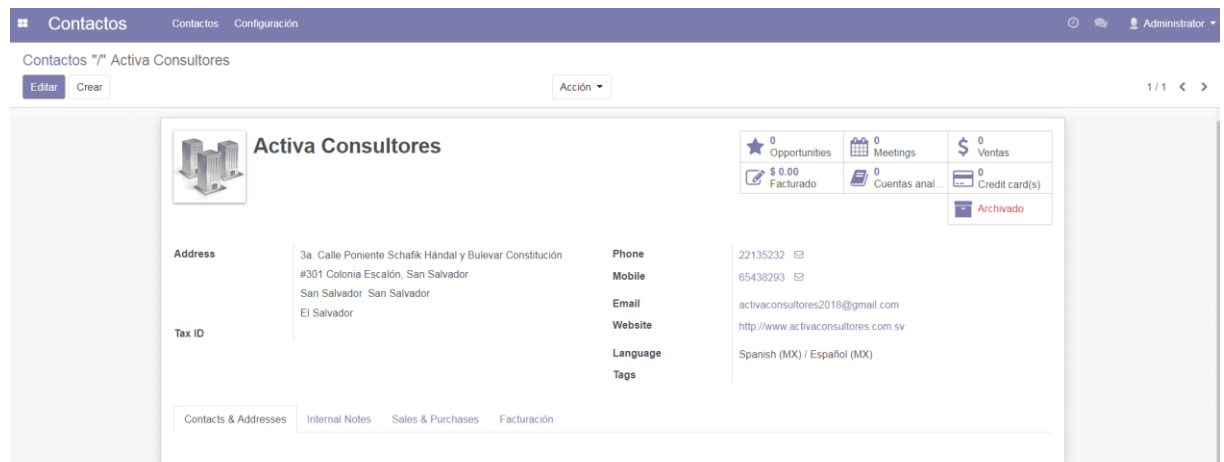
Language
Spanish (MX) / Español (MX)

Tags

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

2.6 Restaurar contacto

Buscamos el contacto a editar (siguiendo los pasos de la sección 2.2), entramos al detalle del contacto, damos clic sobre el botón “Archivado” y el contacto quedara activo.



Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción

Activa Consultores

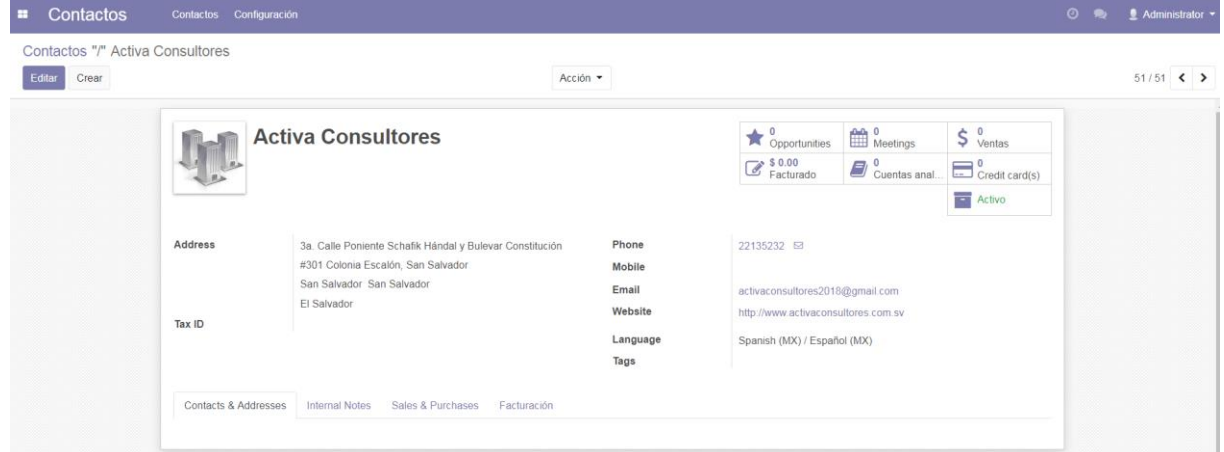
Address: 3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador San Salvador
El Salvador

Tax ID

Phone: 22135232
Mobile: 65438293
Email: activaconsultores2018@gmail.com
Website: http://www.activaconsultores.com.sv
Language: Spanish (MX) / Español (MX)

0 Opportunities | 0 Meetings | 0 Ventas
\$ 0.00 Facturado | 0 Cuentas anal. | 0 Credit card(s)
Archivado

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación



Contactos | Contactos | Configuración | Administrator

Contactos "I" Activa Consultores

Editar | Crear | Acción

Activa Consultores

Address: 3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador San Salvador
El Salvador

Tax ID

Phone: 22135232
Mobile: 65438293
Email: activaconsultores2018@gmail.com
Website: http://www.activaconsultores.com.sv
Language: Spanish (MX) / Español (MX)

0 Opportunities | 0 Meetings | 0 Ventas
\$ 0.00 Facturado | 0 Cuentas anal. | 0 Credit card(s)
Activo

Contacts & Addresses | Internal Notes | Sales & Purchases | Facturación

3. Módulos CRM – Ventas - Calendario

3.1 Consultar clientes asignados

En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



WEBSITE | Páginas | Personalizar | Promover | Published | + Nuevo | Editar

Inicio | Contactenos | Administrator

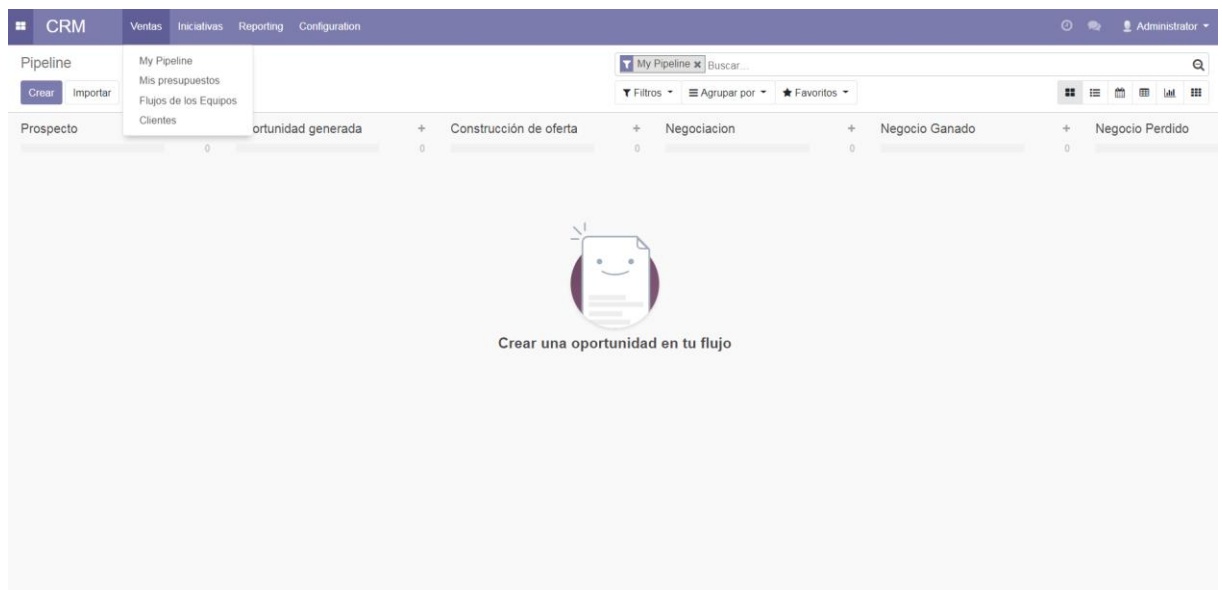
Debates
Calendario
Contactos
CRM
Ventas
Sitio web
Facturación
Empleados
Proceso de Selección
Apps
Settings

Creativos de Internet
Tenemos la fuerza para **potenciar** tu negocio

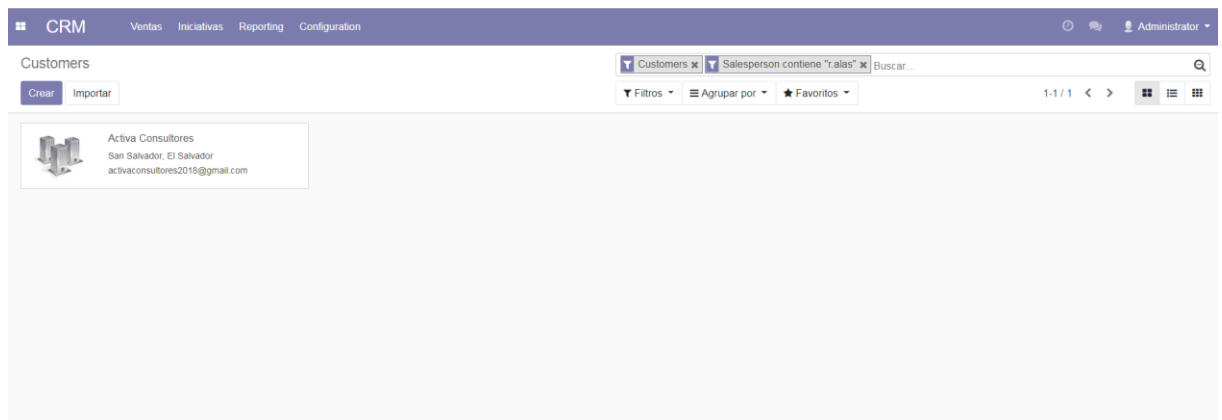
Nuestros productos y servicios | Contáctenos | Creativos de Internet

Inicio | Somos una empresa especializada en el Diseño y

En el menú desplegable “Ventas”, seleccionamos la opción “Clientes”.



Se mostrarán los clientes asignados al usuario que realiza la consulta.

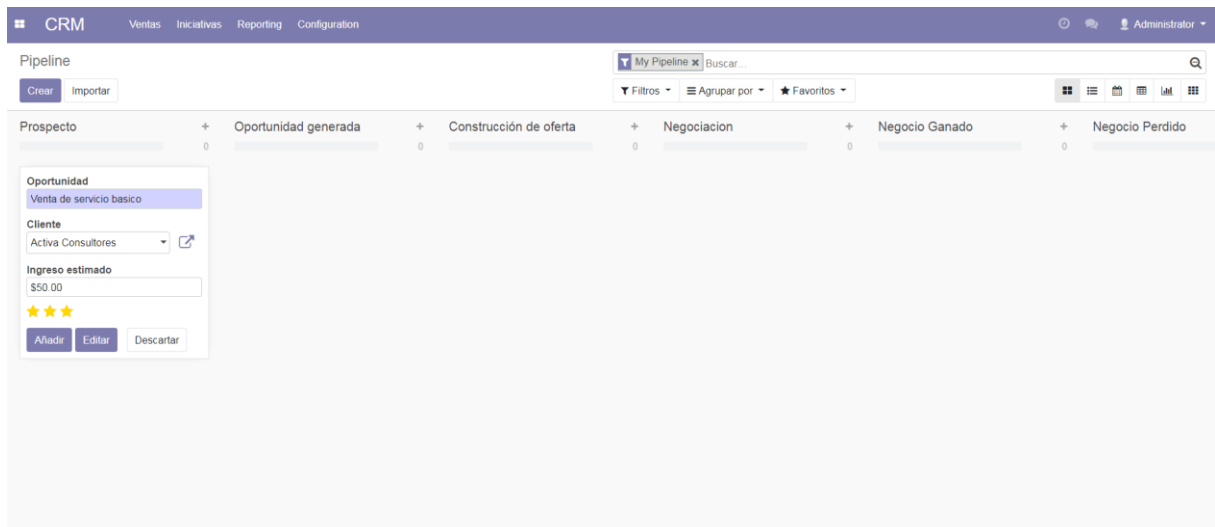


3.2 Crear oportunidad

En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.

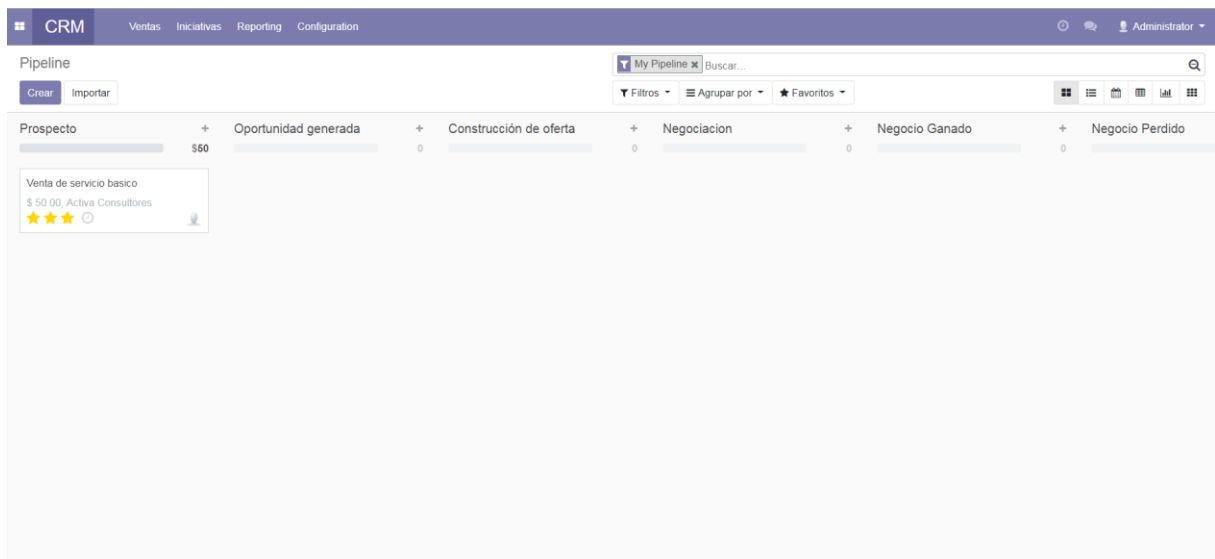


Damos clic en el boton “Crear”, completamos la información que nos solicita la herramienta y damos clic en el boton “Añadir”.



The screenshot shows the CRM Pipeline interface. At the top, there's a navigation bar with 'CRM', 'Ventas', 'Iniciativas', 'Reporting', and 'Configuration'. Below this, the 'Pipeline' section is active, showing a search bar and filters. The main area displays a sales pipeline with stages: 'Prospecto', 'Oportunidad generada', 'Construcción de oferta', 'Negociación', 'Negocio Ganado', and 'Negocio Perdido'. Each stage has a counter. The 'Oportunidad generada' stage is highlighted, and a form is open to create a new opportunity. The form includes fields for 'Oportunidad' (Ventas de servicio basico), 'Cliente' (Activa Consultores), 'Ingreso estimado' (\$50.00), and a star rating (3 stars). Buttons for 'Añadir', 'Editar', and 'Descartar' are at the bottom of the form.

La oportunidad será creada en el flujo de venta.



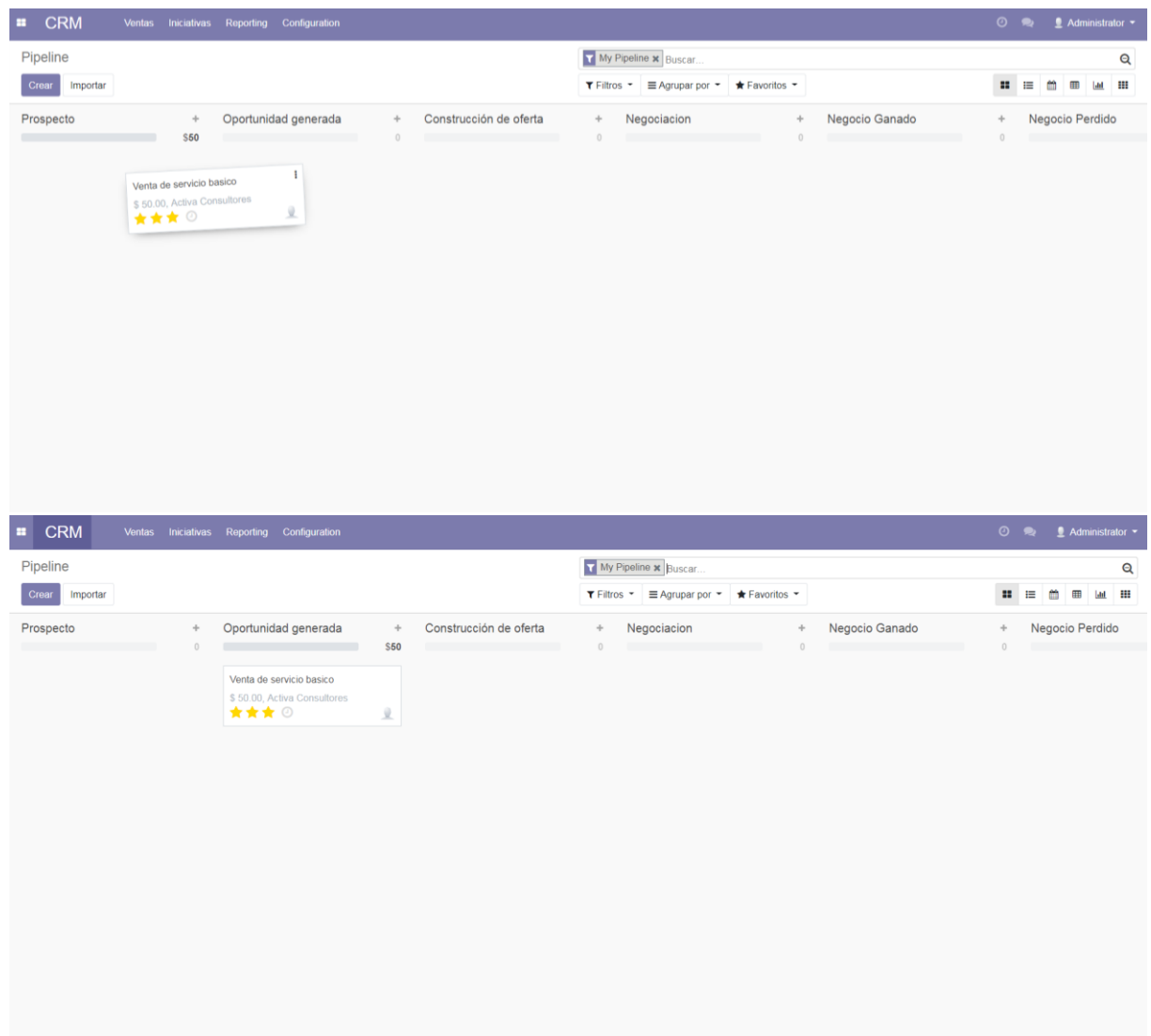
The screenshot shows the CRM Pipeline interface after the opportunity has been created. The 'Oportunidad generada' stage now shows a count of 1. The 'Prospecto' stage shows a count of \$60. The 'Oportunidad generada' stage is highlighted, and a card for the new opportunity is visible. The card displays 'Ventas de servicio basico', '\$ 50.00', 'Activa Consultores', and a star rating (3 stars). The 'Añadir', 'Editar', and 'Descartar' buttons are no longer visible, indicating the opportunity has been successfully added to the pipeline.

3.3 Mover oportunidad en los estados del flujo de venta

En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



Seleccionamos la oportunidad y la arrastramos a la fase requerida.

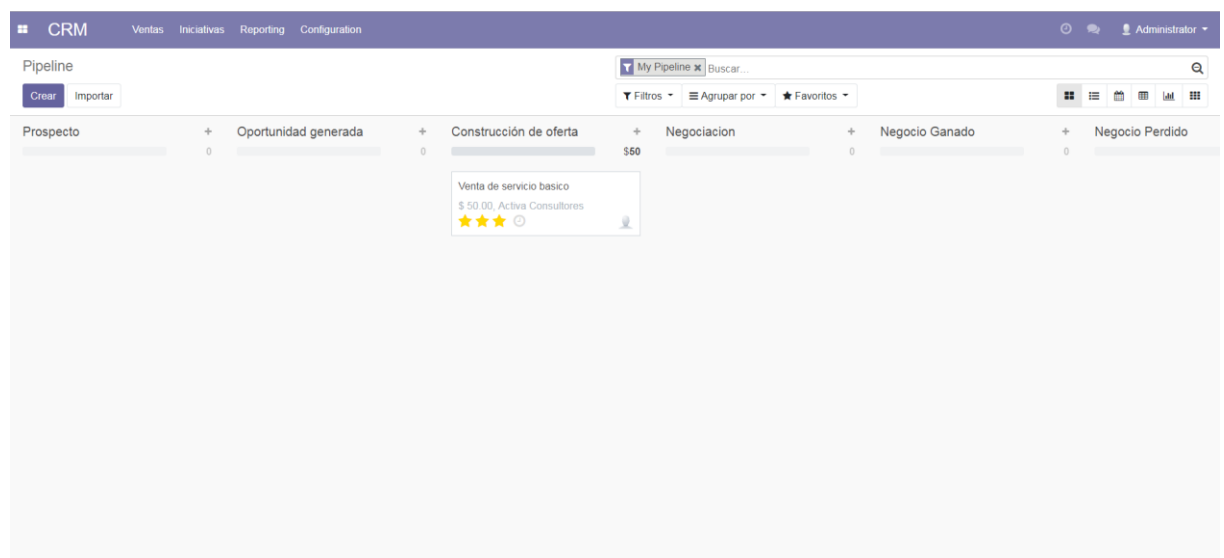


3.4 Editar una oportunidad

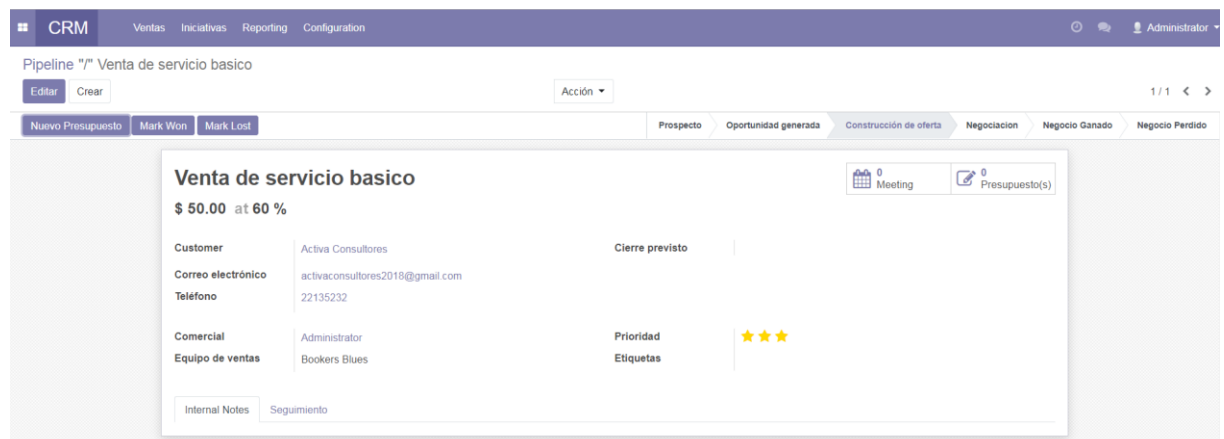
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



Damos clic sobre la oportunidad que queremos editar



Presionamos el botón “Editar”



Modificamos los datos que sean necesarios, para el ejemplo se modificó el ingreso estimado y damos clic en “Guardar”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico

Guardar Descartar 1 / 1 < >

Nuevo Presupuesto Mark Won Mark Lost Prospecto Oportunidad generada Construcción de oferta Negociación Negocio Ganado Negocio Perdido

Oportunidad

Venta de servicio basico

Ingreso estimado \$100.00 Probabilidad at 60 %

Customer Activa Consultores Cierre previsto

Correo electrónico activaconsultores2018@gmail.com

Teléfono 22135232

Comercial Administrator Prioridad

Equipo de ventas Bookers Blues Etiquetas

Internal Notes Seguimiento

3.5 Agendar una reunión

En la página de inicio seleccionamos el modulo "CRM".

WEBSITE Páginas Personalizar Promover Published + Nuevo Editar

Inicio Contactenos Administrator

Debates
Calendario
Contactos
CRM
Ventas
Sitio web
Facturación
Empleados
Proceso de Selección
Apps
Settings

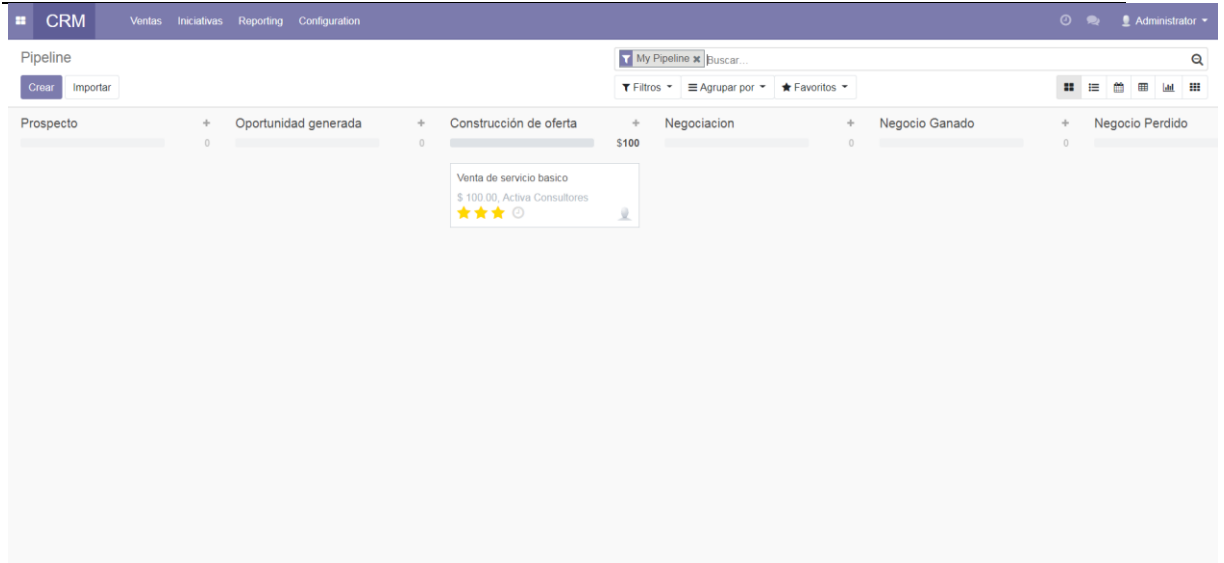
Creativos de Internet
Tenemos la fuerza para **potenciar** tu negocio

Nuestros productos y servicios
Inicio
Creativos de Internet
Bookers Blues

Contacte con nosotros
Contactenos
2124-0532
creativosdeinternet@gmail.com

Creativos de Internet
Somos una empresa especializada en el Diseño y Alojamiento de Sitios Web, que a la vez ofrecemos una amplia gama de Soluciones Web para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes. Además del Diseño de Sitios Web nosotros le facilitamos la Compra de Dominios en Internet, así como también diferentes Planes de Alojamiento Web (Web Hosting).

Damos clic sobre la oportunidad a la que se le creará la reunión.



CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

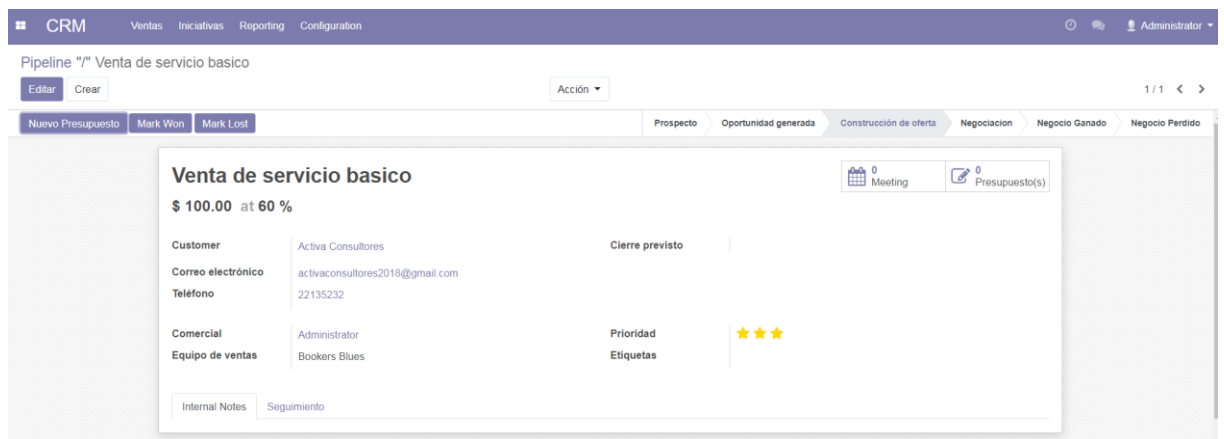
Pipeline My Pipeline x Buscar...

Crear Importar Filtros Agrupar por Favoritos

Prospecto + Oportunidad generada + Construcción de oferta + Negociación + Negocio Ganado + Negocio Perdido

Venta de servicio basico
\$ 100.00, Activa Consultores
★★★★○

Presionamos el botón “meeting”



CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico

Editar Crear Acción

Nuevo Presupuesto Mark Won Mark Lost

Prospecto Oportunidad generada Construcción de oferta Negociación Negocio Ganado Negocio Perdido

Venta de servicio basico
\$ 100.00 at 60 %

Customer: Activa Consultores
Correo electrónico: activaconsultores2018@gmail.com
Teléfono: 22135232

Cierre previsto

Comercial: Administrator
Equipo de ventas: Bookers Blues

Prioridad: ★★★★★
Etiquetas

Internal Notes Seguimiento

0 Meeting 0 Presupuesto(s)

Seleccionamos la fecha y hora, haciendo uso de los controles de navegación.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Reuniones (dic. 2 – 8, 2018)

Buscar...

← Hoy → Día Semana Mes

Filtros Favoritos

W48	dom. 12/2	lun. 12/3	mar. 12/4	mié. 12/5	jue. 12/6	vie. 12/7	sáb. 12/8
Todo el día							
6:00							
7:00							
8:00							
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

dic. 2018

dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Asistentes

☒ Administrator [Yo]

☐ Calendarios de todos

Add Asistentes

Definimos un asunto para la reunión y damos clic en el botón “Crear”.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Reuniones (dic. 2 – 8, 2018)

← Hoy → Día Semana Mes

Filtros Favoritos

W48	dom. 12/2	lun. 12/3	mar. 12/4	mié. 12/5	jue. 12/6	vie. 12/7	sáb. 12/8
Todo el día							
6:00							
7:00							
8:00							
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							

dic. 2018

dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Asistentes

☒ Administrator [Yo]

☐ Calendarios de todos

Add Asistentes

Create: Reuniones

Resumen

Presentación de oferta

Crear Editar Cancelar

Vemos la reunión agendada en el calendario de la herramienta.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuración

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Reuniones (dic. 2 – 8, 2018)

Buscar...

Filtros Favoritos

W48	dom. 12/2	lun. 12/3	mar. 12/4	mié. 12/5	jue. 12/6	vie. 12/7	sáb. 12/8
Todo el día							
6:00							
7:00							
8:00							
9:00							
10:00				10:00 - 10:30			
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

dic. 2018

dom. lun. mar. mié. jue. vie. sáb.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Asistentes

☒ Administrador [Yo]

☐ Calendarios de todos

Add Asistentes

Responsable

☒ Administrador

3.6 Crear un presupuesto

En la página de inicio seleccionamos el modulo "CRM".

WEBSITE Páginas Personalizar Promover Published + Nuevo Editar

Inicio Contactenos Administrador

Debates Calendario Contactos CRM Ventas Sitio web Facturación Empleados Proceso de Selección Apps Settings

Ci

Creativos de Internet

Tenemos la fuerza para **potenciar** tu negocio

Nuestros productos y servicios

Inicio
Creativos de Internet
Bookers Blues

Contacte con nosotros

Contactenos
2124-0532
creativosdeinternetsv@gmail.com

Creativos de Internet

Somos una empresa especializada en el Diseño y Alojamiento de Sitios Web, que a la vez ofrecemos una amplia gama de Soluciones Web para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes. Además del Diseño de Sitios Web nosotros le facilitamos la Compra de Dominios en Internet, así como también diferentes Planes de Alojamiento Web (Web Hosting).

Damos clic sobre la oportunidad a la que se le creará el presupuesto.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline My Pipeline x Buscar...

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Prospecto	Oportunidad generada	Construcción de oferta	Negociación	Negocio Ganado	Negocio Perdido
	0	0	\$100	0	0

Venta de servicio basico
\$ 100.00, Activa Consultores
★★★★○

Presionamos el botón “Presupuesto(s)”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico

Editar Crear Acción

Nuevo Presupuesto Mark Won Mark Lost

Prospecto Oportunidad generada Construcción de oferta Negociación Negocio Ganado Negocio Perdido

Venta de servicio basico
\$ 100.00 at 60 %

Customer: Activa Consultores
Correo electrónico: activaconsultores2018@gmail.com
Teléfono: 22135232

Cierre previsto

Comercial: Administrator
Equipo de ventas: Bookers Blues

Prioridad: ★★★★★
Etiquetas

Internal Notes Seguimiento

0 Meeting 0 Presupuesto(s)

Damos clic en “Crear”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

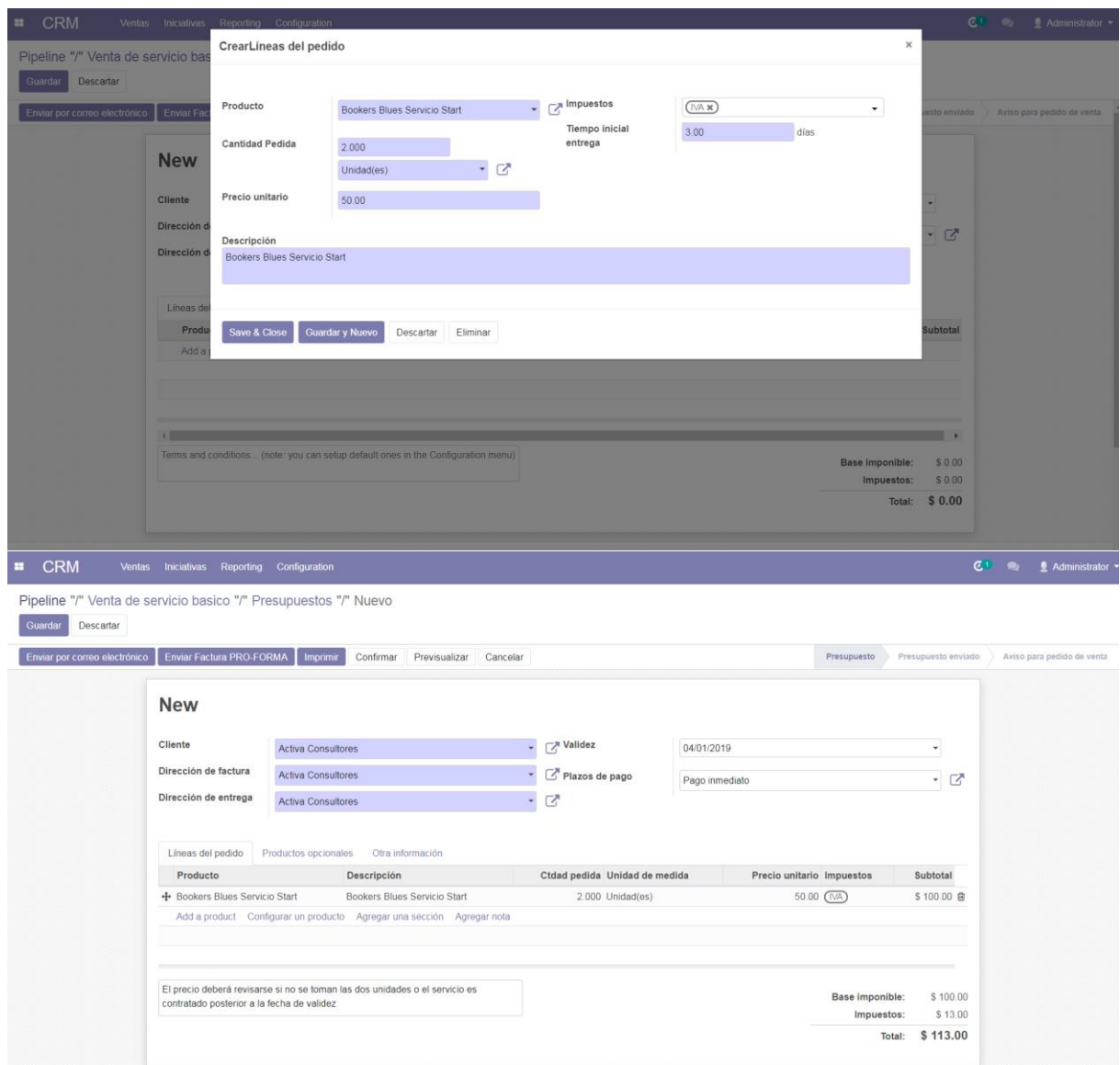
Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Create a new sale order

Completamos los datos requeridos, agregando las líneas de pedido necesarias y luego damos clic en el botón “Guardar”



The image shows two screenshots of a CRM system. The top screenshot displays a 'CrearLineas del pedido' (Create Order Lines) dialog box. The bottom screenshot shows the main 'New' form for creating a sales order.

CrearLineas del pedido Dialog Box:

- Producto:** Bookers Blues Servicio Start
- Cantidad Pedida:** 2.000
- Unidad(es):** (dropdown)
- Precio unitario:** 50.00
- Impuestos:** (dropdown)
- Tiempo inicial entrega:** 3.00 días
- Descripción:** Bookers Blues Servicio Start
- Buttons:** Save & Close, Guardar y Nuevo, Descartar, Eliminar

Main 'New' Form:

- Cliente:** Activa Consultores
- Dirección de factura:** Activa Consultores
- Dirección de entrega:** Activa Consultores
- Validez:** 04/01/2019
- Plazos de pago:** Pago inmediato
- Lines del pedido Table:**

Producto	Descripción	Ctidad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
+ Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00
- Buttons:** Add a product, Configurar un producto, Agregar una sección, Agregar nota
- Footer:** El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez. Base imponible: \$ 100.00, Impuestos: \$ 13.00, Total: \$ 113.00

Vemos el presupuesto creado, el cual puede enviarse a imprimir o por correo electrónico.

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cancelar Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente
Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Boulevard Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Validex
04/01/2019

Plazos de pago
Pago inmediato

Dirección de factura
Activa Consultores

Dirección de entrega
Activa Consultores

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez

Base imponible: \$ 100.00

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration

Pipeline "f" Venta de servicio bas

Editar Crear

Enviar por correo electrónico Enviar Fac

SO009

Cliente
Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Boulevard Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Dirección de
Activa Consultores

Dirección d
Activa Consultores

Lineas del

▼ Producto

Bookers

El precio del

posterior a la

Subtotal

\$ 100.00

\$ 13.00

Total: \$ 113.00

Odoo

Destinatarios

Followers of the document and

Activa Consultores Añadir contactos a notificar...

Asunto

Creativos de Internet Presupuesto (Ref SO009)

Estimados Activa Consultores

Este es el presupuesto **SO009** con un monto de \$ 113.00 de Creativos de Internet.

Contactenos en caso de tener una consulta

SO009_draft.pdf

Adjuntar un archivo

Usar plantilla

Sales Order: Send by email

Grabar como nueva plantilla

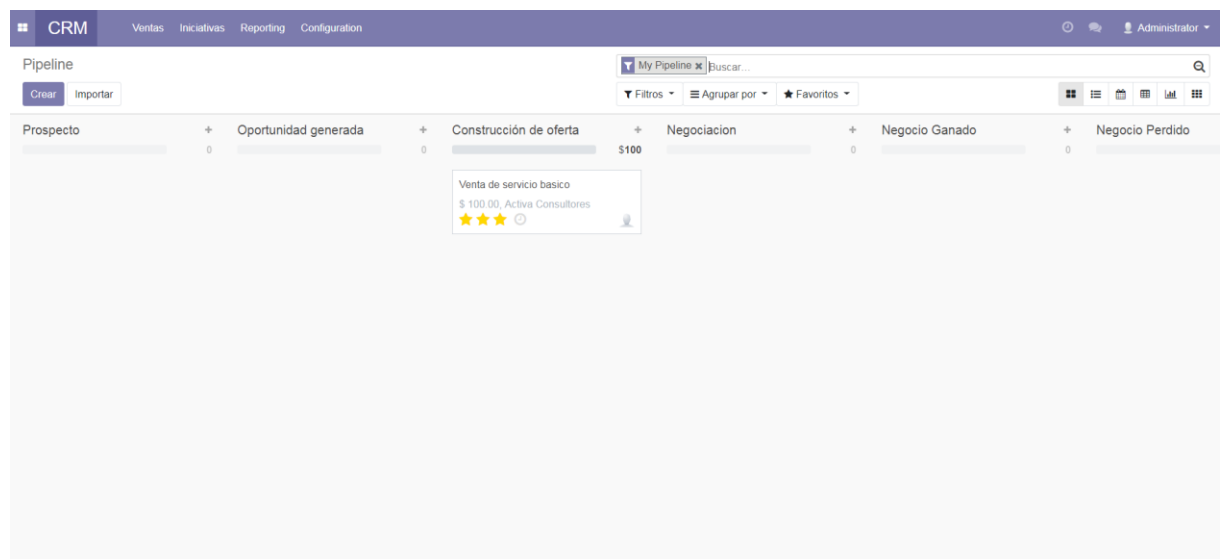
Enviar Cancelar

3.7 Modificar un presupuesto

En la página de inicio seleccionamos el modulo "CRM".



Damos clic sobre la oportunidad a la que se le modificará el presupuesto.



Presionamos el botón “Presupuesto(s)”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico

Editar Crear Acción

Nuevo Presupuesto Mark Won Mark Lost

Prospecto Oportunidad generada Construcción de oferta Negociación Negocio Ganado Negocio Perdido

Venta de servicio basico
\$ 100.00 at 60 %

1 Meeting 1 Presupuesto(s)

Customer: Activa Consultores
Correo electrónico: activaconsultores2018@gmail.com
Teléfono: 22135232

Cierre previsto

Comercial: Administrator
Equipo de ventas: Bookers Blues

Prioridad: ★★★
Etiquetas

Internal Notes Seguimiento

Nos cargara los presupuestos asociados y seleccionamos el que deseamos modificar.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos

Crear Importar

Presupuestos Buscar...

Filtros Agrupar por Favoritos

1-1/1

Número de pedido	Fecha confirmación	Cliente	Comercial	Total	Estado factura
SO009		Activa Consultores	r. alas	\$ 113.00	Nada que Facturar

113.00

Damos clic en el botón "Editar"

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos "I" SO009

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cancelar

Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente: Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Dirección de factura: Activa Consultores
Dirección de entrega: Activa Consultores

Validez: 04/01/2019
Plazos de pago: Pago inmediato

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez

Base imponible: \$ 100.00
Impuestos: \$ 13.00
Total: \$ 113.00

Modificamos los datos requeridos, en el ejemplo se modificó el plazo de pago y damos clic en el botón “Guardar”.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos "I" SO009

Guardar Descartar

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cancelar Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente Activa Consultores Validar 04/01/2019

Dirección de factura Activa Consultores Plazos de pago 15 Días

Dirección de entrega Activa Consultores

Producto	Descripción	Ctidad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
+ Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

Add a product Configurar un producto Agregar una sección Agregar nota

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez.

Base imponible: \$ 100.00
Impuestos: \$ 13.00
Total: \$ 113.00

Se mostrará el presupuesto actualizado.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos "I" SO009

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cancelar Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Validar 04/01/2019

Plazos de pago 15 Días

Dirección de factura Activa Consultores

Dirección de entrega Activa Consultores

Producto	Descripción	Ctidad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
+ Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez.

Base imponible: \$ 100.00
Impuestos: \$ 13.00
Total: \$ 113.00

3.8 Eliminar un presupuesto

En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



Damos clic sobre la oportunidad a la que se le eliminará el presupuesto.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline My Pipeline x Buscar...

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Prospecto	Oportunidad generada	Construcción de oferta	Negociación	Negocio Ganado	Negocio Perdido
	0	0	\$100	0	0

Venta de servicio basico
\$ 100.00, Activa Consultores
★★★★○

Presionamos el botón “Presupuesto(s)”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico

Editar Crear Acción

Nuevo Presupuesto Mark Won Mark Lost

Prospecto Oportunidad generada Construcción de oferta Negociación Negocio Ganado Negocio Perdido

Venta de servicio basico
\$ 100.00 at 60 %

Customer: Activa Consultores
Correo electrónico: activaconsultores2018@gmail.com
Teléfono: 22135232

Cierre previsto

Comercial: Administrator
Equipo de ventas: Bookers Blues

Prioridad: ★★★★★
Etiquetas

Internal Notes Seguimiento

1 Meeting 1 Presupuesto(s)

Nos cargara los presupuestos asociados y seleccionamos el que deseamos eliminar.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Número de pedido	Fecha confirmación	Cliente	Comercial	Total	Estado factura
☐ SO009		Activa Consultores	r.alas	\$ 113.00	Nada que Facturar

113.00

En el menú “Acción”, seleccionamos la opción “Suprimir”

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos "I" SO009

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cance

Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Validez 04/01/2019

Plazos de pago Pago inmediato

Dirección de factura Activa Consultores

Dirección de entrega Activa Consultores

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Ctidad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez

Base imponible: \$ 100.00
Impuestos: \$ 13.00
Total: \$ 113.00

Nos mostrará un mensaje de confirmación, al presionar el botón “Aceptar”, el presupuesto se eliminará.

CRM Ventas Iniciativas Reporting Configuration Administrator

Pipeline "I" Venta de servicio basico "I" Presupuestos

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Imprimir Confirmar Previsualizar Cance

Presupuesto Presupuesto enviado Aviso para pedido de venta

SO009

Cliente Activa Consultores
3a. Calle Poniente Schafik Hándal y Bulevar Constitución
#301 Colonia Escalón, San Salvador
San Salvador SS
El Salvador

Validez 04/01/2019

Plazos de pago 15 Días

Dirección de factura Activa Consultores

Dirección de entrega Activa Consultores

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Ctidad pedida	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Bookers Blues Servicio Start	Bookers Blues Servicio Start	2.000	Unidad(es)	50.00	(IVA)	\$ 100.00

El precio deberá revisarse si no se toman las dos unidades o el servicio es contratado posterior a la fecha de validez

Base imponible: \$ 100.00
Impuestos: \$ 13.00
Total: \$ 113.00

Confirmación

¿Está seguro que quiere eliminar este registro?

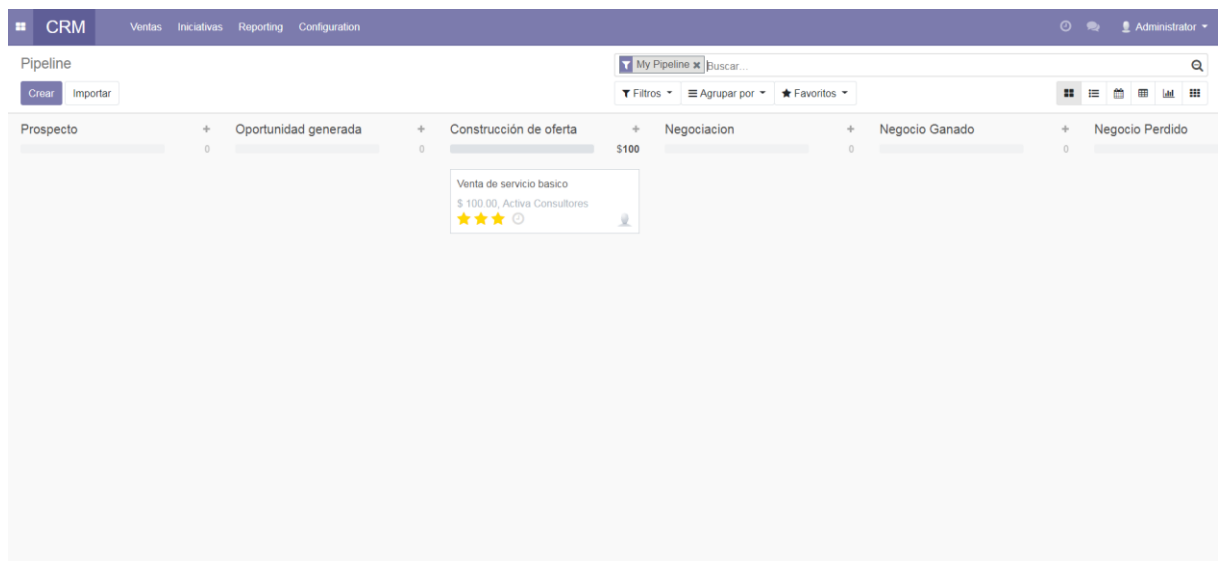
Aceptar Cancelar

3.9 Eliminar una oportunidad

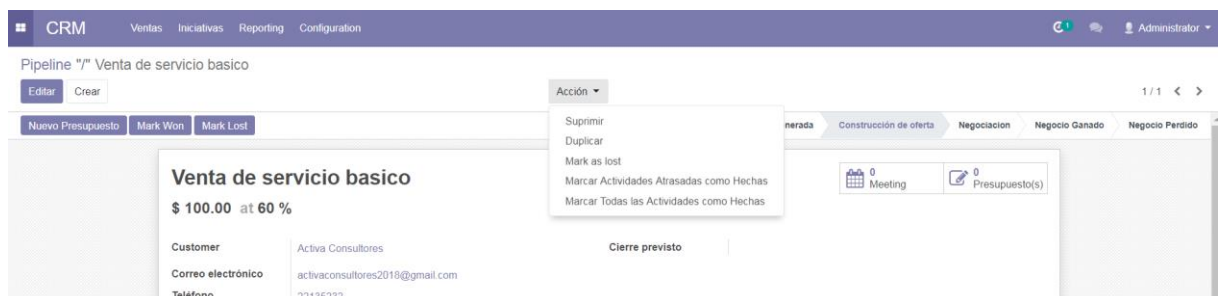
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



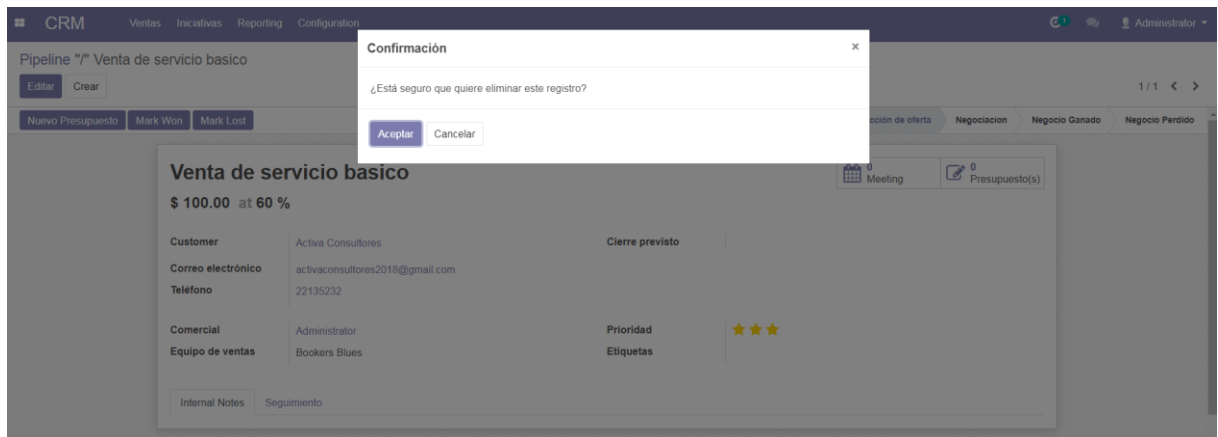
Damos clic sobre la oportunidad a la que se le eliminará el presupuesto.



En el menú “Acción”, seleccionamos la opción “Suprimir”.



Nos mostrara un mensaje de confirmación, al presionar el botón “Aceptar”, la oportunidad será eliminada.

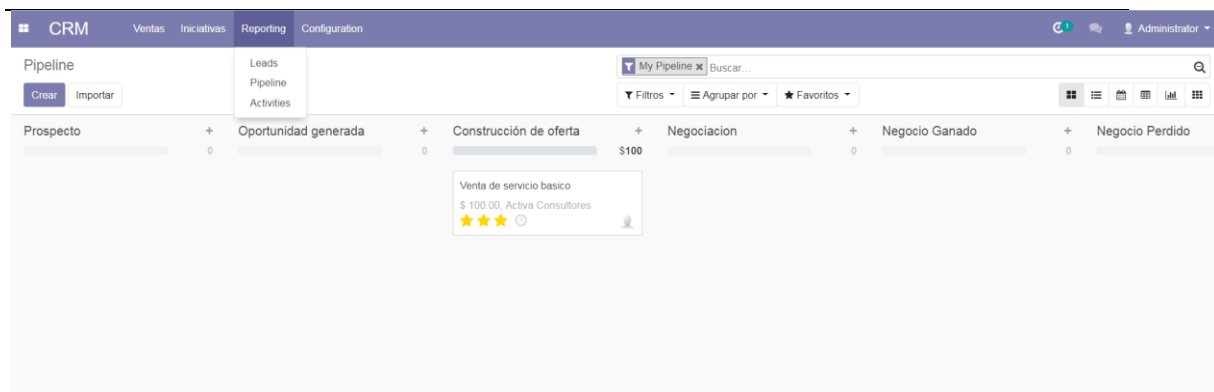


3.10 Consultar reportes

En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



En el menú “Reporting” seleccionamos el reporte que deseamos consultar.

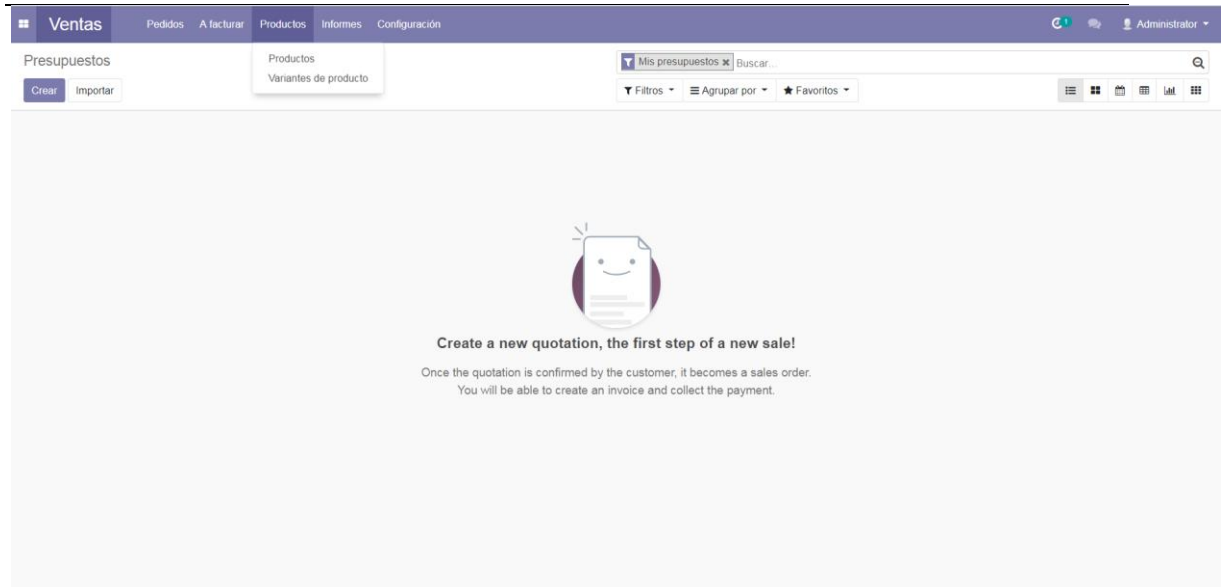


3.11 Crear un producto

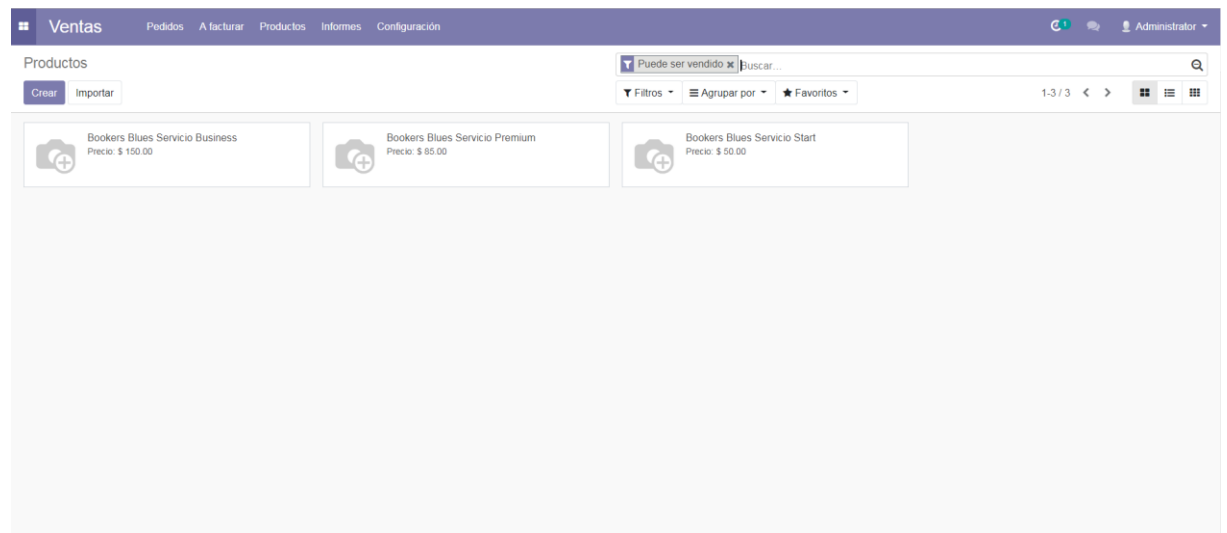
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



En el menú “Productos”, seleccionamos la opción “Productos”.



Damos clic en el botón “Crear”.



Completamos los datos requeridos y damos clic en el boton “Guardar”.

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "N" Nuevo Guardar Descartar



Nombre del producto
Servicio de prueba

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

0.00 Unidad(es) Sold Activo

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	35.00
Categoría de producto	All	☒ Impuestos cliente	(IVA 30)
Referencia interna		Coste	10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

Notas internas
This note is only for internal purposes.

El producto se creará.

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "N" Servicio de prueba Editar Crear Imprimir Acción 4 / 4

Servicio de prueba

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

0.00 Unidad(es) Sold Activo

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$ 35.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$ 10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

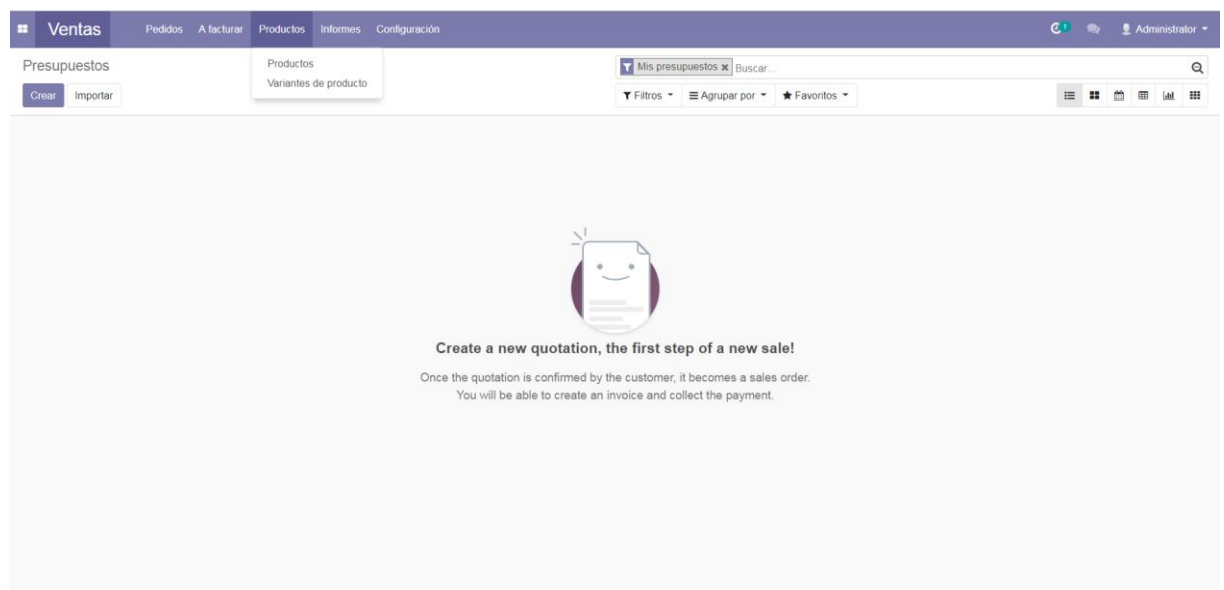
Notas internas

3.12 Modificar un producto

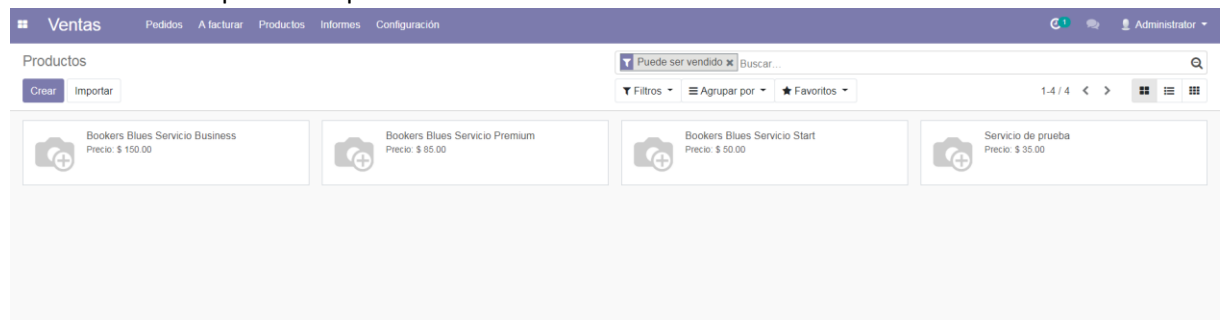
En la página de inicio seleccionamos el modulo "CRM".



En el menú “Productos”, seleccionamos la opción “Productos”.



Seleccionamos el producto que deseamos modificar.



Damos clic en el botón “Editar”

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "I" Servicio de prueba Imprimir Acción 4 / 4

Servicio de prueba 0.00 Unidad(es) Sold Activo

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$ 35.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$ 10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

[Notas internas](#)

Modificamos los datos requeridos, en el ejemplo se modifica el precio de venta y damos clic en el botón “Guardar”

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "I" Servicio de prueba Guardar Descartar 4 / 4

Servicio de prueba 0.00 Unidad(es) Sold Activo

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$45.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

[Notas internas](#)

This note is only for internal purposes.

El producto queda actualizado.

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "I" Servicio de prueba Imprimir Acción 4 / 4

Servicio de prueba 0.00 Unidad(es) Sold Activo

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$ 45.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$ 10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

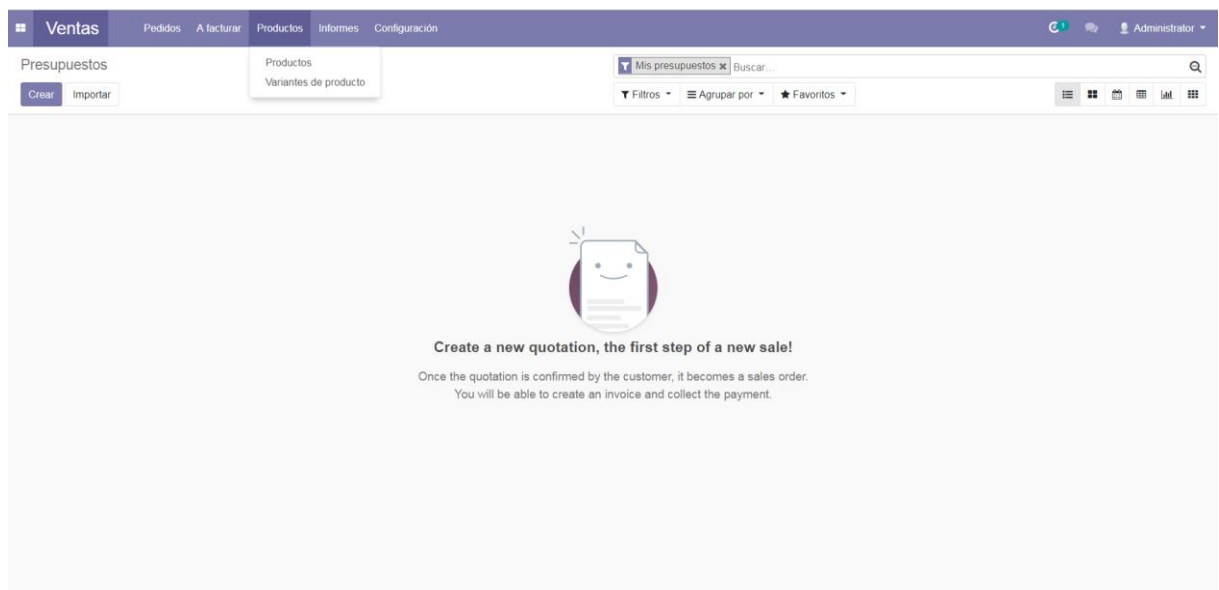
[Notas internas](#)

3.13 Eliminar un producto

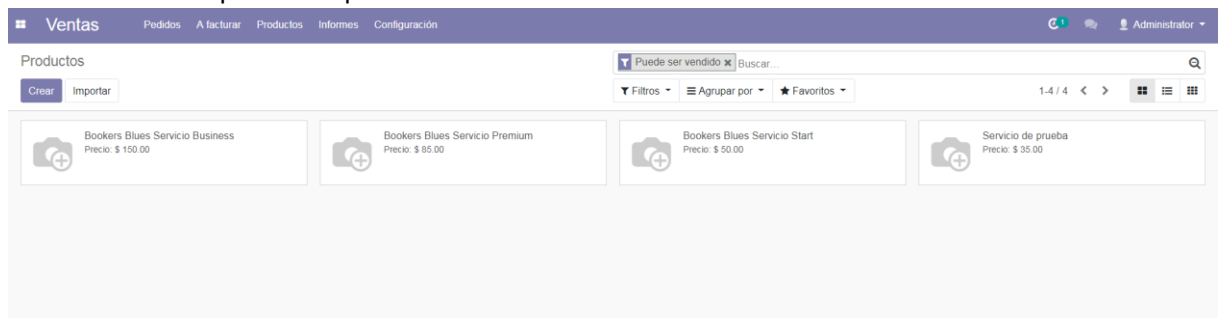
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



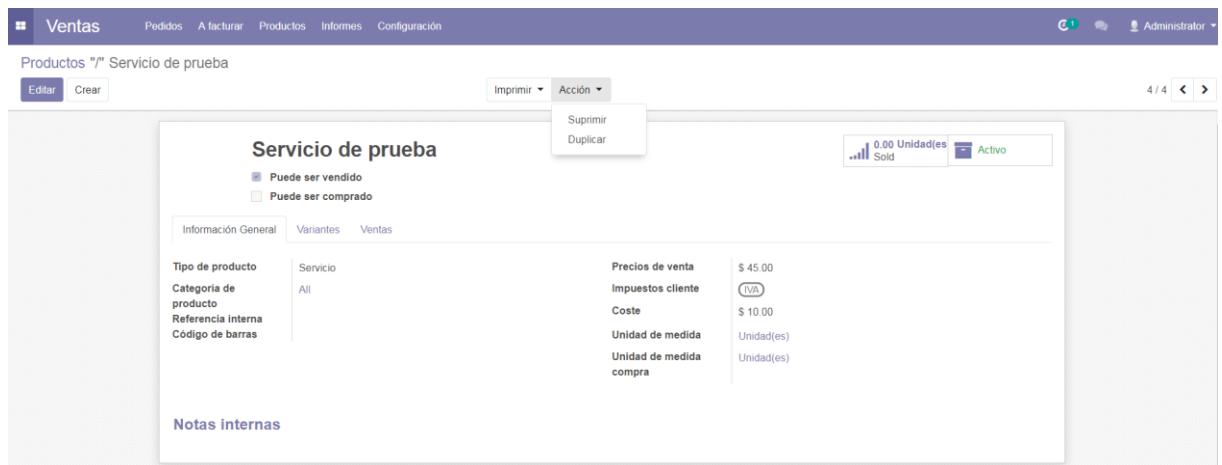
En el menú “Productos”, seleccionamos la opción “Productos”.



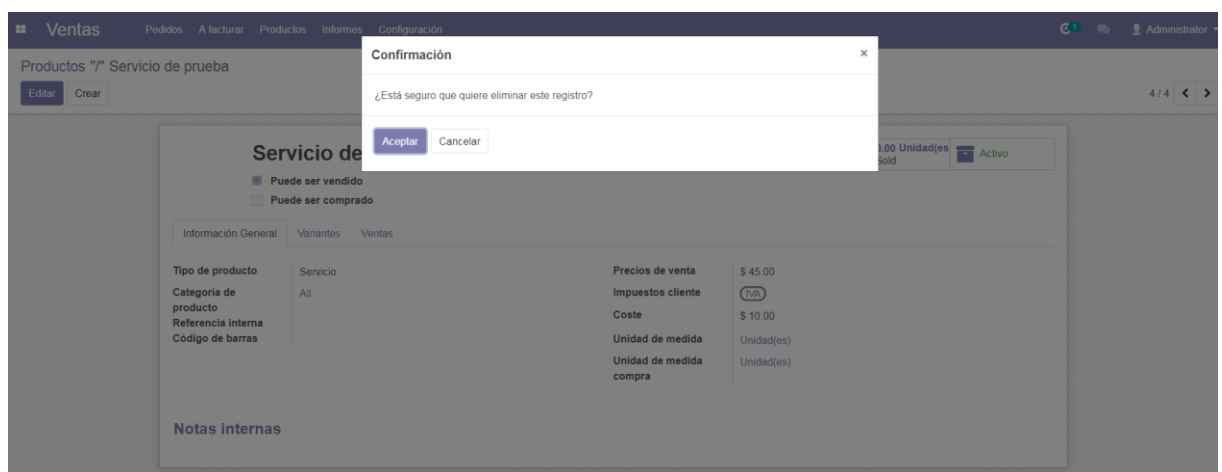
Seleccionamos el producto que deseamos eliminar.



En el menú “Acción”, seleccionamos la opción “Suprimir”



Nos mostrará un mensaje de confirmación, al presionar el botón “Aceptar”, el producto se eliminará.

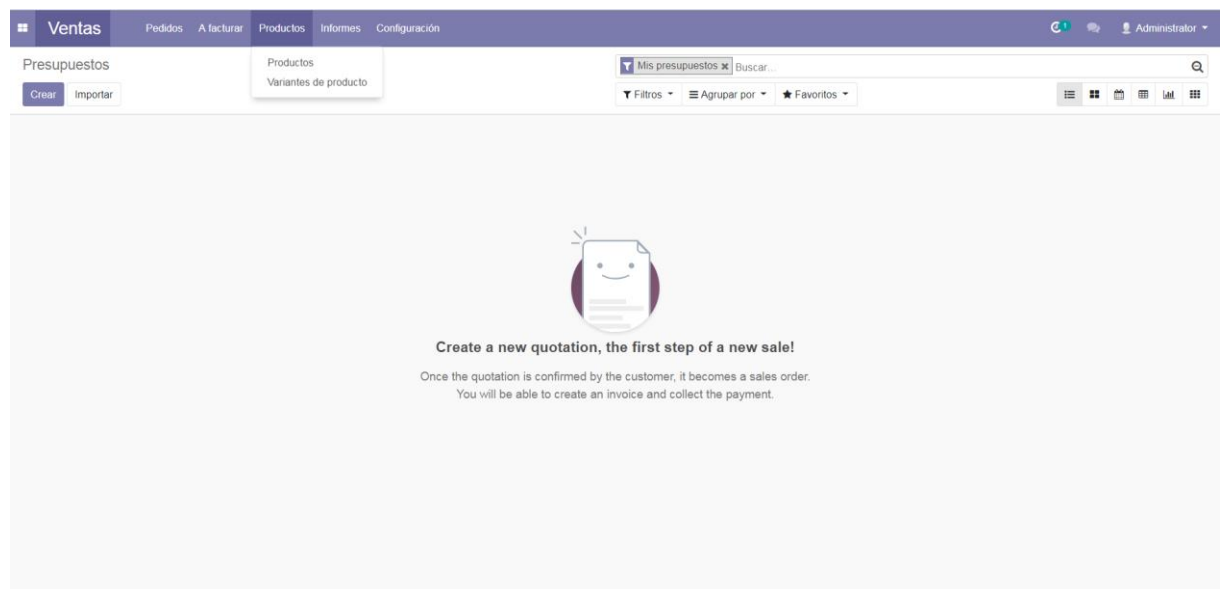


3.14 Archivar un producto

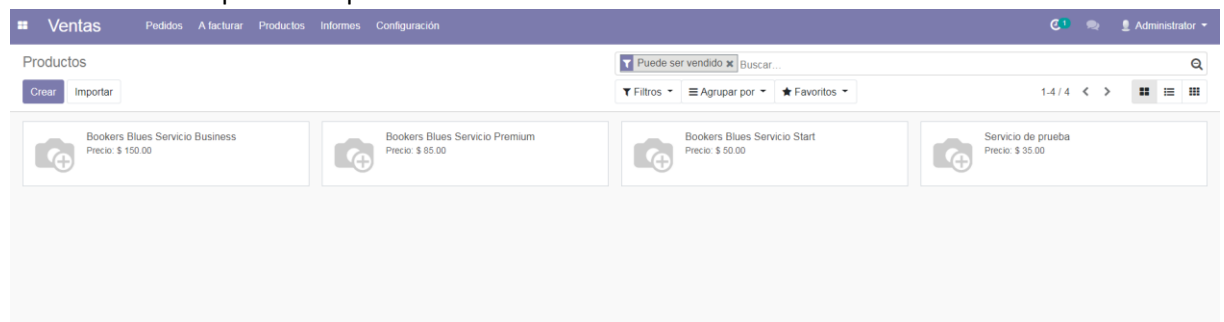
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



En el menú “Productos”, seleccionamos la opción “Productos”.



Seleccionamos el producto que deseamos archivar.



Damos clic en el botón “Activo”

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "I" Servicio de prueba Imprimir Acción 4 / 4

Servicio de prueba 0.00 Unidad(es) Sold Activo

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$ 35.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$ 10.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

[Notas internas](#)

El producto quedara con estado “Archivado”

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración Administrator

Productos "I" Servicio de prueba Imprimir Acción 4 / 4

Servicio de prueba 0.00 Unidad(es) Sold Archivado

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Variantes Ventas

Tipo de producto	Servicio	Precios de venta	\$ 45.00
Categoría de producto	All	Impuestos cliente	(IVA)
Referencia interna		Coste	\$ 0.00
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
		Unidad de medida compra	Unidad(es)

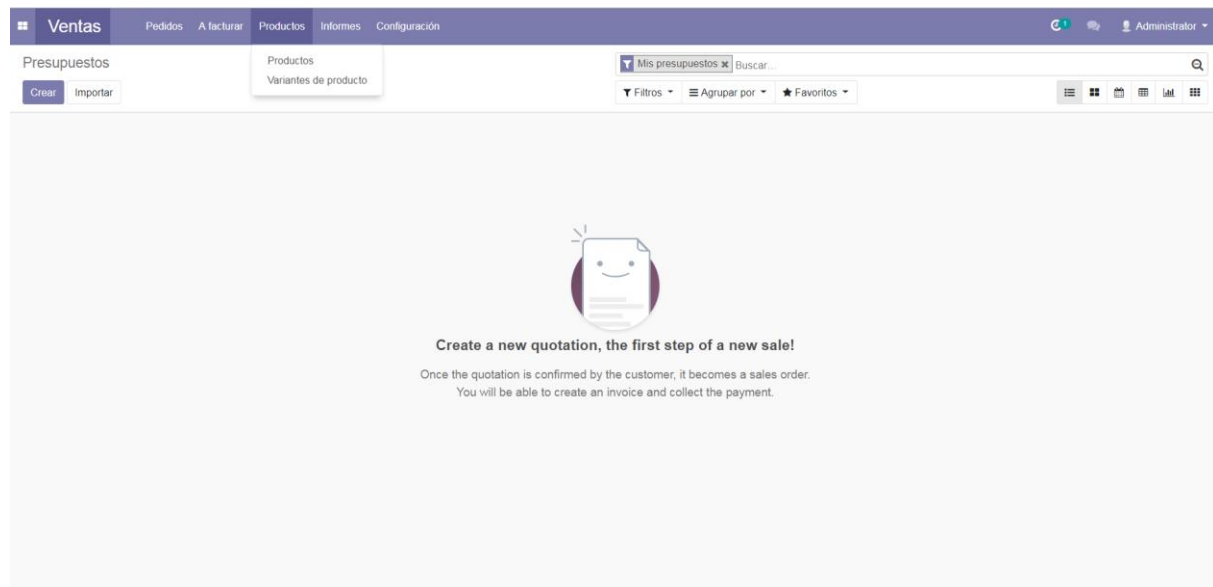
[Notas internas](#)

3.15 Restaurar un producto

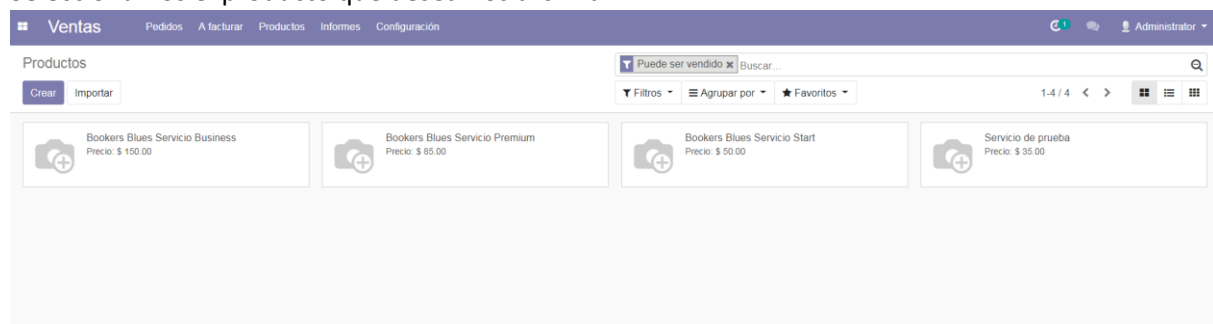
En la página de inicio seleccionamos el modulo “CRM”.



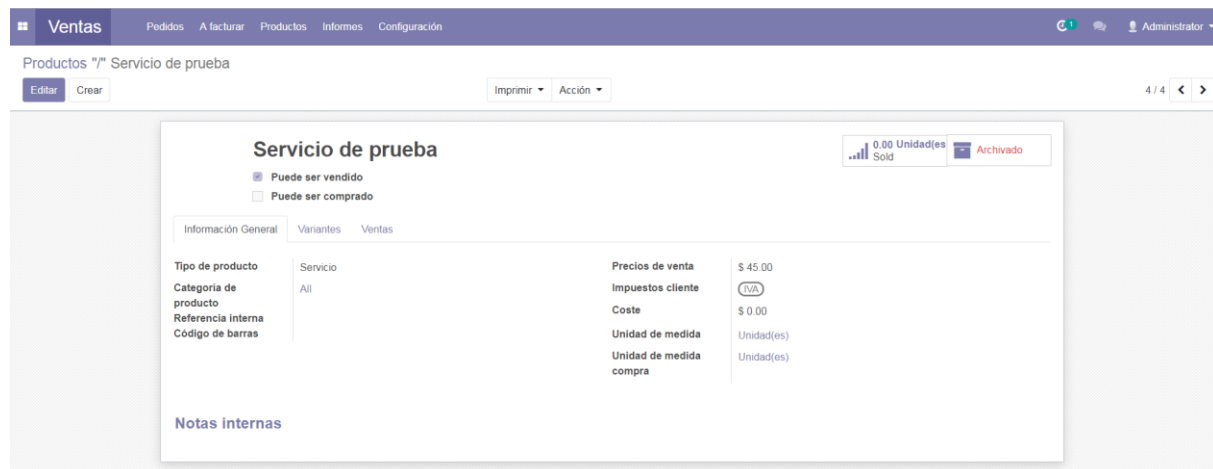
En el menú “Productos”, seleccionamos la opción “Productos”.



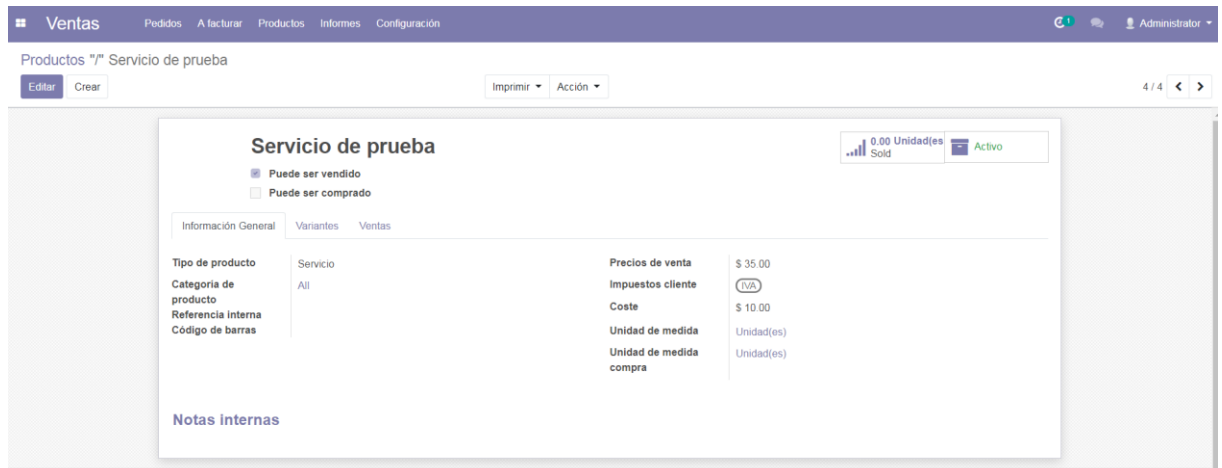
Seleccionamos el producto que deseamos archivar.



Damos clic en el botón “Archivado”



El producto quedara con estado “Activo”



The screenshot shows the 'Servicio de prueba' product form in the 'Ventas' module. The form is titled 'Servicio de prueba' and has a status of 'Activo'. It includes a bar chart showing '0.00 Unidad(es) Sold'. The form is divided into two main sections: 'Información General' and 'Ventas'. The 'Información General' section contains fields for 'Tipo de producto' (Servicio), 'Categoría de producto' (All), 'Referencia interna', and 'Código de barras'. The 'Ventas' section contains fields for 'Precios de venta' (\$ 35.00), 'Impuestos cliente' (IVA), 'Coste' (\$ 10.00), 'Unidad de medida' (Unidad(es)), and 'Unidad de medida compra' (Unidad(es)). There are also checkboxes for 'Puede ser vendido' and 'Puede ser comprado'. A 'Notas internas' section is at the bottom.

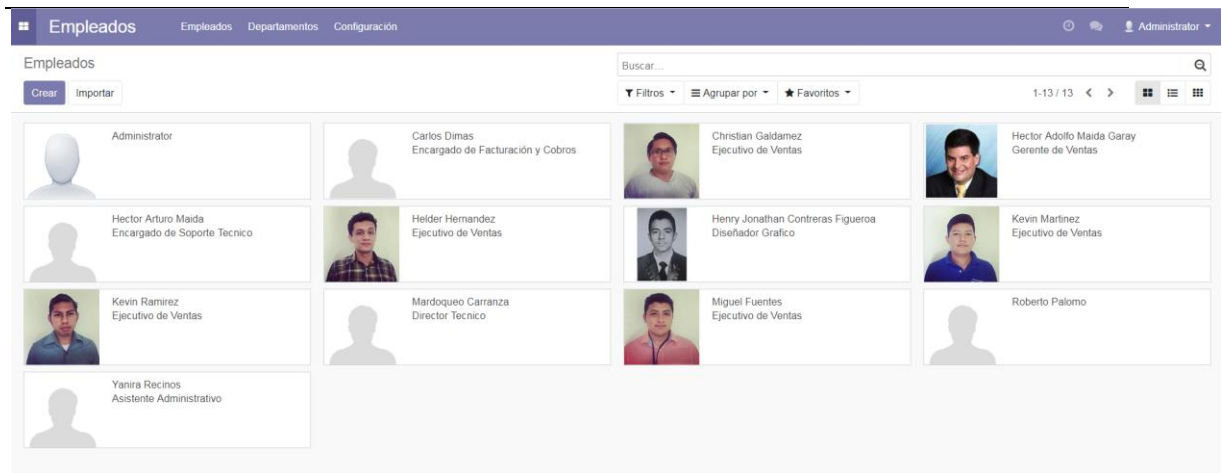
4. Modulo Empleado

4.1 Crear empleado

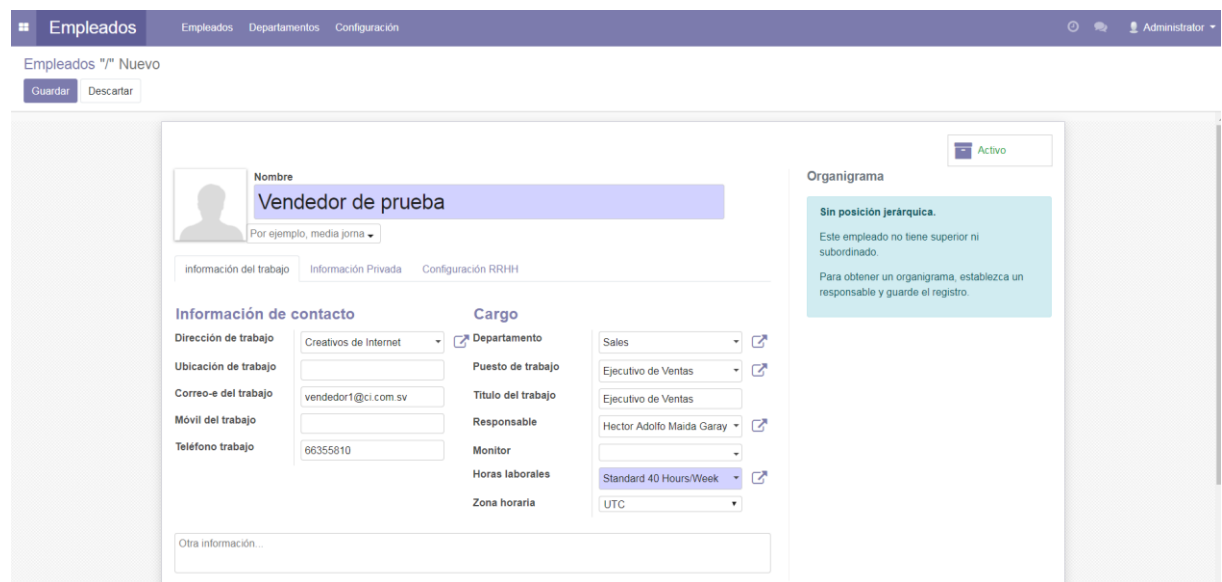
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



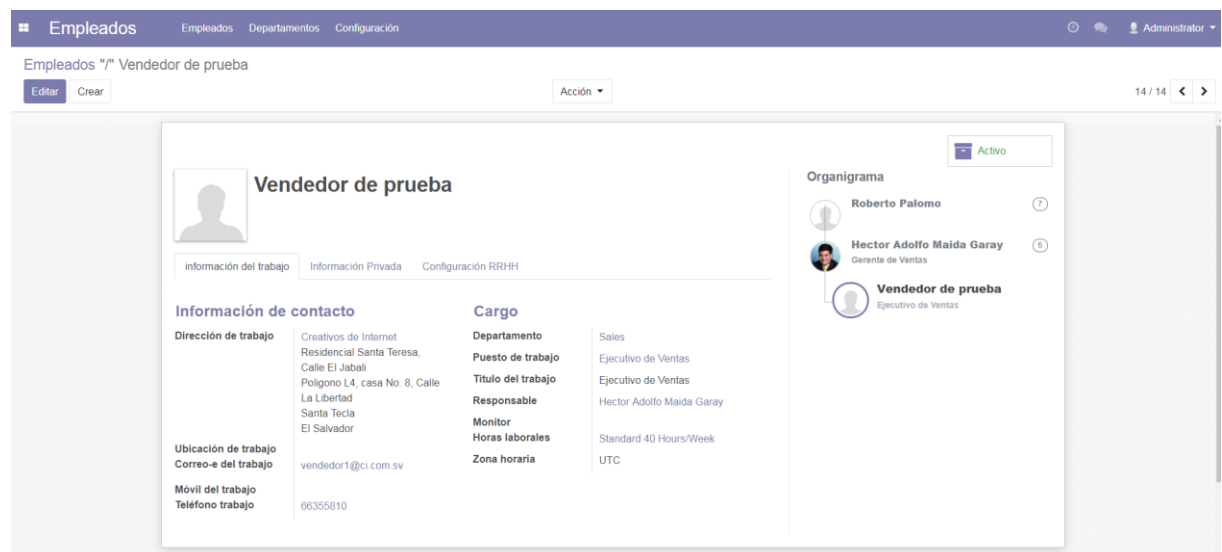
Damos clic en el botón “Crear”



Completamos la información requerida y damos clic en el boton “Guardar”



El empleado se creará en la herramienta

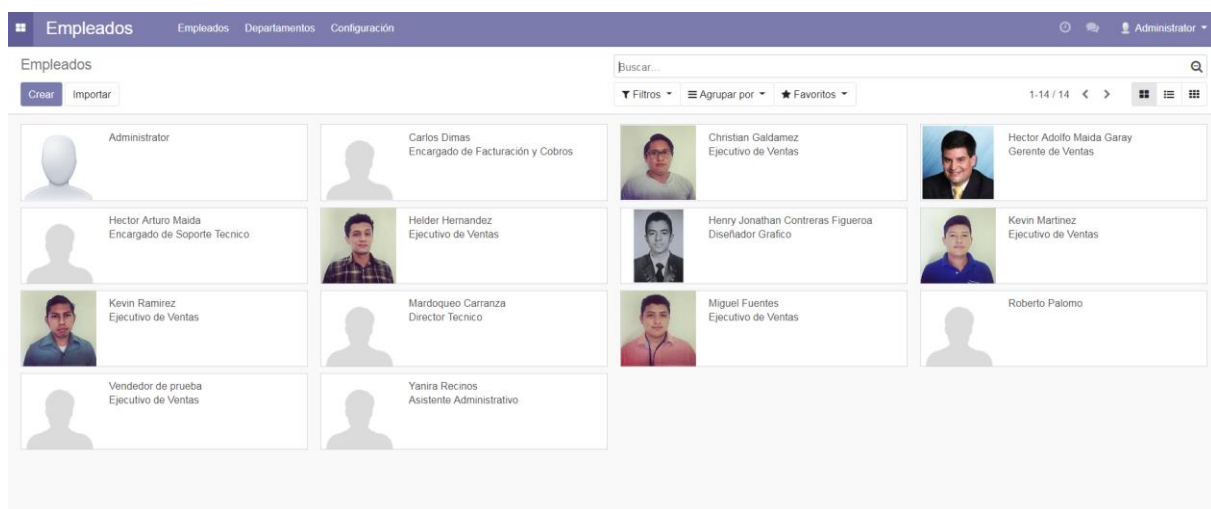


4.2 Editar empleado

En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



Seleccionamos el empleado que deseamos “Modificar”.



Damos clic en el botón “Editar”.

Empleados Empleados Departamentos Configuración Administrador

Empleados "Vendedor de prueba" Acción 14 / 14



Vendedor de prueba

Información del trabajo Información Privada Configuración RRHH

Información de contacto

Dirección de trabajo
Creativos de Internet
Residencial Santa Teresa,
Calle El Jabali
Poligono L4, casa No. 8, Calle
La Libertad
Santa Tecla
El Salvador

Ubicación de trabajo
Correo-e del trabajo
vendedor1@ci.com.sv

Móvil del trabajo
Teléfono trabajo
66355810

Cargo

Departamento
Sales

Puesto de trabajo
Ejecutivo de Ventas

Título del trabajo
Ejecutivo de Ventas

Responsable
Hector Adolfo Maida Garay

Monitor
Standard 40 Hours/Week

Horas laborales
UTC

Zona horaria

Organigrama Activo

- Roberto Palomo (7)
- Hector Adolfo Maida Garay (6)
Gerente de Ventas
- Vendedor de prueba**
Ejecutivo de Ventas

Modificamos los datos requeridos, en el ejemplo se modifica el teléfono de trabajo y damos clic en "Guardar".

Empleados Empleados Departamentos Configuración Administrador

Empleados "Vendedor de prueba" Guardar Descartar 13 / 14



Nombre
Vendedor de prueba

Por ejemplo, media jorna

Información del trabajo Información Privada Configuración RRHH

Información de contacto

Dirección de trabajo
Creativos de Internet

Ubicación de trabajo

Correo-e del trabajo
vendedor1@ci.com.sv

Móvil del trabajo

Teléfono trabajo
66354354

Otra información...

Cargo

Departamento
Sales

Puesto de trabajo
Ejecutivo de Ventas

Título del trabajo
Ejecutivo de Ventas

Responsable
Hector Adolfo Maida Garay

Monitor
Standard 40 Hours/Week

Horas laborales
UTC

Zona horaria

Organigrama Activo

- Roberto Palomo (7)
- Hector Adolfo Maida Garay (6)
Gerente de Ventas
- Vendedor de prueba**
Ejecutivo de Ventas

La información quedara actualizada

Empleados Empleados Departamentos Configuración Administrador

Empleados "1" Vendedor de prueba Acción 13 / 14

Vendedor de prueba Activo

Información del trabajo Información Privada Configuración RRHH

Información de contacto

Dirección de trabajo Creativos de Internet
Residencial Santa Teresa,
Calle El Jabali
Poligono L4, casa No. 8, Calle
La Libertad
Santa Tecla
El Salvador

Ubicación de trabajo

Correo-e del trabajo vendedor1@ci.com.sv

Móvil del trabajo

Teléfono trabajo 66354355

Cargo

Departamento Sales

Puesto de trabajo Ejecutivo de Ventas

Título del trabajo Ejecutivo de Ventas

Responsable Hector Adolfo Maida Garay

Monitor Standard 40 Hours/Week

Horas laborales UTC

Zona horaria

Organigrama

Roberto Palomo 7

Hector Adolfo Maida Garay 6
Gerente de Ventas

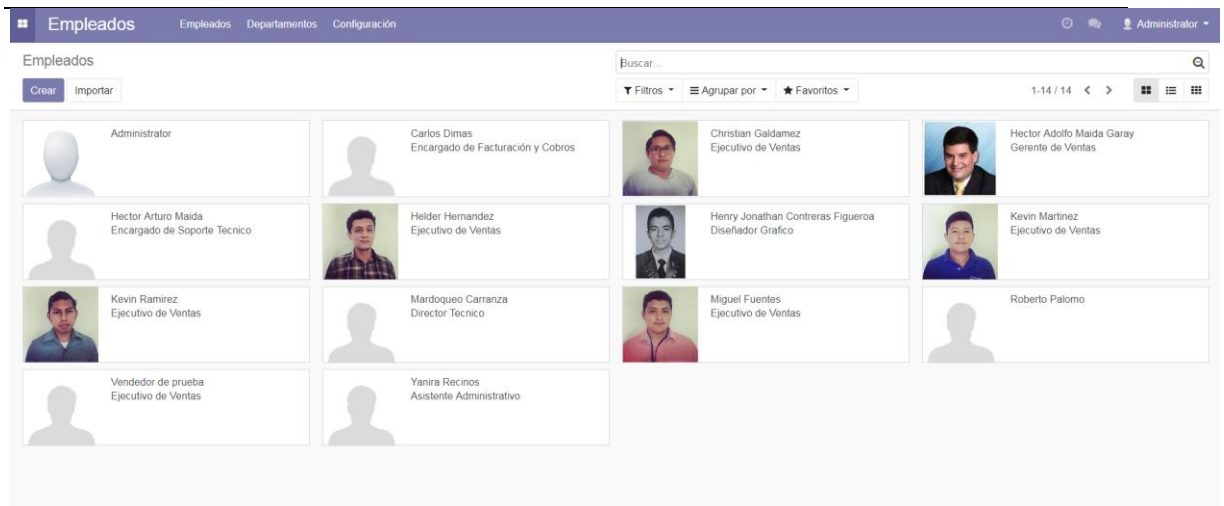
Vendedor de prueba
Ejecutivo de Ventas

4.3 Eliminar empleado

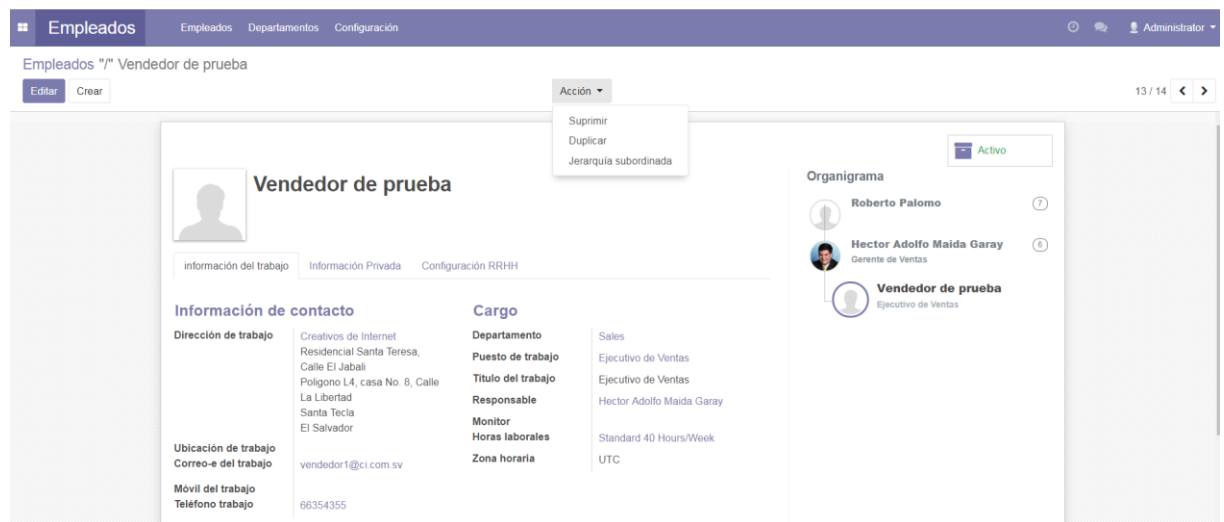
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



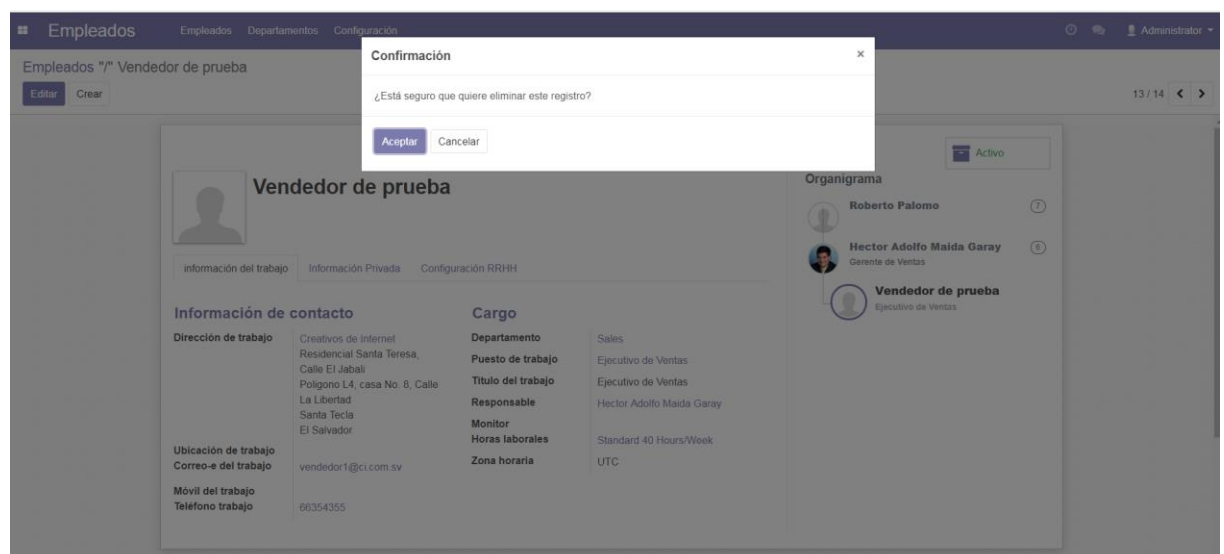
Seleccionamos el empleado que deseamos “Eliminar”.



En el menú “Acción”, seleccionamos la opción “Suprimir”.



Nos mostrará un mensaje de confirmación, al presionar el botón “Aceptar”, el empleado se eliminará.

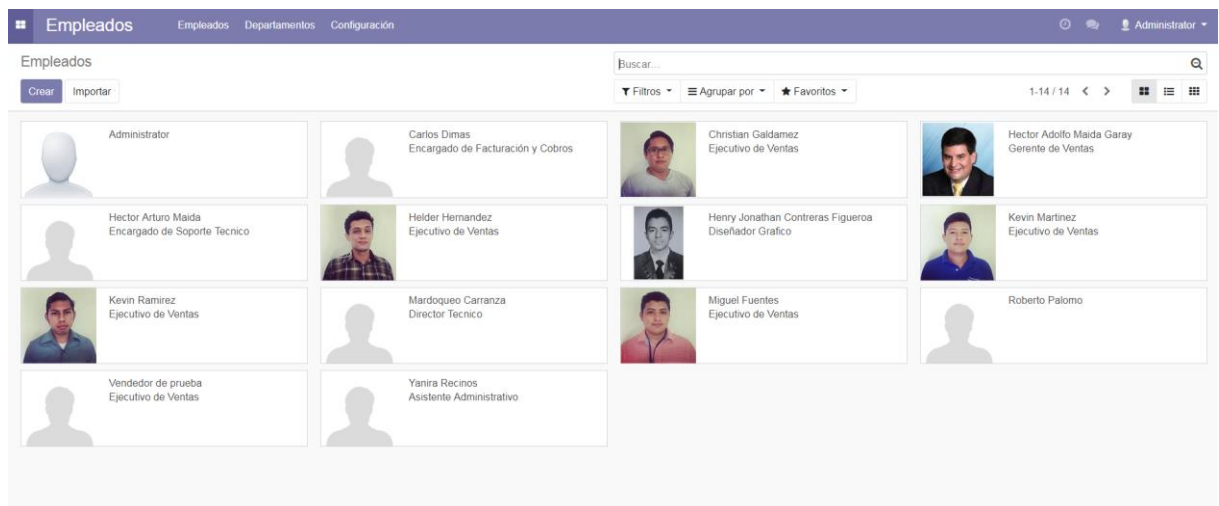


4.4 Archivar empleado

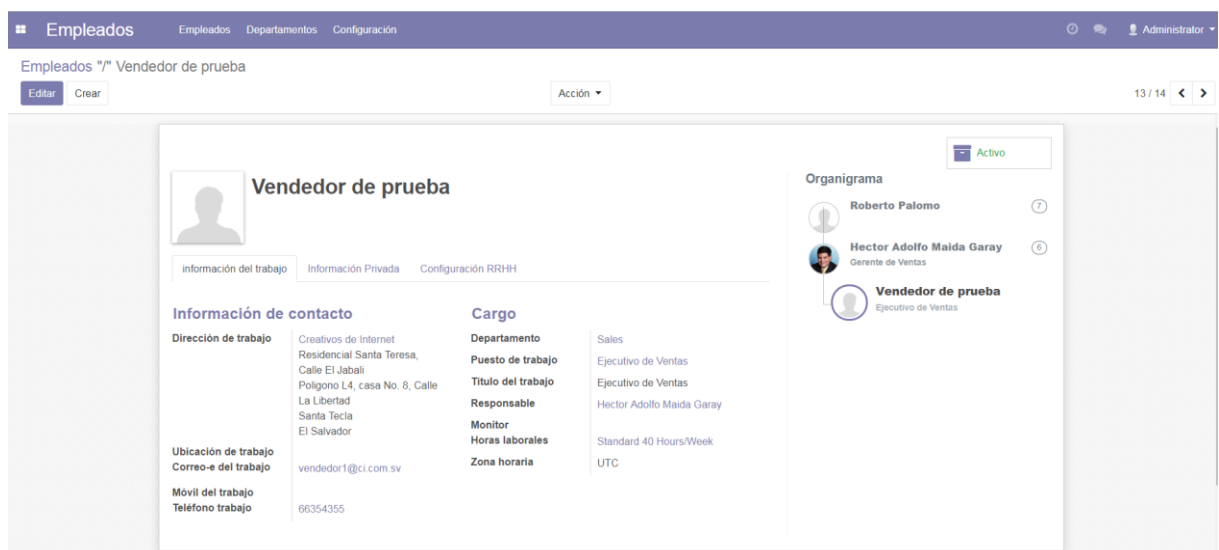
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



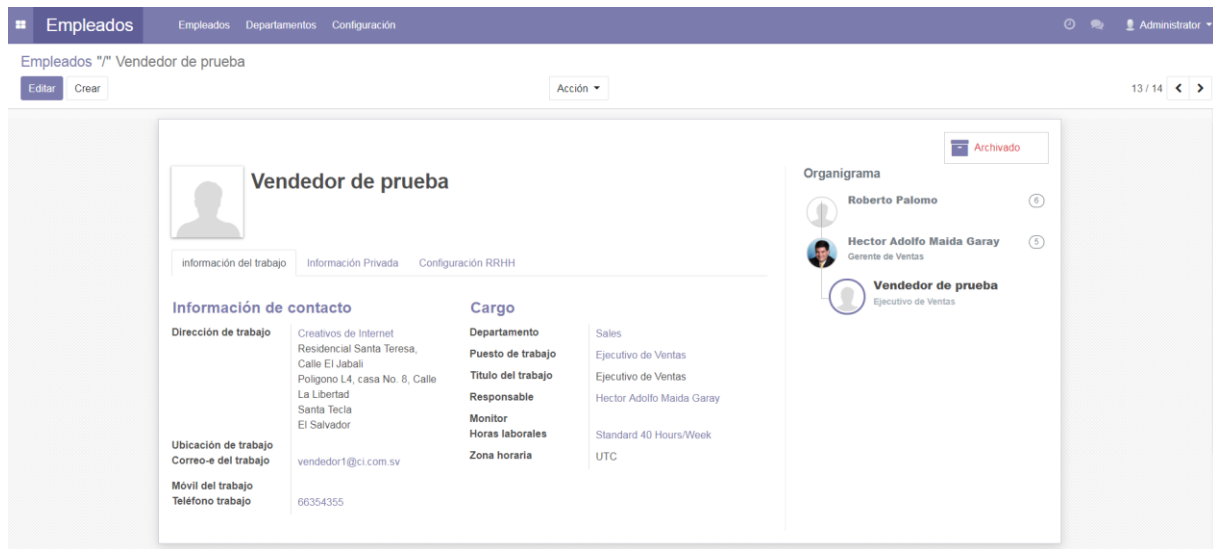
Seleccionamos el empleado que deseamos Archivar.



Damos clic en el botón “Activo”



El empleado quedara con estado “Archivado”



Empleados Empleados Departamentos Configuración

Empleados "Vendedor de prueba"

Editar Crear Acción 13 / 14

Vendedor de prueba

Organigrama

- Roberto Palomo
- Hector Adolfo Maida Garay Gerente de Ventas
- Vendedor de prueba** Ejecutivo de Ventas

Información de contacto

Dirección de trabajo

Creativos de Internet
Residencial Santa Teresa,
Calle El Jabali
Poligono L4, casa No. 8, Calle
La Libertad
Santa Tecla
El Salvador

Ubicación de trabajo
Correo-e del trabajo
Móvil del trabajo
Teléfono trabajo

vendedor1@ci.com.sv
66354355

Cargo

Departamento
Puesto de trabajo
Título del trabajo
Responsable
Monitor
Horas laborales
Zona horaria

Sales
Ejecutivo de Ventas
Ejecutivo de Ventas
Hector Adolfo Maida Garay
Standard 40 Hours/Week
UTC

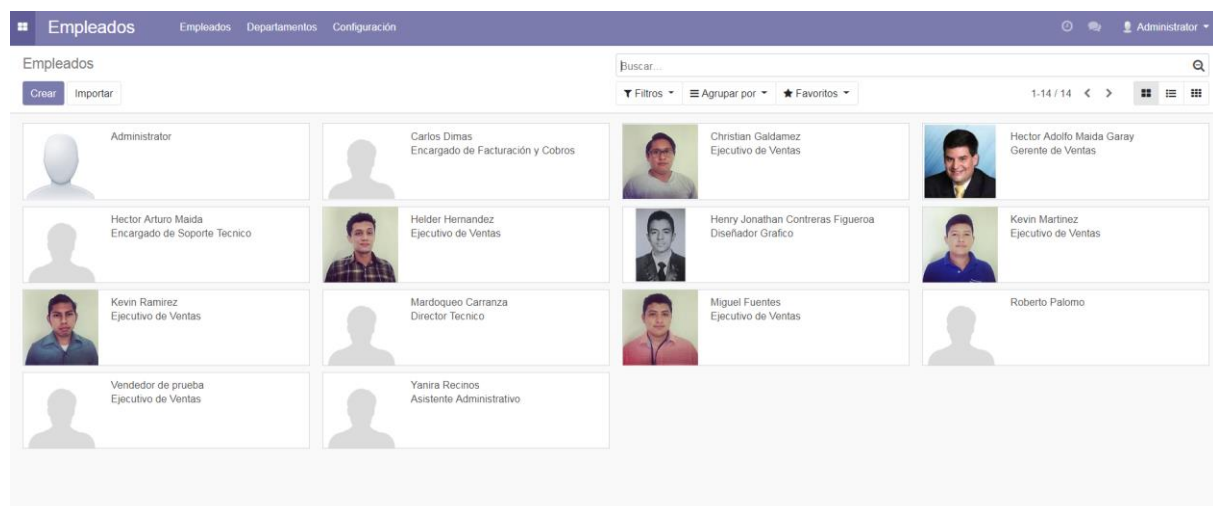
Archivado

4.5 Restaurar empleado

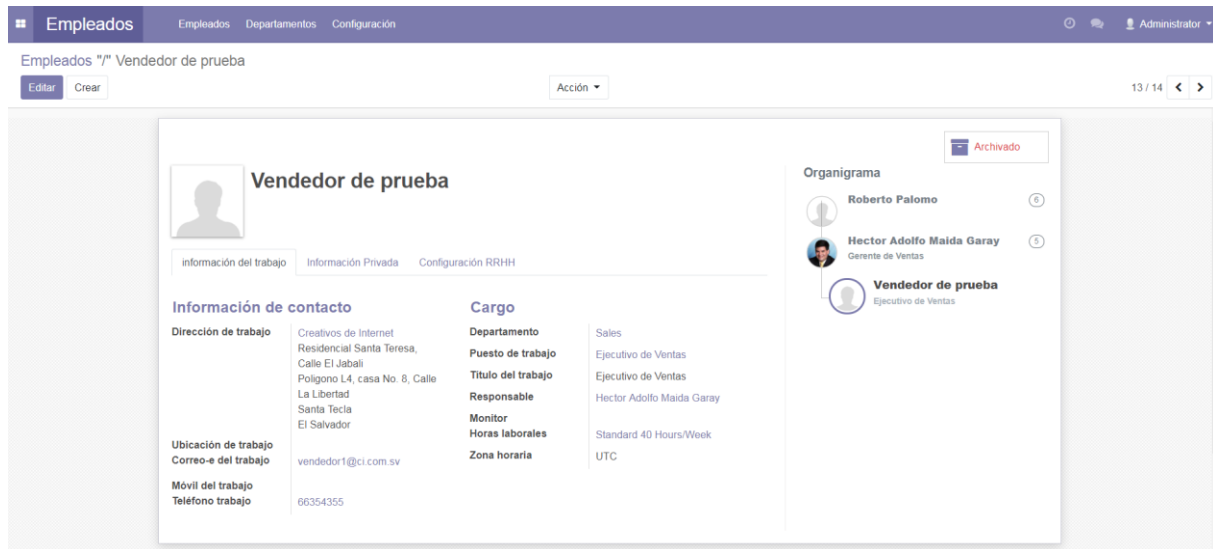
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



Seleccionamos el empleado que deseamos Activar.

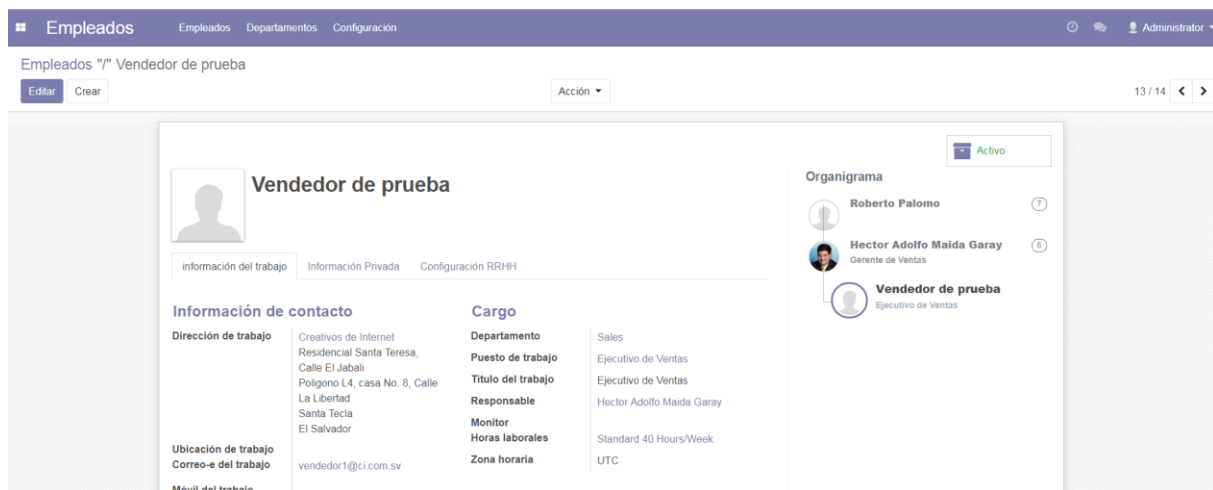


Damos clic en el botón “Archivado”



The screenshot shows the 'Empleados' module interface. At the top, there's a navigation bar with 'Empleados', 'Departamentos', and 'Configuración'. Below it, a sub-header reads 'Empleados "/>

El empleado quedara con estado “Activo”



This screenshot is similar to the previous one, but the 'Activo' button is highlighted in the top right corner of the profile card, indicating the employee's status has been updated.

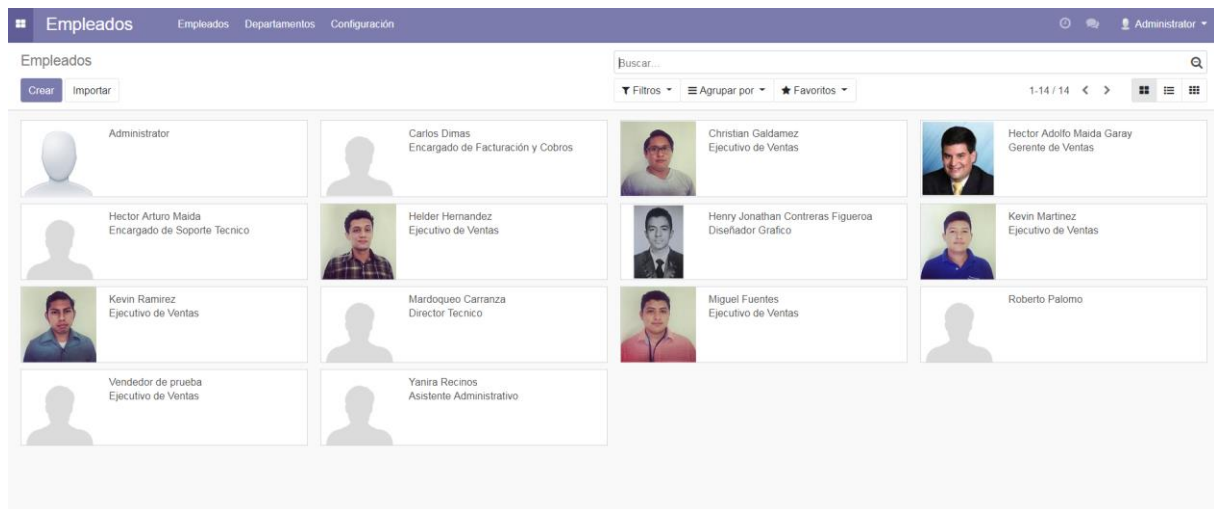
4.6 Crear departamento

En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.

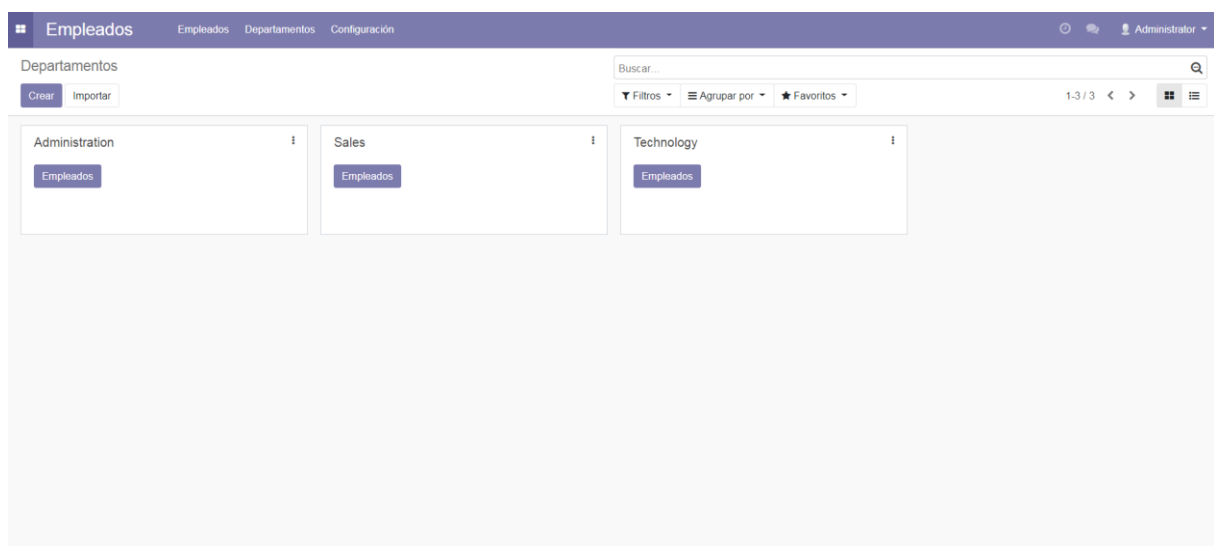


The screenshot shows the website's home page. On the left, a sidebar menu lists various modules: Debates, Calendario, Contactos, CRM, Ventas, Sitio web, Facturación, Empleados, Proceso de Selección, Apps, and Settings. The 'Empleados' module is highlighted. The main content area features a large banner with the text 'Creativos de Internet' and 'Tenemos la fuerza para potenciar tu negocio'.

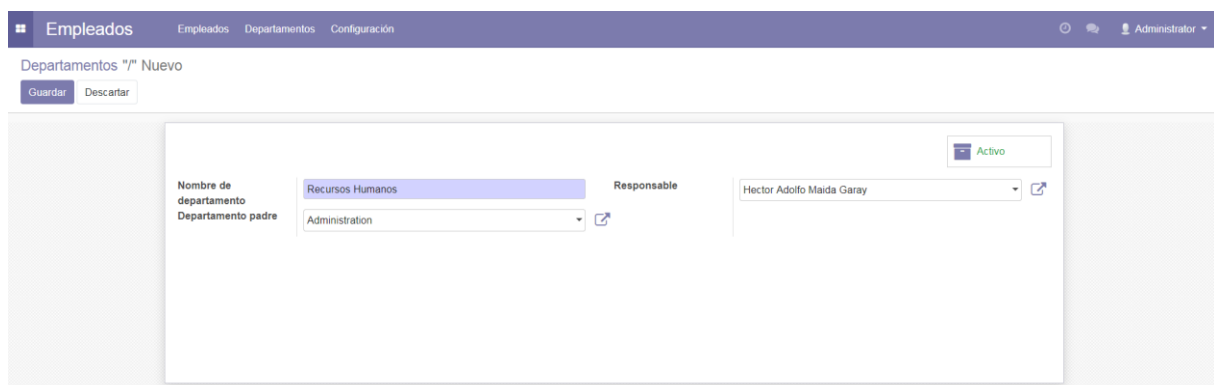
Seleccionamos la opción “Departamentos”.



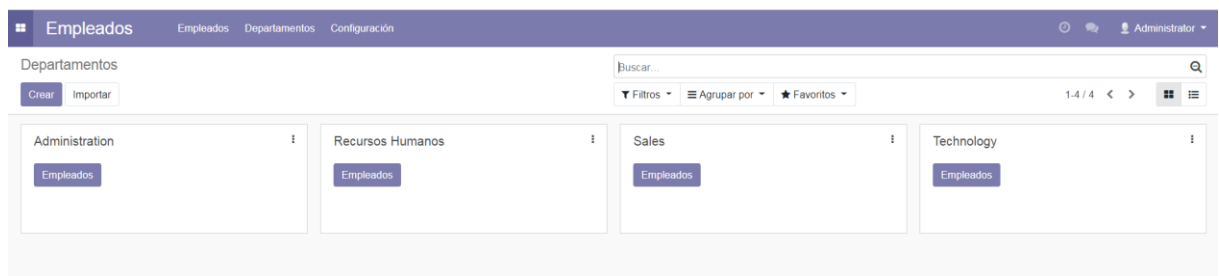
Damos clic en el botón “Crear”



Completamos los datos requeridos y damos clic en el botón “Guardar”



El departamento se creará.

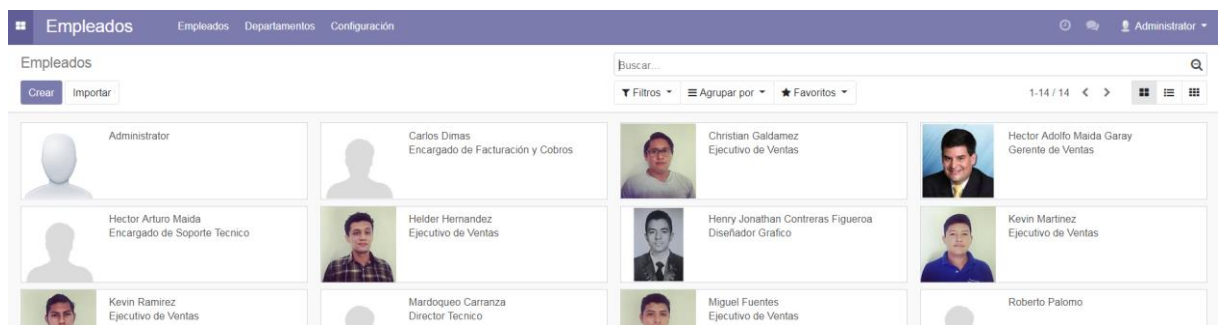


4.7 Consultar empleados de un departamento

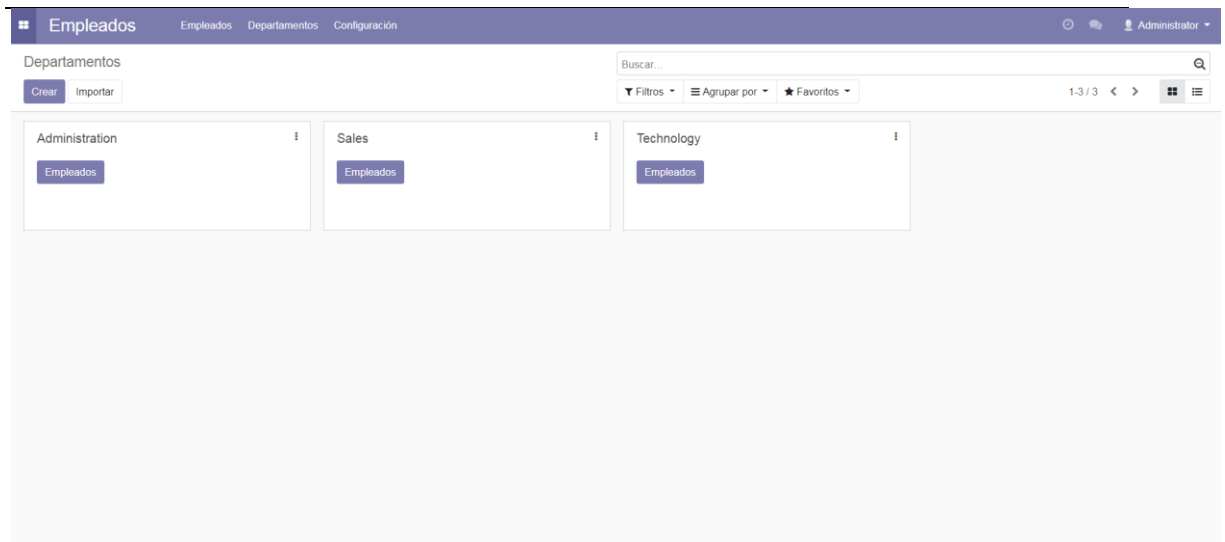
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Empleados”.



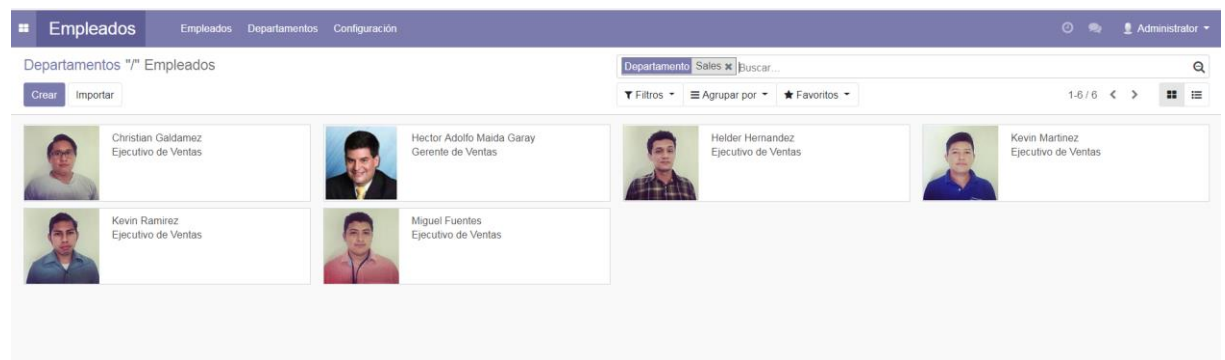
Seleccionamos la opción “Departamentos”.



Damos clic en el botón “Empleados” del departamento que deseamos consultar.



Se mostrarán los empleados asignados a el área seleccionada.



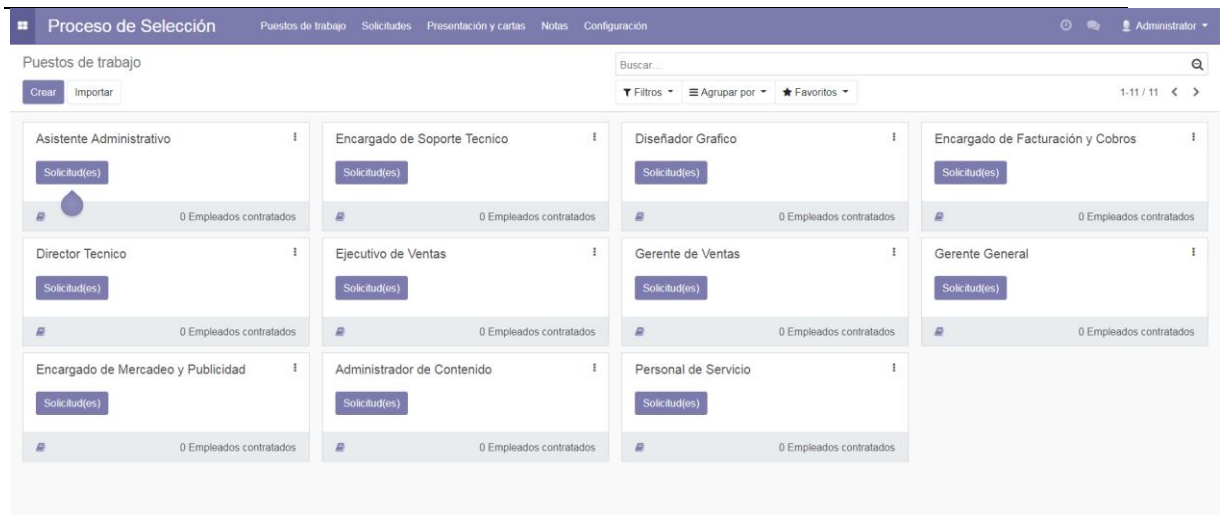
5. Modulo Proceso de Selección

5.1 Crear puesto de trabajo

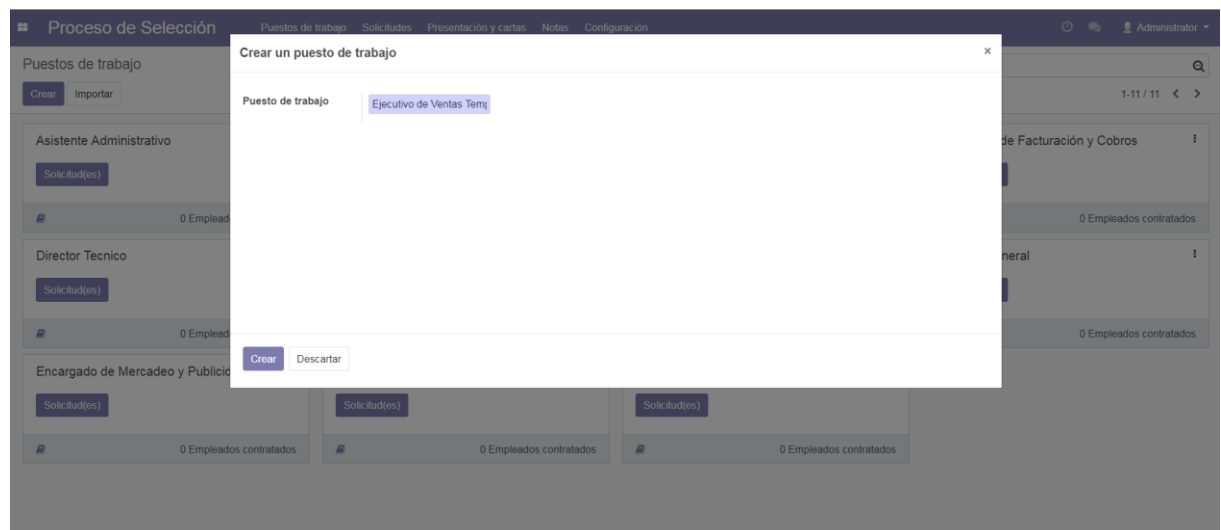
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Proceso de Selección”.



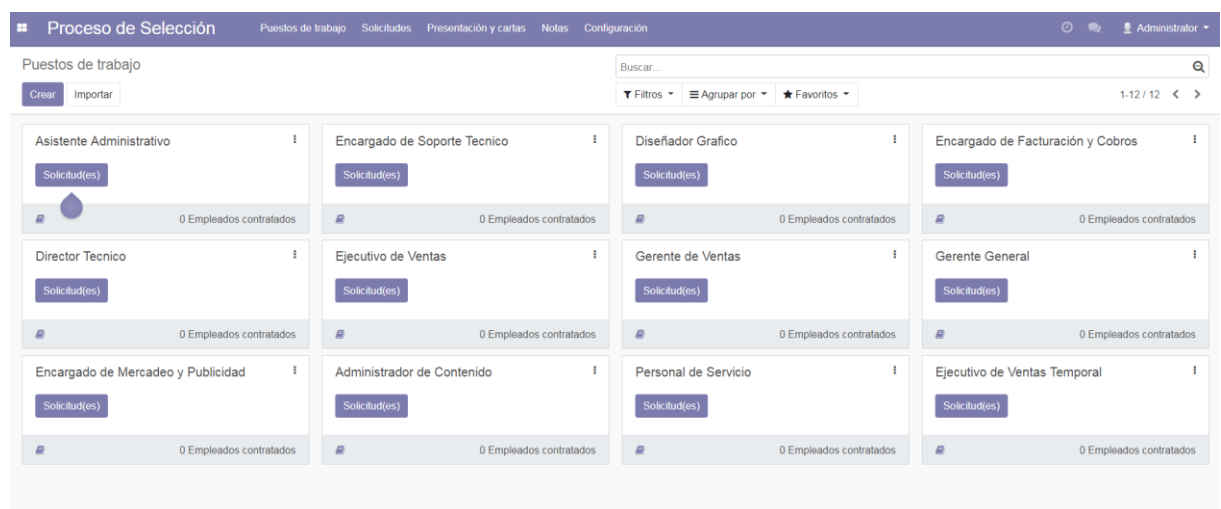
Damos clic en el botón “Crear”.



Asignamos un nombre al puesto de trabajo y damos clic en el botón “Crear”



Se creara el nuevo puesto de trabajo.

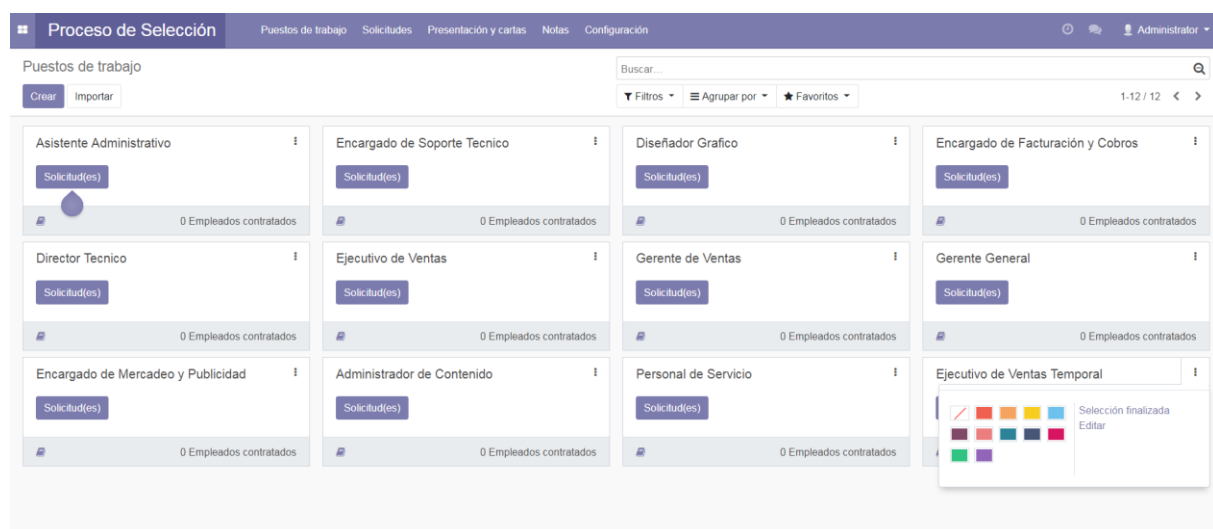


5.2 Editar puesto de trabajo

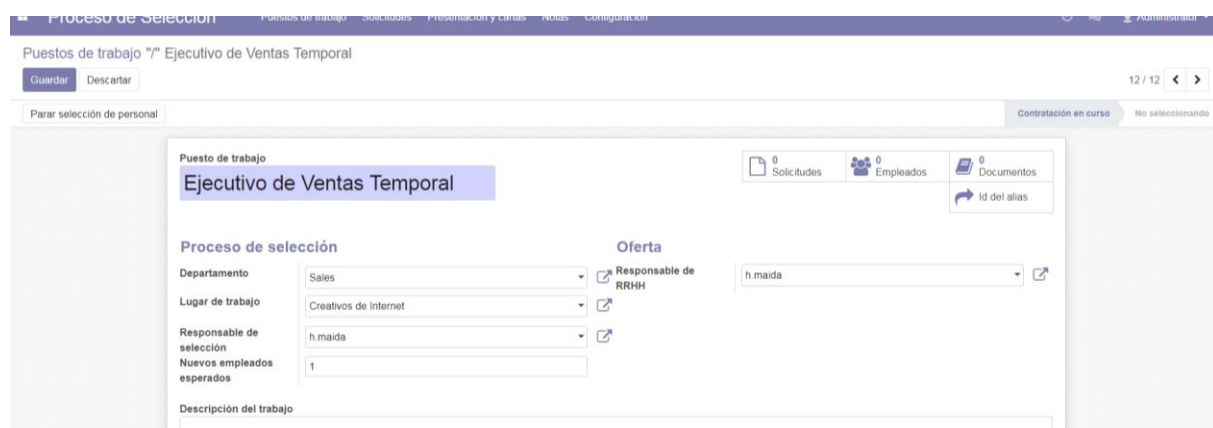
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Proceso de Selección”.



Seleccionamos el puesto de trabajo que deseamos editar.



Acá podemos agregar más datos para el puesto de trabajo o modificar lo requerido, damos clic en el botón “Guardar”.

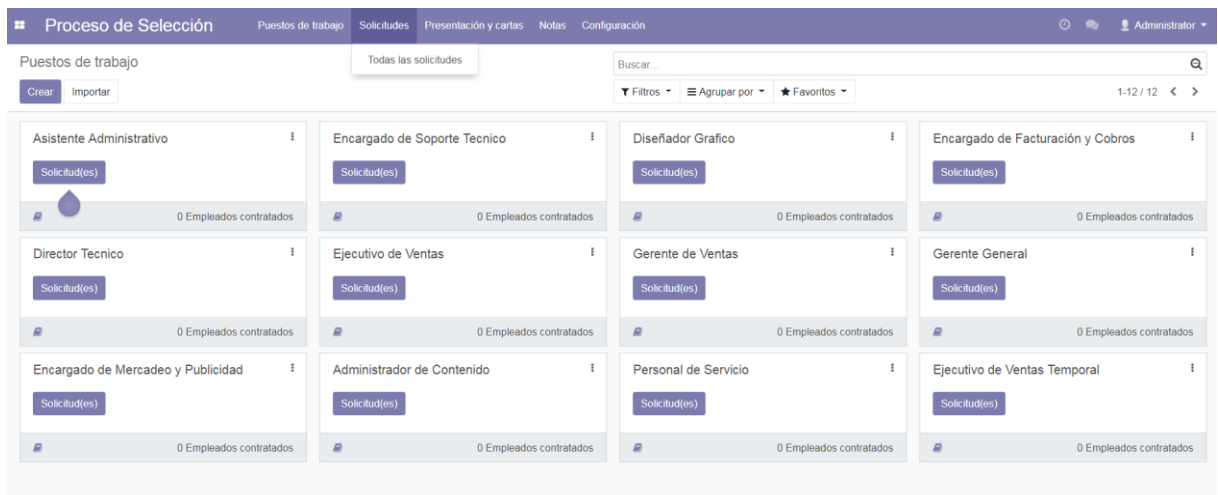


5.3 Crear solicitud

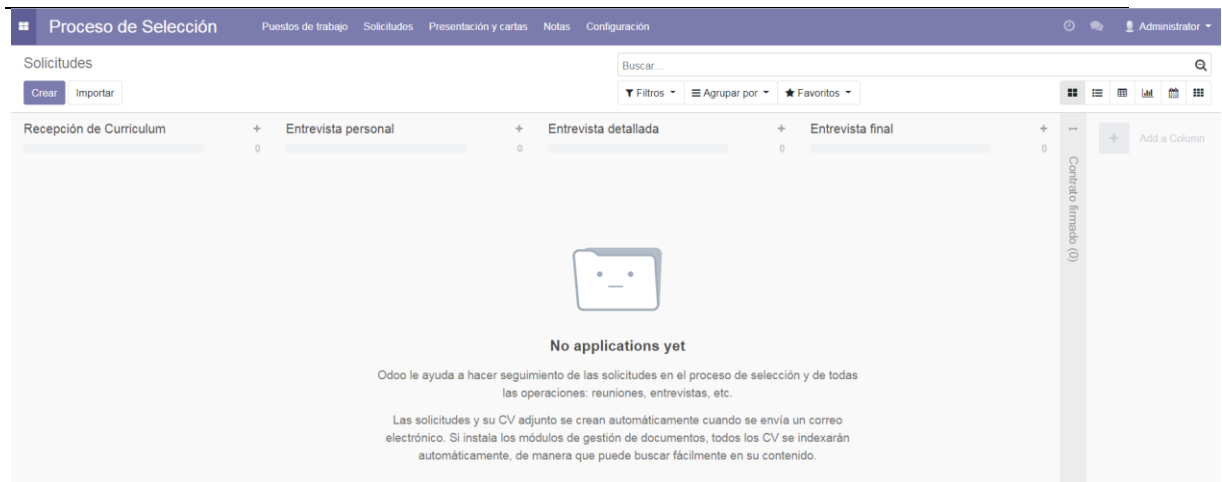
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Proceso de Selección”.



En el menú “Solicitudes”, seleccionamos la opción “Todas las solicitudes”.



Damos clic en “Crear”



Proceso de Selección

Solicitudes

Buscar...

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Recepción de Curriculum + Entrevista personal + Entrevista detallada + Entrevista final +

0 0 0 0

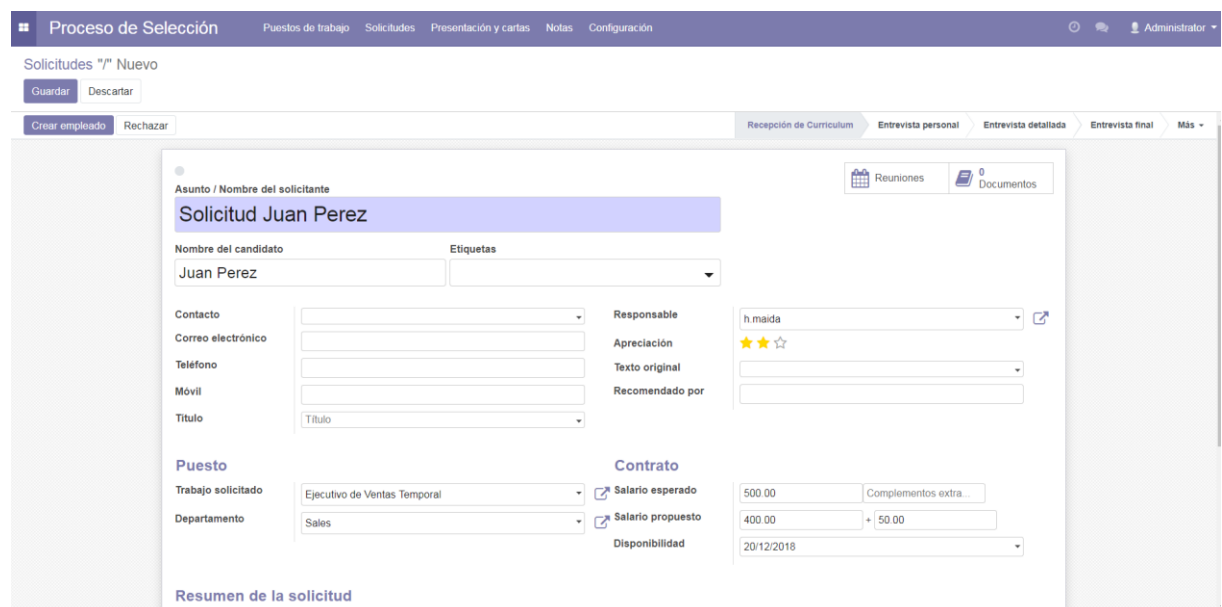
Contrato firmado (0)

No applications yet

Odoo le ayuda a hacer seguimiento de las solicitudes en el proceso de selección y de todas las operaciones: reuniones, entrevistas, etc.

Las solicitudes y su CV adjunto se crean automáticamente cuando se envía un correo electrónico. Si instala los módulos de gestión de documentos, todos los CV se indexarán automáticamente, de manera que puede buscar fácilmente en su contenido.

Completamos los datos requeridos, acá podemos agendar reuniones y adjuntar documentos relacionados a la contratación. Damos clic en el botón “Guardar”.



Proceso de Selección

Solicitudes "7" Nuevo

Guardar Descartar

Crear empleado Rechazar

Recepción de Curriculum Entrevista personal Entrevista detallada Entrevista final Más

Asunto / Nombre del solicitante

Solicitud Juan Perez

Nombre del candidato Etiquetas

Juan Perez

Contacto

Correo electrónico

Teléfono

Móvil

Título

Responsable

Apreciación

Texto original

Recomendado por

Puesto

Trabajo solicitado

Departamento

Contrato

Salario esperado

Salario propuesto

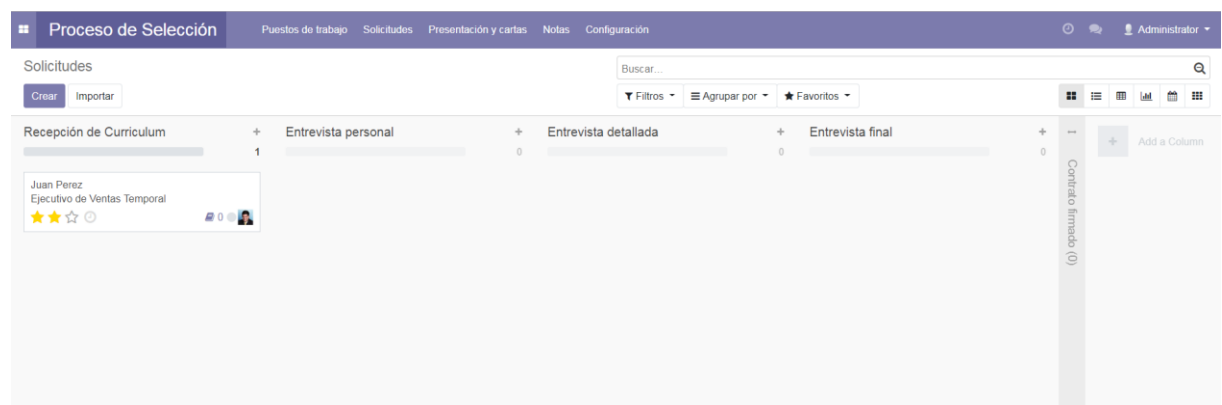
Disponibilidad

Reuniones

Documentos

Resumen de la solicitud

Se creará la solicitud en el flujo de proceso de selección.



Proceso de Selección

Solicitudes

Buscar...

Crear Importar

Filtros Agrupar por Favoritos

Recepción de Curriculum + Entrevista personal + Entrevista detallada + Entrevista final +

1 0 0 0

Contrato firmado (0)

Juan Perez

Ejecutivo de Ventas Temporal

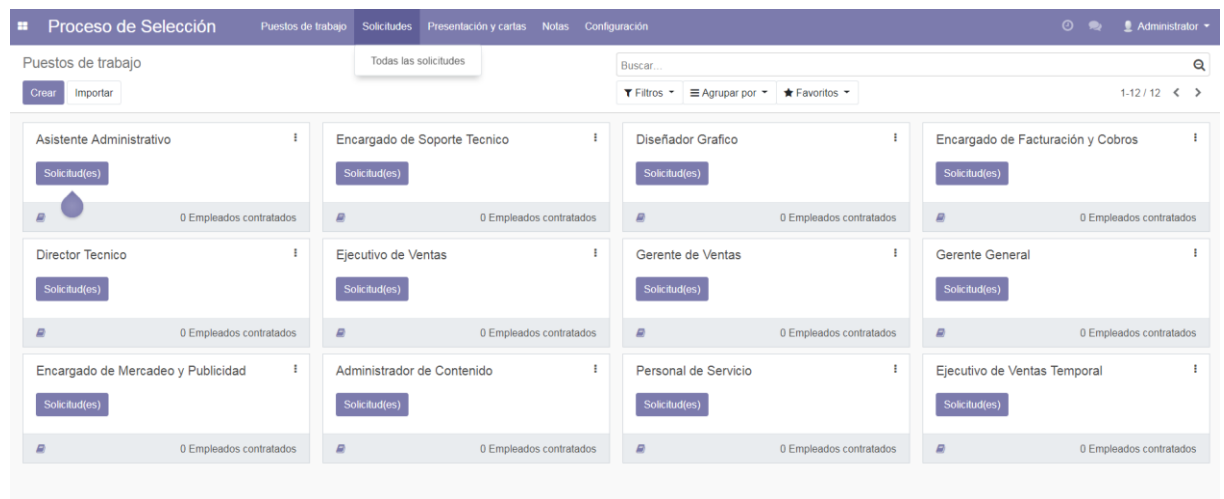
★ ★ ☆ ○

5.4 Mover solicitud en el proceso de selección

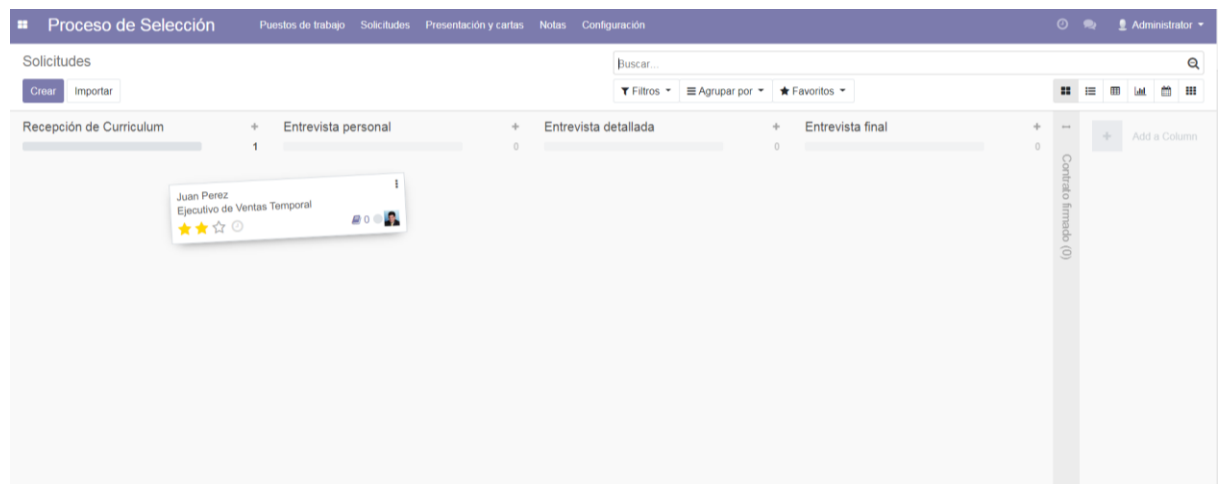
En la página de inicio seleccionamos el módulo “Proceso de Selección”.



En el menú “Solicitudes”, seleccionamos la opción “Todas las solicitudes”.



Seleccionamos la solicitud y la arrastramos a la fase requerida.

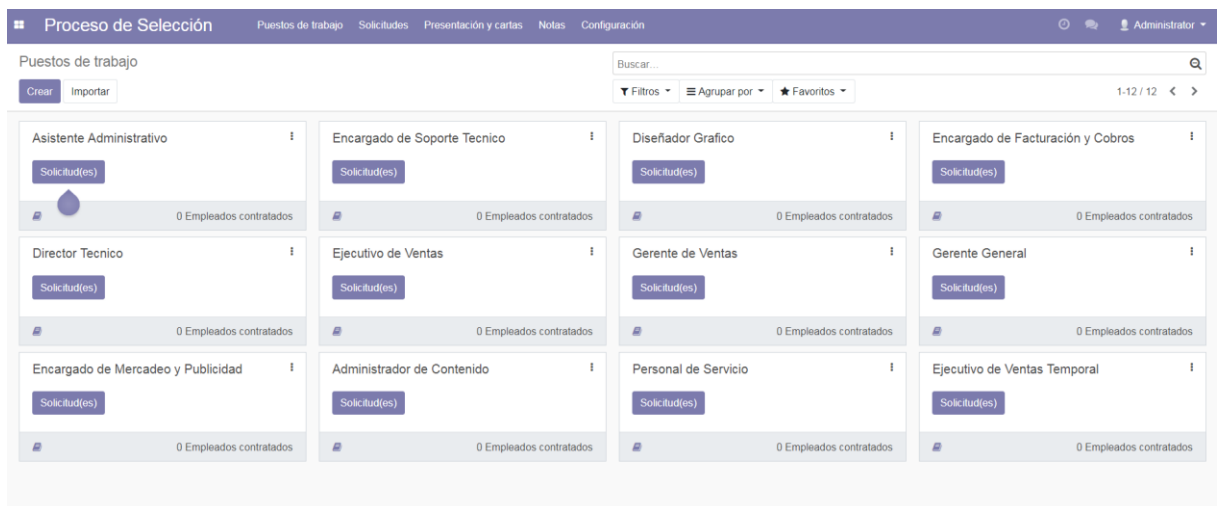


5.5 Ver CVs y cartas de presentación

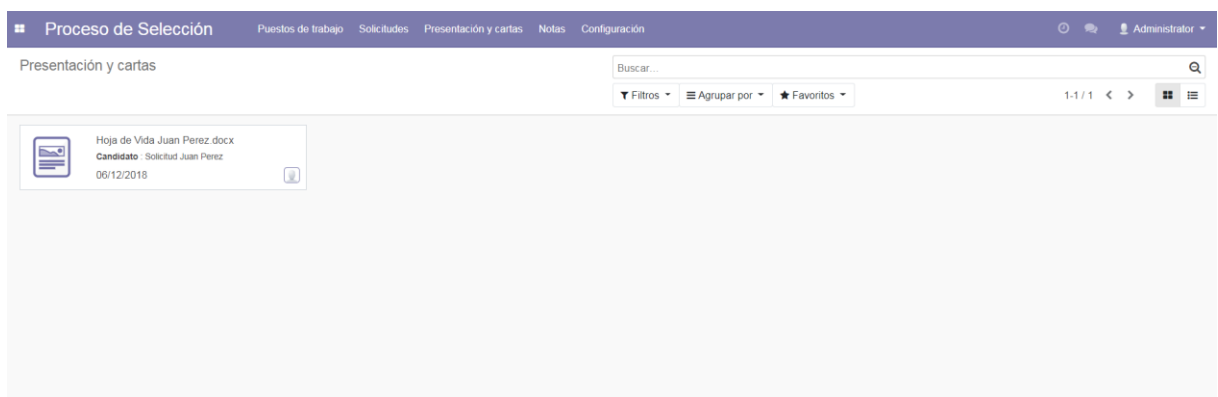
En la página de inicio seleccionamos el modulo “Proceso de Selección”.



Seleccionamos la opción “Presentación y cartas”.



Se mostrarán todos los documentos relacionados a las solicitudes.



6. Referencia

<https://www.odoo.com/documentation/user/12.0/>



MANUAL FACEBOOK ADS

OBJETIVOS:

- Utilizar una herramienta que facilite el reconocimiento del servicio
- Definir los pasos para crear una campaña en Facebook ADS

ALCANCE

El alcance de esta herramienta es proporcionar el conocimiento de cómo anunciarse a través de Facebook ADS, estableciendo los objetivos del anuncio para el segmento al cual ira dirigido.

Es muy económica ya que solo paga por los clics obtenidos, de modo que, si logra hacer una segmentación adecuada y redactar un anuncio atractivo, conseguirá mostrar los anuncios a gente realmente interesada en ellos, sacando un beneficio aún mayor.

FACEBOOK ADS

Facebook ADS es el sistema publicitario de Facebook, con el cual podrá promocionar su Página de Facebook para Bookers Blues y pagar solamente por los clics recibidos.

¿Cómo funciona Facebook ADS?

- Facebook Ads funciona de forma similar a Google Adwords.
- Primero debe realizar la campaña, hacer los grupos de anuncios y por último crear los anuncios.
- Éstos pueden ser de texto, gráficos o de videos y podrán mostrarse tanto en sección de noticias y columna de la derecha en computadoras, como en la sección de noticias de los teléfonos móviles.

Si recordamos que Facebook es una de las redes sociales con mayor número de usuarios hasta el momento y tenemos en cuenta que esta publicidad es una de las

más económicas, el realizar una campaña de Facebook ADS haría de nuestra inversión publicitaria en Internet un negocio aún más rentable (sobre todo si la diseñamos y segmentamos correctamente).

Lo que se necesita para empezar a crear anuncios de Facebook:

- Un objetivo empresarial
- Saber a qué tipo de personas quiere llegar
- Un presupuesto diario o del conjunto de anuncios
- Fotos, videos como pilar del anuncio.

Administrador de anuncios de Facebook ADS

A continuación, se muestra los pasos que se siguen en la creación de un anuncio utilizando la herramienta.

Elegir el objetivo de la campaña

Con el fin de escoger el objetivo publicitario más adecuado, se debe responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el resultado más importante que espero obtener con este anuncio? Puede ser aumentar las ventas en el sitio web, incrementar el número de descargas de una aplicación o conseguir un mayor reconocimiento de marca. En Bookers Blues, elegir reconocimiento de marca.

Elección de objetivo de la campaña.

¿Cuál es tu objetivo de marketing? [Ayuda: selección de un objetivo](#)

Reconocimiento	Consideración	Conversión
☒ Reconocimiento de marca	Tráfico	Conversiones
Alcance	Interacción	Ventas del catálogo
	Instalaciones de la app	Visitas en el negocio
	Reproducciones de video	
	Generación de clientes potenciales	
	Mensajes	



Reconocimiento de marca

Llega a las personas con más probabilidades de prestar atención a tus anuncios para aumentar el reconocimiento de marca.

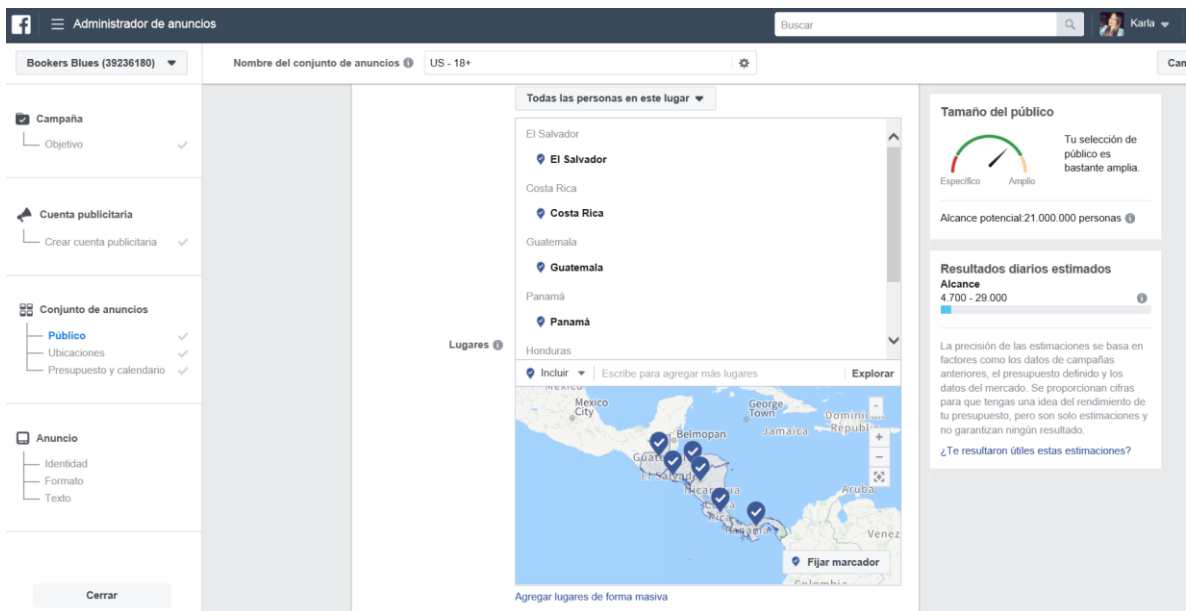
Imagen N°1

Fuente: Herramienta Facebook ADS

a) Elegir el público

Aprovechando la información que ya se tiene sobre las personas a las que se quiere llegar, como la edad y la ubicación, entre otros, y escoge los datos demográficos y comportamientos que representen al público meta.

Elección del público



Fuente: Herramienta Facebook ADS

Imagen N°2

b) Establecer el presupuesto y calendario

Definir el presupuesto diario o del conjunto de anuncios, así como el período del tiempo durante el que quiere que los anuncios estén en circulación.

Elección del presupuesto y calendario de la campaña

Presupuesto y calendario

Define cuánto quieres gastar y cuándo quieres que se muestren tus anuncios.

Presupuesto ⓘ Presupuesto diario ▼ \$10,00
\$10,00 USD

El importe real gastado por día puede variar. ⓘ

Calendario ⓘ ☐ Poner mi conjunto de anuncios en circulación continuamente a partir de hoy

☒ Definir una fecha de inicio y de finalización

Inicio

Fin

(Hora de El Salvador)

Tus anuncios se pondrán en circulación durante **3 días** y no gastarás más de **\$30,00**.

Fuente: Herramienta Facebook ADS

Imagen N°3.

c) Elegir un formato

Puede escoger entre mostrar una sola imagen o un solo vídeo en el anuncio o varios. También puede optar por crear un anuncio con presentación o de Canvas.

Elección del formato

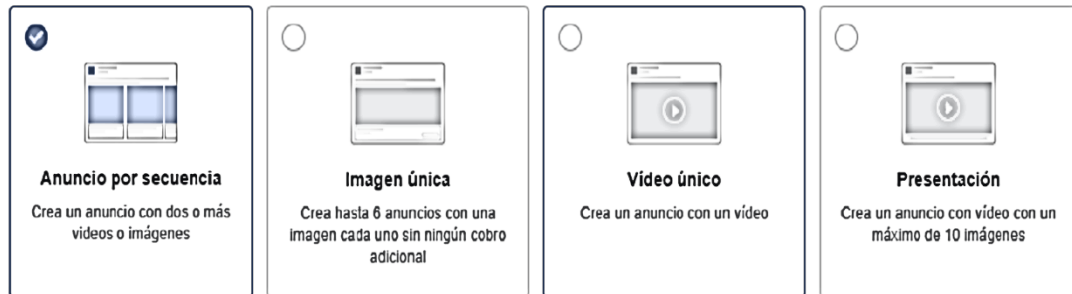


Imagen N°4.

Fuente: Herramienta Facebook ADS

Formatos que permite Facebook ADS:

- **Con foto**; transmite el mensaje mediante imágenes atractivas.
- **Por secuencia**; muestra varios vídeos o imágenes en un solo anuncio.
- **Con vídeo**; emplea imágenes, sonido y movimiento a la hora de contar tu historia.
- **Con presentación**; crea anuncios con vídeo ligeros para conectar con personas con diferentes velocidades de conexión.

-
- **Canvas;** crea una experiencia publicitaria para móviles personalizada y que se cargue rápidamente para contar la historia de forma atractiva.

a) Realizar pedido

- Una vez enviado el pedido, el anuncio pasa a la subasta de Facebook ADS y desde allí se empezará a mostrar a las personas adecuadas.
- La subasta tiene lugar cada vez que alguien reúne los requisitos para ver un anuncio. Los “participantes” en la subasta son los anuncios dirigidos al público en el que se enmarca dicha persona.

b) Mida y administre su anuncio

Cuando haya puesto en circulación el anuncio, podrá realizar un seguimiento del rendimiento y modificar la campaña en el administrador de anuncios de Facebook, Power Editor o Business Manager. Con dichas herramientas podrá comprobar si una versión del anuncio funciona mejor que otra, o si este no se entrega de forma eficaz, y realizar las modificaciones oportunas.

Ejemplo de resultados de campaña



Fuente: Herramienta Facebook ADS

Imagen N°5.

Cuando haya puesto en circulación el anuncio, podrá realizar un seguimiento del rendimiento y modificar la campaña en el administrador de anuncios de Facebook, Power Editor o Business Manager. Con dichas herramientas podrá comprobar si una versión del anuncio funciona mejor que otra, o si este no se entrega de forma eficaz, y realizar las modificaciones oportunas.

Vista de publicidad

Bookers Blues
MOTOR DE RESERVAS PARA SU HOTEL

Bookers Blues
@bookersblues

Inicio
Publicaciones
Opiniones
Videos
Fotos
Eventos
Información
Comunidad
Empleos
Información y anuncios

Promocionar
Administrar promociones

Bookers Blues
Publicidad

Desea incrementar el número de reservas en su hotel?
Ahora con Bookers Blues usted tiene el control total de las habitaciones disponibles. Unase a la plataforma mas completa en administracion hotelera a nivel centroamericano y promocióne su hotel con nosotros, contamos con un sistema que se acopla totalmente a su imagen de marca.
Qué espera? Contactenos y reciba UN MES GRATIS por su suscripción.
Mayor información en www.bookersblues.com

1 Mes Gratis

La plataforma más completa e inteligente en administración hotelera Centroamericana

Bookers Blues
MOTOR DE RESERVAS PARA SU HOTEL

Información de la página

Página creada el 18 de julio de 2017
No se cambió el nombre de la página

Español · English (US) · Português (Brasil) · Français (France) · Deutsch

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios [v] · Cookies · Más

Facebook © 2018

Fuente: Herramienta Facebook ADS creada por el equipo consultor, para la empresa Creativos de Internet.

Imagen N°6.

Es hora de iniciar a publicar anuncios de Facebook para alcanzar los objetivos de Bookers Blues.

Desglose del presupuesto

Presupuesto comparativo costo de publicidad

Medio de Publicidad	Tiempo	Gasto por Evento	Días	Inversión Total
Facebook ADS (Medio digital)	3 días	\$10.00	3	\$30.00

Fuente: Cotización en Facebook.

En este presupuesto se puede verificar las variaciones de los diferentes costos en publicidad, Facebook ADS es la mejor opción para segmentar clientes y ajustar anuncios.

Informe de seguimiento
CREATIVOS DE INTERNET

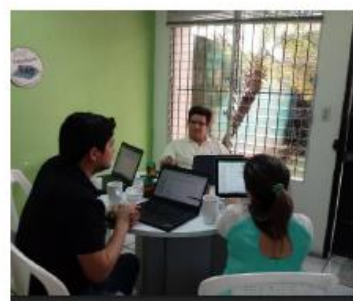


**Presentación del equipo consultor: Activa Consultores a la empresa
Creativos de internet**



Interacción del equipo consultor durante la presentación inicial al empresario

Visitas para elaboración del Diagnóstico entrevistas con Herramienta Integral Colaborativa





**Presentación de Resultados de Diagnóstico, Fortalezas y Áreas de oportunidad.
Selección Acción Clave de éxito a implementar**



Interacción durante la presentación equipo consultor con empresario

Implementación Acción Clave de Éxito



Sesión 1. Capacitación con el empresario y equipo candidatos para área de ventas





Sesión 2. Capacitación con el empresario y equipo candidatos para área de ventas





Sesión 3. Capacitación con el empresario y equipo candidatos para área de ventas

