

Universidad Tecnológica de El Salvador

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



**CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA:
LACTEOS DE MI PUEBLO**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO POR:**

**RAFAEL ERNESTO ARCHILA GOMEZ
GUILLERMO OSWALDO CASTILLO PINEDA
NERIS FLORENTIN MORATAYA MOLINA
JOSE DANIEL MUSUN CAJUL**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA

DECANO

JURADO EXAMINADOR

SRA. RAQUEL DE LOS ÁNGELES LARA DE GUEVARA

PRESIDENTE

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA

PRIMER VOCAL

LICDA. REYNA ISABEL CALDERÓN

SEGUNDO VOCAL

LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA

TERCER VOCAL

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

SRA. RAQUEL DE LOS ÁNGELES LARA DE GUEVARA, LICDA. MARY HERRERA DE RETANA, LICDA. REYNA ISABEL CALDERÓN Y LIC. MAURICIO ERNESTO MENJIVAR BARRERA, A LAS OCHO HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: RAFAEL ERNESTO ARCHILA GÓMEZ, GUILLERMO OSWALDO CASTILLO PINEDA, NERIS FLORENTÍN MORATAYA MOLINA Y JOSÉ DANIEL MUSUNGAJUL,

QUE ENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "LACTEOS DE MI PUEBLO"

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: _____

SAN SALVADOR, SEIS DE FEBRERO DE DOS MIL CINQUEVE.


PRESIDENTE DEL JURADO

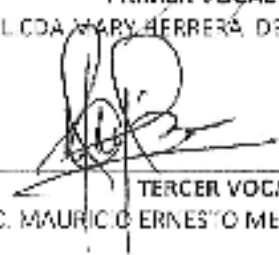
SRA. RAQUEL DE LOS ÁNGELES LARA DE GUEVARA


SEGUNDO VOCAL

LICDA. REYNA ISABEL CALDERÓN


PRIMER VOCAL

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA


TERCER VOCAL

LIC. MAURICIO ERNESTO MENJIVAR BARRERA

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	i
1. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito	1
1.1 Información Básica de la Empresa	1
1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor	2
1.2.1 Dirección Estratégica.....	2
1.2.2 Dirección y Liderazgo	4
1.2.3 Mercadeo y Ventas.....	5
1.2.4 Producción y operaciones:	6
1.2.5 Gestión Ambiental	8
1.2.6 Estructura Organizacional	8
1.2.7 Finanzas.....	10
1.2.8 Recursos Humanos	11
1.2.9 Gestión de Información	12
1.2.10 Gestión de Calidad	13
1.2.11 Innovación Tecnológica.....	15
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad.....	17
1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata	21

2.	Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	22
2.1	Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar.....	22
2.1.1	Proceso de la consultoría.....	22
2.1.2	Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.....	24
2.2	Beneficios de la acción clave de éxito a implantar Mercadeo y Ventas	24
2.3	Descripción de la acción clave de éxito.....	25
2.3.1	Acción Clave de Éxito desarrollada.....	26
2.4	Fundamentación teórica de la acción clave.....	74
2.4.1	Definición de un ERP	74
2.4.2	Importancia de un ERP	75
2.4.3	Ventajas de un ERP	75
2.4.4	Tipos de ERP	76
2.4.5	Que es un CRM.....	77
2.4.6	Para qué sirve un CRM	78
2.4.7	Beneficios de un CRM.....	79

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito	80
2.6 Presupuesto para configuración CRM “Lácteos de Mi Pueblo”	82
3. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito	83
3.1 Acción clave de éxito. Implementación ERP ODOO en la Nube	83
Conclusiones del Equipo Consultor	85
Recomendaciones del Equipo Consultor	95
Referencias.....	96
ANEXOS	97
MANUAL DE APLICACIÓN ODOO 11	98
TABULACION DE RESULTADOS ENCUESTA	118
IMÁGENES DE SEGUIMIENTO A CONSULTORIA INTEGRAL COLABORATIVA.....	121
MODELO DE NEGOCIO CANVAS PARA LACTEOS DE MI PUEBLO....	125
ACTAS DE REUNION PARA CONSULTORIA INTEGRAL COLABORATIVA A LACTEOS DE MI PUEBLO	129

Resumen Ejecutivo

El Documento presentado a continuación es el resultado de la evaluación de la empresa Lácteos de mi Pueblo, para el cual se ha utilizado un procedimiento el cual identifica las fortalezas de la empresa, así como las áreas de oportunidad que pueden estar afectando su competitividad en el mercado, la finalidad de este proceso de evaluación es presentar las acciones correctivas a las mismas y convertir esta área de oportunidad en fortaleza para la empresa.

El método utilizado consistió en la realización de la Consultoría Integral Colaborativa, la que se desarrolló en diferentes 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 sus colaboradores directos.

En el proceso de evaluación y diagnóstico integral realizado por el equipo consultor, fueron identificados puntualmente aspectos en 12 grandes áreas de gestión de la empresa, de igual forma fueron evaluadas cada una de las diferentes sub-áreas, gracias a esta evaluación se determinó las principales áreas de oportunidad descritas en el Diagnóstico del equipo consultor.

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

Cuadro N°1. Áreas prioritarias a intervenir

Áreas de mejora	
Área	Sub Área
Mercadeo y Ventas	• Gestión de ventas
Dirección Estratégica	• Objetivos Estratégicos
Dirección Estratégica	• Misión y Visión
Dirección y liderazgo	• Instrumentos de Gestión
Recursos Humanos	• Política de personal
Gestión Ambiental	• Riesgo y Saludo ocupacional
Finanzas	• Administración financiera

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:

Implementación de una herramienta a través de un ERP (Planificación de Recursos Empresariales), que consiste en la instalación, aplicación y ejecución del ERP ODOO vinculado con servidor en la nube por un año, finalizado el año se tendrá que realizar una inversión (ver conclusiones del equipo consultor) así

como también la creación y compra del dominio www.losqueseros.com con el cual la empresa incursiona por primera vez en poseer una tienda en línea. Gracias al ERP ODOO, los empresarios podrán dar seguimiento a los indicadores estratégicos tales como: venta diaria, portafolio de productos, captación de clientes y fidelización de los mismos, también tendrán apoyo para la toma de decisiones debido a que con el ERP ODOO se obtiene información en tiempo real.

Con la acción clave de éxito, Implementar un ERP ODOO en la nube, se obtendrán los siguientes beneficios

- Establecer un control real sobre la venta y productos así como sus costos.
- Define indicadores de gestión en el área de ventas.
- Optimiza el acceso a la información desde cualquier dispositivo móvil.
- Favorece a la competitividad de la empresa.

La acción clave de éxito tendrá un impacto relevante para la empresa dado que el uso del ERP ODOO permite un desarrollo de oportunidades y mejora la utilización de recursos, maximiza la gestión de las diferentes áreas involucradas y finalmente vuelve a la empresa más eficaz y eficiente a medida interactúa con el sistema y se familiariza con sus funciones.

Es así como en un plazo de 2 meses se implementó la acción clave la cual fue elaborada de manera conjunta con el empresario y sus colaboradores más cercanos.

Los resultados obtenidos de la implementación fueron los siguientes:

- Total control sobre la venta diaria mediante informes que son ejecutados en tiempo real, manejo y costeo correcto de los productos, toma de información de clientes, control sobre el portafolio de categorías para su desarrollo y gestión, todo esto de una forma accesible, eficiente y eficaz desde cualquier dispositivo móvil o computadora con acceso a Internet.
- Seguimiento post venta mediante la implementación del módulo CRM generando reportes y controles por clientes.

Agradecemos como equipo consultor a los empresarios y a sus colaboradores por brindarnos esa confianza y apertura esperando con este aporte y consultoría contribuir al desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de su organización

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	Raquel de los Ángeles Lara de Guevara
2	Cargo	Propietario
3	Razón Social Empresa	Lácteos de mi Pueblo
4	Matrícula de Comercio	No aplica
5	Giro Empresa	Producción y comercialización de lácteos y derivados
6	Sector	Comercio
7	N° Empleados Jefes	2
8	N° Empleados Administrativos	1
9	N° Empleados Operarios	9
10	N° Operarios Permanentes	0
11	N° Operarios Temporales	0
12	Dirección	Av. José Simeón Cañas N° 18 B Barrio el centro, Zacatecoluca, La Paz.
13	Ciudad / País	Zacatecoluca, La Paz / El Salvador
14	Teléfonos	76030-906
15	Fax	No aplica
16	E-mail	raquel83lara@hotmail.com
17	Mes / Año Fundación Empresa	enero-2005
18	Número de Productos	Comercialización de lácteos y derivados 3 tiendas
19	Principal Producto / Servicio 1	Lácteos
20	Principal Producto / Servicio 2	No aplica
21	Principal Producto / Servicio 3	No aplica
22	Ventas Netas Totales Ultimo año	No aplica
23	Ventas Netas Totales Penúltimo año	No aplica
24	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	No aplica
25	Exportación Directa (SI/NO)	No aplica
26	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No aplica
27	Exportaciones Totales Ultimo año	No aplica
28	Exportaciones Totales Penúltimo año	No aplica
29	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No aplica
30	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	No aplica
31	¿Cuáles?	No aplica

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación de las Áreas de Gestión, realizada por el Equipo Consultor en el proceso de entrevistas y visitas in situ a la compañía.

1.2.1 Dirección Estratégica

Lácteos de mi pueblo es una empresa creada para la comercialización de productos lácteos bajo dos metas principales, la calidad de los productos y la atención al cliente, su trayectoria es de 13 años de experiencia, misma que le ha permitido el crecimiento del negocio. La cobertura geográfica abarca la zona paracentral, sus valores son la base para que como empresa se diferencie en el mercado. Estos valores son:

- Honestidad,
- Calidad,
- Confianza
- Pasión por el trabajo.

Para Lácteos de mi pueblo la opinión del cliente es muy importante, es por ello que el personal es evaluado constantemente en el tema de servicio al cliente.

Como misión, la empresa tiene la convicción de crecer a nivel nacional entregando producto de alta calidad, para ello se está trabajando en el fortalecimiento de la marca, lo que dará ventaja competitiva en el mercado. La

misión y la visión se transmiten a sus empleados por medio de reuniones. En tres años se espera diversificar el negocio con la apertura de un restaurante, donde la atención al cliente y la pasión por el trabajo se disfruten al máximo.

La razón de ser de la empresa nació por una necesidad, donde los propietarios buscaban superación personal, por ello enfocaron sus esfuerzos en un negocio que ya conocían, los inicios de la empresa fueron en Lourdes Colón, con el correr del tiempo el negocio se trasladó a Zacatecoluca, departamento de La Paz, donde este ha tenido crecimiento, actualmente cuenta con dos sucursales de ventas.

Uno de los principales obstáculos del negocio ha sido la fuga de efectivo y el robo de producto por parte de algunos empleados, por tal razón se vieron obligados a despedir a todo el personal de ruteo. La influencia de los padres ha sido su mayor inspiración, además del beneficio del estado, por medio de asociaciones como CONAMYPE y FADEMYPE.

Los objetivos están definidos por los propietarios, una de las metas principales es el fortalecimiento de la marca, la implementación de controles en los inventarios, selección del personal idóneo para el negocio y la diversificación de los productos. Se ha considerado realizar alianzas estratégicas con los

proveedores con el objetivo de fortalecer las relaciones comerciales y obtener algunos beneficios, fruto de esta relación comercial.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

En Lácteos de mi Pueblo los puestos de jefatura son ocupadas por los propietarios, ellos son los que toman las decisiones importantes, las cuales van desde la negociación con los proveedores, controles internos, contratación del personal hasta el cumplimiento de las obligaciones con el estado. Los encargados de las tiendas toman las decisiones operativas, que han sido definidas previamente por los dueños, otra de las funciones de los encargados de las tiendas es recibir la mercadería e insumos que se utilizan para la venta de los productos.

Los instrumentos de gestión que se utilizan en el negocio se detallan a continuación:

- Volúmenes de ventas.
- Volumen de compra de los clientes.

El respaldo documental que los propietarios utilizan para validar las fluctuaciones de precio en el mercado y poder aprovechar el comportamiento del mismo es consultar la página web (CentralAmericaData, 2018), donde se monitorean constantemente los precios de los productos lácteos a nivel regional.

1.2.3 Mercadeo y Ventas

En Lácteos de mi Pueblo, la gestión de venta es ejecutada directamente en el punto de venta que se tiene o área de despacho, aquí los dependientes son los principales actores en la atención al cliente para brindar el servicio de entrega de producto con calidad para que los clientes se sientan satisfechos con su compra y queden convidados a regresar nuevamente. Los jefes tienen contacto directo con el cliente de manera ocasional debido a sus responsabilidades. Esto les permite evaluar la forma en la que han sido atendidos por sus colaboradores, siendo también una herramienta para medir la satisfacción del cliente.

Lácteos de mi Pueblo tiene un fuerte enfoque en la atención al cliente en el punto de venta, tiene interés en la diversificación de nuevos productos y aplica mucho la calidad como un referente y diferencial de su marca “Los Queseros”.

La empresa no cuenta con documentación que respalde su gestión de venta o seguimiento post venta, las comisiones o incentivos para la fuerza de venta fueron colocados una tan sola vez pero no tuvieron ningún resultado con esta dinámica decidiendo eliminarla.

Los indicadores de venta no están presentes para el seguimiento y control de la gestión de ventas.

Destaca que aun a pesar de estos controles, gestión y objetivos, son un referente de la zona geográfica donde se encuentran y tienen bien identificado su mercado meta que es la base de pirámide, tienen pensado incursionar en un futuro a mediano plazo en otro tipo de mercado como lo es el segmento de súper mercados.

1.2.4 Producción y operaciones:

La estructura de planificación de compra es a corto plazo y tienen a proveedores que surten los pedidos de forma cuasi inmediata que garantizan el abastecimiento de productos en caso que éstos pedidos sean requeridos con base a las ventas realizadas a diario. Están utilizando la metodología del Justo a Tiempo.

De esta forma evita desabastecimientos de productos que puedan generar malestar en los clientes por el incumplimiento de sus pedidos.

El sistema de recepción y almacenamiento garantiza trazabilidad en el manejo de productos en inventario desde la recepción de la compra, la cual permite identificar las inconsistencias por tienda y definir responsabilidades directas a sus responsables de la custodia de los productos y los cuales son facturadas a fin de que la empresa no asuma las pérdidas.

En la Planificación de compra, se tiene identificado los meses durante el año en la cual la demanda tiene comportamientos atípicos para estar alertas de las cantidades de producto a mantener en esas fechas. Se conoce normalmente como compras estacionales.

Los criterios que se usan para la distribución física de cada tienda es con base a la ubicación y afluencia de los clientes, sin embargo, Lácteos de mi Pueblo ya no cuenta con capacidad de espacio físico para soportar crecimiento en sus actividades, por el momento se requiere la inversión para ampliar a una nueva tienda y de esa forma buscar opciones de mayor actividad.

Lácteos de mi Pueblo cuenta con todos los equipos en excelente estado, debido a que son de reciente adquisición, no tienen que estar invirtiendo en mantenimientos emergentes y correctivos. Así también en el sector lácteo su nivel tecnológico es muy bueno, porque cuentan con equipo digital para el pesaje de sus productos.

Existe un plan de mantenimiento preventivo anual que garantiza que los equipos estén funcionando en condiciones óptimas y no presentarán situaciones que pongan en riesgo la calidad del producto que ofrecen al público. El trabajo de mantenimiento es realizado por personal técnico calificado que se especializa en las ramas del mantenimiento al momento de intervenir los equipos.

1.2.5 Gestión Ambiental

En la empresa Lácteos de mi Pueblo el responsable de la prevención de riesgos es el gerente general (dueños del negocio), quien ha recibido capacitación por parte del Ministerio de Trabajo, funge como responsable de vigilar el cumplimiento de las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional en los lugares de trabajo.

Al personal de la empresa se le imparten charlas de Seguridad y Salud Ocupacional en los lugares de trabajo y se les giran indicaciones de cómo realizar el trabajo seguro, además de las charlas acerca del buen uso de los equipos de protección personal proporcionados por la empresa.

1.2.6 Estructura Organizacional

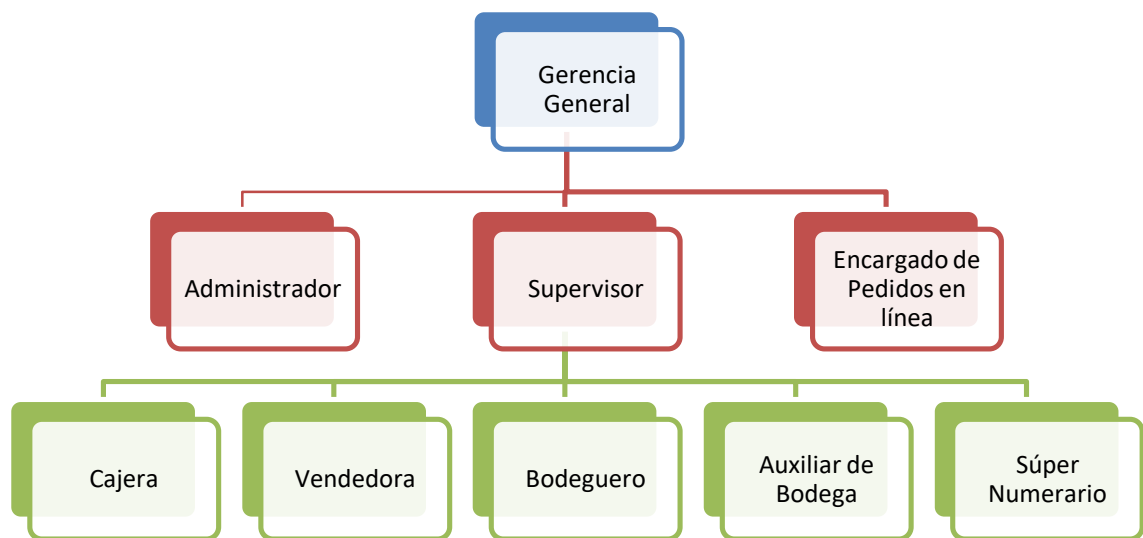
En temas de estructura organizacional, la empresa “Lácteos de mi Pueblo” posee una división de los puestos de trabajo para la ejecución de las labores de la siguiente manera:

- Una persona para labores administrativas,
- Tres cajeras,
- Tres vendedoras,
- Dos bodegueros,
- Un auxiliar de bodega
- Un súper numerario.

Sin embargo, a pesar de poseer una claridad en sus puestos de trabajo, los nombres de cada uno y sus funciones, no se ha documentado en instructivos y descriptores de puestos para cada uno de ellos. Para entrenar al personal de nuevo ingreso que entra como vendedor iniciando a escalar en la pirámide, la inducción es proporcionada por los propietarios.

Los propietarios no consideran necesario la contratación de personal profesional para desempeñar cargos administrativos, sin embargo, se exige como nivel académico mínimo el bachillerato contador para poder ingresar y ascender a un puesto de cajero.

A continuación, se presenta la propuesta de la estructura organizacional considerando el crecimiento de la empresa:



Todas las decisiones estratégicas que involucren temas de contrataciones, despidos o modificaciones en las labores de puestos de trabajo son tomadas únicamente por los propietarios, limitando al encargado administrativo a la toma de decisiones más sencillas y no de tan alto nivel para la empresa.

1.2.7 Finanzas

La empresa cumple con todos los compromisos legales respectivos y sustenta la información a fin de tener respaldo ante auditorías internas o externas que se puedan presentar. No existe situación de retrasos en sus pagos. Existe poco conocimiento relacionado al tema sobre lavado de dinero, sin embargo, a nivel operativo están alertas de cualquier situación sospechosa que se presente en las actividades diarias de la empresa.

La información relacionada a temas contables es administrada por un contador externo, capacitado y certificado en su profesión lo que garantiza el cumplimiento de los compromisos con el ministerio de Hacienda, principalmente el pago del IVA. Dentro de la empresa no existe un departamento de contabilidad, sin embargo el trabajo del contador externo garantiza el cumplimiento de todos los temas legales y la disponibilidad de la información al momento de ser requerida.

La empresa garantiza el registro de los costos con base a clasificaciones generales, y tienen claridad sobre la estructura de los costos que les permiten tomar decisiones en función de los resultados obtenidos, hay un análisis mensual en el que se muestran los resultados.

El no tener presupuesto operativo, ocasiona que la información y resultados se manejen sin parámetros reales lo que lleva a tomar decisiones incorrectas afectando los resultados financieros de la Empresa; se requiere elaborar formatos en Excel avanzado para controlar:

- Costos
- Documentación de presupuesto
- Indicadores financieros

1.2.8 Recursos Humanos

La selección o reclutamiento más la gestión del personal está 100% a cargo de los propietarios, siendo ellos los únicos encargados de seleccionar, entrevistar, evaluar, contratar y desvincular personal que labore en la empresa.

A pesar que son únicamente los propietarios los encargados de ejercer las funciones de Recursos Humanos, no cuentan con ningún tipo de documento de respaldo como los descriptores de puestos o una metodología para la búsqueda,

contratación y retención de personal, lo que causa una alta rotación en los puestos operativos.

Actualmente los criterios de contratación son dejados de manera única para los propietarios tomando en cuenta:

- Nivel de estudio deseable bachillerato
- No es indispensable un título profesional
- Debe poseer un alto grado de enfoque en atención al cliente.

La política de desarrollo y capacitación del personal se basan en la capacidad mostrada por el colaborador para optar a un ascenso o promoción dentro de la empresa y los temas de capacitación son bastante limitados debido a que se utiliza mucho la colaboración de INSAFORP para llevarlas a cabo.

1.2.9 Gestión de Información

Lácteos de mi pueblo es una empresa que se caracteriza por manejar su información administrativa y contable dentro de la compañía por los propietarios y una persona encargada del archivo, manteniéndola ordenada y actualizada para utilizarla en el momento que sea necesaria para la toma de decisiones; todo bajo estricta confidencialidad.

Recientemente tuvieron un fracaso por una mala coordinación con una ruta de reparto que cerraron, de esta lección han aprendido para mejorar su servicio y dedicarse a la rama que más beneficios les genera (la venta a detalle).

Se caracterizan por comunicar a sus clientes cuándo tendrán eventos y promociones especiales.

Los colaboradores conocen los objetivos de la empresa porque los propietarios se toman el tiempo para transmitirlos verbalmente en las reuniones que tienen a diario, las cuales son necesarias porque se planifican todas las tareas a ejecutar en el negocio.

Es importante porque la información fluya de manera vertical desde la cabeza hasta los niveles operativos del negocio.

1.2.10 Gestión de Calidad

Tienen bien definida y clara la política de calidad para sus clientes, porque no pueden venderles nada que tenga mal olor o esté vencido. Prefieren perder un producto que perder un cliente. Por ello, aplican controles de calidad visuales al momento de recibir y despachar los productos.

Los propietarios juegan un papel importante en este control de calidad, porque ellos conocen bien el giro del negocio y saben cuándo algo no está cumpliendo con la calidad determinada.

Los clientes tienen dos requerimientos particulares:

1. Peso exacto
2. Que los productos que adquieren sean duraderos.

Por ello los colaboradores de la empresa, realizan mediciones basadas en criterios definidos de temperatura y peso para generar las condiciones adecuadas de almacenaje y manipulación de productos que comercializan.

Tienen responsables de ejecutar revisiones sistemáticas de proceso en los puntos críticos de medición.

La empresa garantiza que existe un enfoque hacia el aseguramiento de la calidad de los productos que venden, a través de la concientización de sus colaboradores.

Actualmente lácteos de mi pueblo no cuenta con un departamento de atención de reclamos y servicio post venta, pero su política de calidad hacia el cliente les exige contar con encargados de líneas de productos a vender que revisan la calidad de los insumos diariamente para garantizar que el cliente se va satisfecho con su compra.

1.2.11 Innovación Tecnológica

Existe un conocimiento y claridad de las tecnologías que utiliza la competencia y existe similitud con las que utiliza la empresa.

Siempre buscan informarse y conocer equipos de última generación para mejores controles de inventarios.

Buscan la innovación a través de incorporación de nuevos productos al mercado según la aceptación de los clientes y nuevos equipos que generen valor agregado en cuanto a calidad y durabilidad de sus productos; por ejemplo: adquirir máquinas empacadoras de vacío.

El contacto con los clientes es de vital importancia, porque ellos transmiten a los propietarios cuando algo nos les parece y estas sugerencias son retroalimentadas a los colaboradores para que se tome acción en la aplicación enfocada a la mejora de la calidad en el servicio y los productos ofrecidos.

Para lograr que todo esto funcione, la capacitación del personal debe estar al día, para que estos se comprometan con la gestión y puedan conocer más acerca del rubro lácteo para conocer y satisfacer la necesidad de los clientes.

Se busca un perfil adecuado para que el aprendizaje no sea difícil al momento de ejecutar las tareas asignadas, las cuales aportan valor en la satisfacción de los clientes.

La calidad del producto y la disminución de costos, son criterios utilizados para las acciones de mejora relacionadas a la automatización de procesos y estandarización de la calidad, para lograr la satisfacción de los clientes.

Existen instituciones y universidades con las cuales la empresa se relaciona para aportar al desarrollo tecnológico de esta. Entre ellas podemos mencionar a la UTEC, quien ha brindado asistencia técnica a través de herramientas informáticas como ODOO, el cual impacta en la calidad de la gestión del negocio.

No se tiene acceso a un laboratorio de control de calidad ni una entidad externa que les valide las especificaciones técnicas del producto, pero por medio de las asesorías recibidas, pueden implementar mecanismos de control que les permita llevar a cabo su análisis de calidad por medio de inspecciones con los 5 sentidos.

El incorporar nuevos productos, implica que sean financiados con los ingresos por ventas, porque actualmente la empresa tiene la política no incurrir en créditos. Todo lo hacen con recursos propios.

La incorporación de tecnologías de información en el negocio es importante para no quedarse relegado en comparación con la competencia. Por ello, cuentan con laptops y un sistema en Excel que les permite llevar el control contable, acceso a internet para búsqueda de información relacionada con las actividades de la empresa y prevén utilizar un 1% del presupuesto de los gastos para invertir en mejoras de sistemas de información para su empresa.

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
Mercadeo y Ventas Gestión de ventas	Fundamentación: - No se tienen determinados incentivos por ventas para los colaboradores. - No se dispone de cuotas de ventas. - No se llevan controles en los resultados de la gestión de ventas. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Incrementará la administración y control que se tiene sobre la venta a nivel de negocio. - Creará una nueva forma de gestionar la venta. - Reducirá la pérdida de oportunidades de negocio en el punto de venta.

	- Permitirá de forma segura la optimización de recursos en la gestión de venta.
Dirección Estratégica Objetivos estratégicos	Fundamentación: - Objetivos estratégicos no están por escrito - No se cuenta con un presupuesto para inversiones - No existe una documentación de procesos y proyectos. Beneficios de solventar el área de oportunidad: - La ejecución optima de los procesos y recursos en tiempo y forma. - Crea la estandarización de operaciones - Disminuye la subutilización de materiales y mano de obra - Elimina la Perdida de recursos y baja rentabilidad
Recursos Humanos Política de Personal	Fundamentación: - No se cuenta con un sistema formal de reclutamiento, selección e inducción del personal. - No se tiene una política de capacitación de personal - No existen descriptores de puestos Beneficios de solventar el área de oportunidad: - Maximiza la efectividad y eficiencia del proceso de selección de personal idóneo para el puesto. - Crea Gestión de recuso humano - Reduce Tiempos en la curva de aprendizaje. - Elimina la Alta rotación de personal
Gestión Ambiental Riesgos y salud ocupacional	Fundamentación: - No cuenta con un programa de Gestión de prevención de Riesgos Ocupacionales. - No cuenta con procedimientos e instructivos de SSO - No cuenta con unos equipos para atención a emergencias. Beneficios de solventar el área de oportunidad: - Cumple con la Ley de prevención de Riesgos en Los Lugares de Trabajo. - Crea cultura de SSO en el lugar de trabajo.

	- Reduce los accidentes laborales dentro del negocio. - Elimina la exposición a riesgos ocupacionales.
Dirección y Liderazgo Instrumento de gestión	Fundamentación: - No cuenta con instrumentos de gestión para la toma de decisiones. - No cuenta con informe gerencia de resultados y costos. - No cuenta con respaldo para la toma de decisiones Beneficios de solventar el área de oportunidad: - Permite obtener indicadores, estadísticas, y alertas de la situación actual de la empresa. No cuenta con respaldo para la toma de decisiones. - Obtiene la información detallada de las operaciones diarias del negocio. - Permite administrar la información sobre los costos, valores y flujos de efectivo. - Permite verificar la información en tiempo real (inventarios)
Finanzas Administración Financiera	Fundamentación: - No se tiene presupuesto - No se tiene una base para ir midiendo los resultados - No se cuenta con una visualización del status actual y visualización a futuro del buen manejo temas financieros Beneficios de solventar el área de oportunidad: - Información documentada y objetiva de la situación económica de la Empresa - Cumplimiento de compromisos económicos que más afecten financieramente - Mejora estratégicamente la toma de decisiones con base a información real y proyectos a futuro de la Empresa.
Dirección Estratégica Misión y Visión	Fundamentación: - No existe Misión de la Empresa - No existe Claridad en las acciones realizadas para el alcance de la visión de la Empresa - No se tiene documentado la Misión y Visión de la empresa que apoye a gestión y rumbo de la Empresa

	Consecuencia al superar la debilidad: - Incrementa el control estratégico del negocio. - Crea una gestión estratégica para la empresa. - Reducirá el riesgo del direccionamiento estratégico. - Eliminará el desconocimiento del direccionamiento estratégico.
--	---

1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

Acción clave de éxito a implementar
Mercadeo y ventas: Implementación módulo Tienda en Línea y CRM en ODOO para la gestión de ventas.
Implementar el modulo CRM para seguimiento de compras y gestión de ventas, diseño y levantamiento de la tienda a través de página WEB para las compras en línea, ejecución de manual de marca “Los Queseros” para divulgación y conocimiento de los colaboradores y comunicación de marca, captación de clientes vía Facebook para seguimiento y promoción de ofertas en línea.

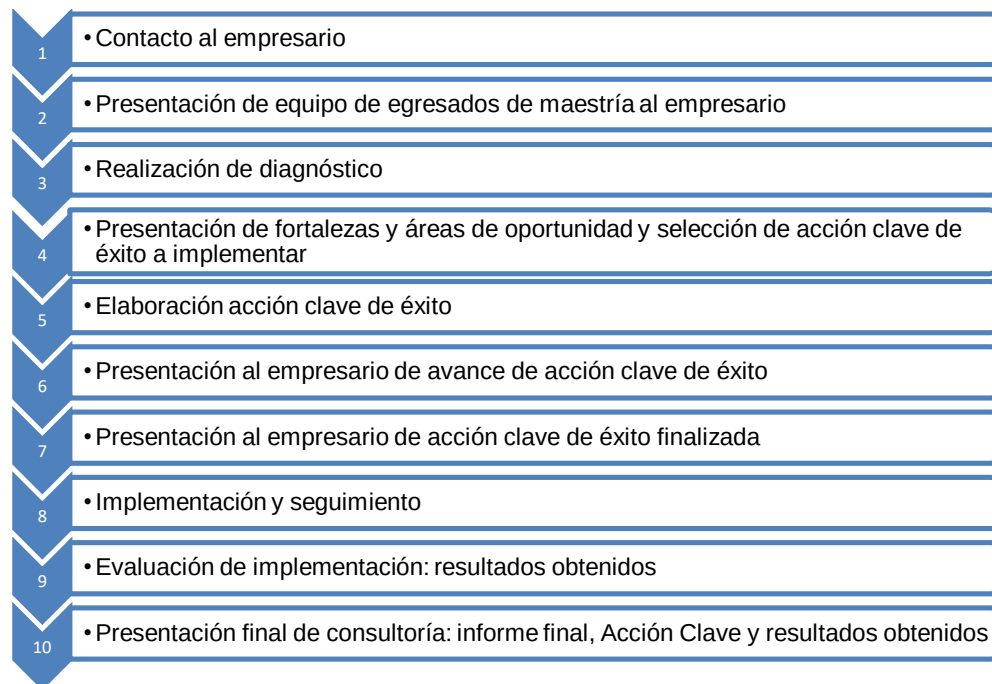
2. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación

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

A continuación, se detalla el proceso realizado en la consultoría realizada a la empresa Lácteos de mi Pueblo.

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 la empresaria.

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 N° 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 el área y su área, para este caso: “Mercadeo y Ventas / Gestión de Ventas”. La solución que se planteó es: Implementar el ERP ODOO para la gestión de ventas en la nube.

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar Mercadeo y Ventas Gestión de Ventas: Implementar el ERP ODOO para la gestión de ventas.

Algunos de los beneficios al Implementar un ODOO para la gestión de ventas son:

- Incrementar la administración y control que se tiene sobre la venta a nivel de negocio.
- Crea una nueva forma de hacer negocios.
- Reducir pérdida de oportunidades de negocio en el punto de venta.
- Optimizar de forma segura los recursos de la gestión de ventas.

2.3 Descripción de la acción clave de éxito

Para la acción clave se describe a continuación, las actividades que se llevaron a cabo:

La acción clave de éxito tiene un impacto significativo en la empresa. El uso de herramientas tecnológicas en la nube, permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz en un solo sistema ERP ODOO, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio.

Dentro de la acción clave de éxito seleccionada por los empresarios, “Mercadeo y Ventas / Gestión de Ventas”, tanto el equipo consultor como Lácteos de mi Pueblo han seleccionado las siguientes aplicaciones “Gestión de Ventas”, “CRM (Iniciativas, Oportunidades, Actividades)”, “Gestión de Facturas”, “Comercio Electrónico”, “Gestión de Inventarios” y “Constructor de sitio WEB”, ya que el ERP ODOO está diseñado de forma integral abarcando cada una de las antes mencionadas. Permitiendo así a Lácteos de mi pueblo por medio de la selección “Mercadeo y Ventas / Gestión de ventas” superar estas áreas de oportunidad, permitiéndoles a la vez convertirse en una compañía de alta solidez. 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. Implementar ERP ODOO en la Nube.

A continuación, se desarrolla la acción clave de éxito a través de Implementar ERP ODOO en la Nube permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz en un solo ERP, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio, se encuentra en el anexo N°1, describe el siguiente contenido:

2.3.1.1.1 Objetivos:

- Realizar la adquisición de ERP ODOO y vinculación con servidor Amazon.
- Efectuar parametrizaciones básicas en ERP
- Carga de las siguientes aplicaciones: Gestión de Ventas, CRM, Gestión de Inventarios, Gestión de Facturas, Comercio Electrónico, Constructor de sitio WEB, entre otros.
- Implementación de ERP en Lácteos de mi Pueblo.

2.3.1.1.2 Alcance:

El presente Proyecto se limitará a la implementación de ERP ODOO y vinculación con servidor en la nube y sus parametrizaciones básicas, con el objetivo de:

Lograr fortalecer el área de Mercadeo y ventas para maximizar su rentabilidad por medio de la obtención de información oportuna y veraz, que

permita la creación de indicadores de ventas y lograr un mejor control en la gestión, para facilitar el control eficiente de los inventarios con el objeto de reducir costos innecesarios en stocks, malas aplicaciones e información desactualizada, eliminando el riesgo de desabastecimiento y perdidas por falta de información e indicadores de los mismos, reducir el riesgo en la toma de decisiones financieras, eliminar la probabilidad de falta de liquidez estableciendo controles internos dentro de la organización.

El área seleccionada por el empresario en conjunto con el equipo consultor para desarrollar la acción clave de éxito es la de Mercadeo y Ventas, específicamente la sub área de Gestión de Ventas.

Cuadro N°2. Plan Actualización Tecnológica a desarrollarse

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Implementación de ERP y servidor en la nube	Implementación de módulo de ECommerce y CRM del ERP ODOO vinculado a servidor en la nube.	Lograr fortalecer el área de Mercadeo y ventas para maximizar su rentabilidad por medio de la obtención de información oportuna y veraz, que permita la creación de indicadores de ventas y lograr un mejor control en la gestión, para facilitar el control eficiente de los inventarios con el objeto de reducir costos innecesarios en stocks, malas aplicaciones e información desactualizada, eliminando el riesgo de desabastecimiento y perdidas por falta de información e indicadores de los mismos, reducir el riesgo en la toma de decisiones financieras, eliminar la probabilidad de falta de Liquidez.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Como plan de acción, se efectuó la adquisición de ERP y Servidor en la nube y se creó la vinculación entre ambos, se realizaron las parametrizaciones básicas como lo son carga de carga de Gestión de Ventas, CRM, Gestión de Inventarios, Gestión de Facturas, Comercio Electrónico, Constructor de página WEB, entre otros. Con lo que se pretende integrar las áreas relevantes de la compañía y maximizar sus resultados y establecimiento de control interno.

2.3.1.1.3 Implementación ERP ODOO.

“Vinculación de servidor contratado en Amazon con ERP ODOO y su implementación básica”

Lácteos de mi Pueblo es una empresa salvadoreña con giro de Comercialización de Lácteos, ubicada en Zacatecoluca, departamento de La Paz, basado en el resultado de la evaluación de Lácteos de mi Pueblo mediante la identificación de las áreas fuertes y las posibles deficiencias que afectan su competitividad y desempeño con el fin de que les permitan realizar acciones correctivas.

En el proceso de Diagnóstico Integral realizado por el Equipo Consultor se identificaron aspectos puntuales en 12 grandes áreas de gestión con sus 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 7 áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto y factibilidad.

En reunión con el empresario y el equipo consultor se determinó el área de oportunidad a intervenir, Detallada a continuación:

La acción clave de éxito es implementar un ERP (Planificación de Recursos Empresariales) en la nube, que consiste en la instalación básica del ERP, lo cual vendrá a fortalecer las áreas deficientes mencionadas en el análisis de la entidad con intervención directa de los propietarios y maximizar la operatividad de Lácteos de mi Pueblo.

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.

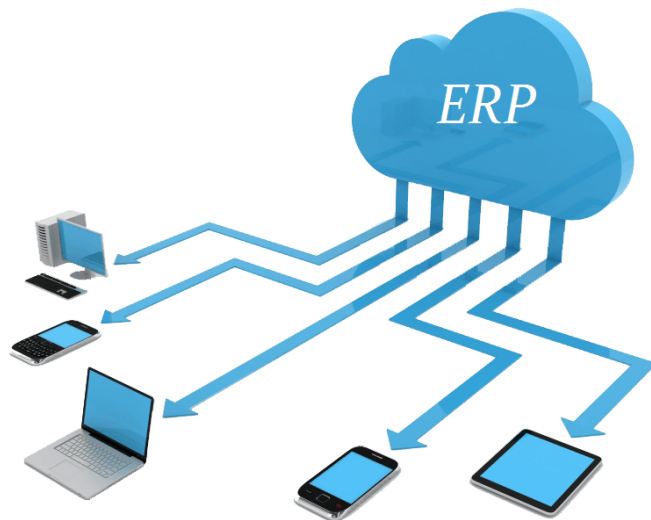
Esto permite que ODOO sea la aplicación perfecta para Pymes y pequeños negocios, permitiéndoles disponer de una aplicación de gestión completa a un coste muy reducido.



2.3.1.1.4 ¿Qué es un ERP?

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.

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.



2.3.1.1.5 ¿Por qué Odoo es funcional?

Es la aplicación idónea para solucionar los problemas de gestión de la empresa, obtener datos sobre los que apoyar la toma de decisiones.

La estructura modular de Odoo le permite ofrecer una amplísima cobertura funcional en todas las áreas de negocio, permitiendo ajustarse a casi cualquier necesidad:

- Ventas
- Compras
- Gestión de proyectos
- Producción
- Contabilidad
- Contabilidad analítica
- Gestión financiera
- Cuadros de mandos
- Recursos humanos
- Entornos multicompañía y multidivisa
- CRM, gestión de servicios postventa

Dichas características le permitirán a Lácteos de mi Pueblo fortalecerse como entidad y maximizar sus operaciones, ya que como se mencionó anteriormente, se detectaron siete grandes áreas de oportunidad las cuales si los propietarios le proporcionan continuidad y aplicación de The Best Practices (La buenas Prácticas) lograrán solventarlas, ya que el ERP le facilitará el control de los inventarios, análisis de ventas, control de la gestión de venta y sus resultados

en tiempo real, comparaciones de sus presupuestos, crear oportunidades de ventas comercializar los productos vía web, y accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

2.3.1.2 Aplicaciones

- **CRM (Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con clientes):**

El CRM de Odoo realiza seguimiento de posibles clientes y cierre de oportunidades y obtener previsiones precisas.

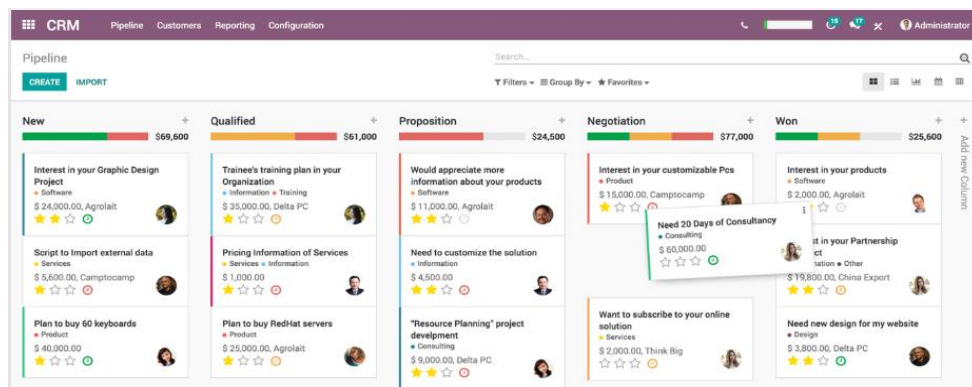


Ilustración 1

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Con el CRM Odoo se obtienen datos útiles para la toma de decisiones, también permite diseñar paneles personalizados para tener visibilidad de la empresa y lograr un análisis profundo de los informes en tiempo real.

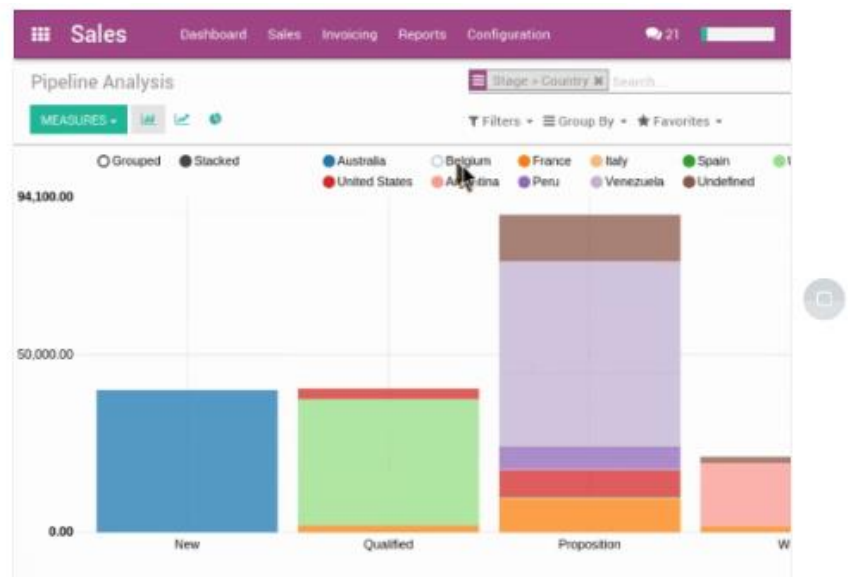


Ilustración 2

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

El CRM es una herramienta que permite realizar tareas en menos tiempo, ya que programa actividades en función de estrategias de ventas tales como: llamadas, reuniones, listas de correo y presupuestos.



Ilustración 3

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Otras de las bondades del CRM es que permite estar conectados con los clientes por medio de la mensajería en tiempo real, esto permite tener una visión general de lo que está ocurriendo con el equipo de venta de la empresa (llamadas

a clientes o envío de presupuesto a los clientes). El CRM permite realizar una eficiente gestión de ventas.

- **Gestión de Ventas:**

La gestión de ventas de Odoo permite exhibir profesionalmente los productos, tiene la ventaja de enviar presupuestos claros a los clientes, además de permitir descripciones de los productos, imágenes e información adicional de estos.

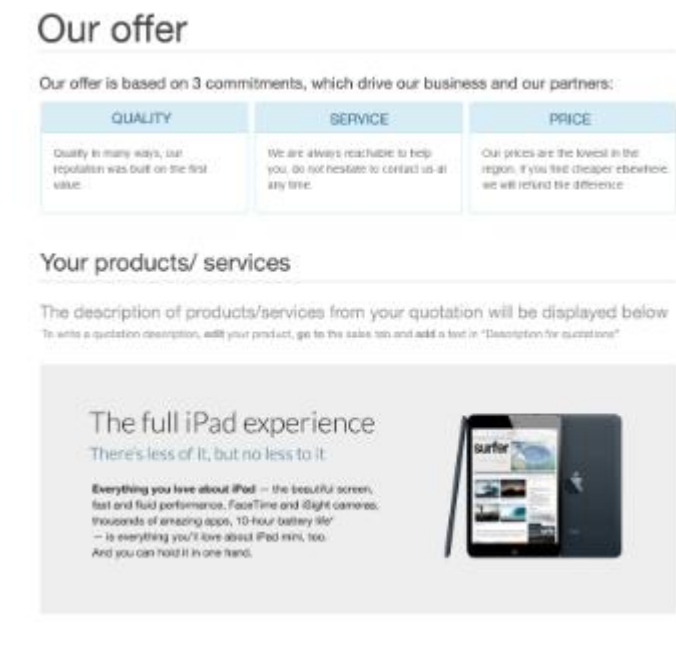


Ilustración 4

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Odoo permite automatizar las operaciones y centrarse en las relaciones con los clientes, ya que puede transformar los presupuestos en órdenes de ventas, además de permitir la firma electrónica de sus clientes.

- **Gestión de Facturas:**

Odoo puede realizar facturas para los clientes en función del tiempo y los productos, registra contratos y realiza el seguimiento de las etapas de facturación y las etapas de factibilidad. Mantiene oportunidades de ventas complementarias y renovación.

Quotation **SO051**

Edit Quote

Print

Customer:

Agrolait, Thomas Passot

Bill To:

Agrolait, Thomas Passot
 69 rue de Namur
 1300 Wavre - Belgium
 thomas.passot@agrolait.com

Your Contact:

Antoine Langlais
 04 28 00 00 24
 admin@yourcompany.com

Quote Date:

02/29/2016 23:09:53

Expiration Date:

03/31/2016

Pricing

Products	Quantity	Discount	Unit Price	Price
Functional Training	1.000 Unit(s)	10.0% discount	\$ 12,960.00 \$ 11,655.00	\$ 11,655.00
Technical Training	1.000 Unit(s)		\$ 0.00	\$ 0.00
Subtotal:				\$ 11,655.00
Taxes:				\$ 0.00
Total:				\$ 11,655.00

✓ Accept

Feedback

✗ Reject

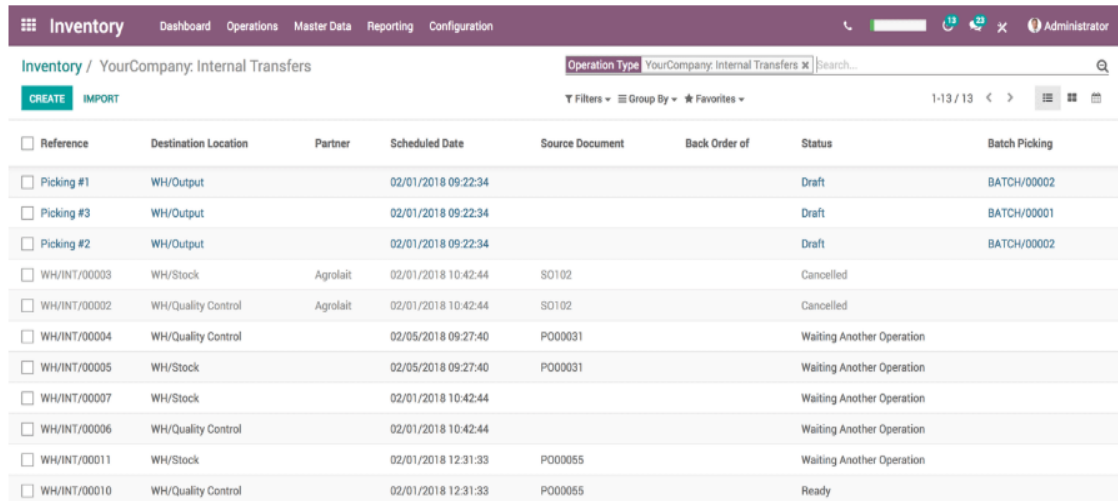
Ilustración 5

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor
(www.odoo.com)

- **Gestión de Inventarios:**

La aplicación de inventarios de Odoo permite la eficiencia en los almacenes de la empresa, mejorando la organización en este.

La gestión de inventarios de Odoo, permite poder realizar trazabilidad total en los almacenes, ya que permite el seguimiento de las existencias, desde la compra hasta el almacén y hasta la orden de venta.



Reference	Destination Location	Partner	Scheduled Date	Source Document	Back Order of	Status	Batch Picking
☐ Picking #1	WH/Output		02/01/2018 09:22:34			Draft	BATCH/00002
☐ Picking #3	WH/Output		02/01/2018 09:22:34			Draft	BATCH/00001
☐ Picking #2	WH/Output		02/01/2018 09:22:34			Draft	BATCH/00002
☐ WH/INT/00003	WH/Stock	Agrolait	02/01/2018 10:42:44	SO102		Cancelled	
☐ WH/INT/00002	WH/Quality Control	Agrolait	02/01/2018 10:42:44	SO102		Cancelled	
☐ WH/INT/00004	WH/Quality Control		02/05/2018 09:27:40	PO00031		Waiting Another Operation	
☐ WH/INT/00005	WH/Stock		02/05/2018 09:27:40	PO00031		Waiting Another Operation	
☐ WH/INT/00007	WH/Stock		02/01/2018 10:42:44			Waiting Another Operation	
☐ WH/INT/00006	WH/Quality Control		02/01/2018 10:42:44			Waiting Another Operation	
☐ WH/INT/00011	WH/Stock		02/01/2018 12:31:33	PO00055		Waiting Another Operation	
☐ WH/INT/00010	WH/Quality Control		02/01/2018 12:31:33	PO00055		Ready	

Ilustración 6

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

- **Constructor de Sitio Web:**

Con el constructor de sitio web de Odoo, consigue todo lo que la empresa necesita desde el primer momento. Se crea el sitio web y luego se agregan funciones a medida que este va creciendo: empleos, comercio electrónico, portal del cliente, eventos, blog empresarial, llamada a la acción, boletín, entre otros.

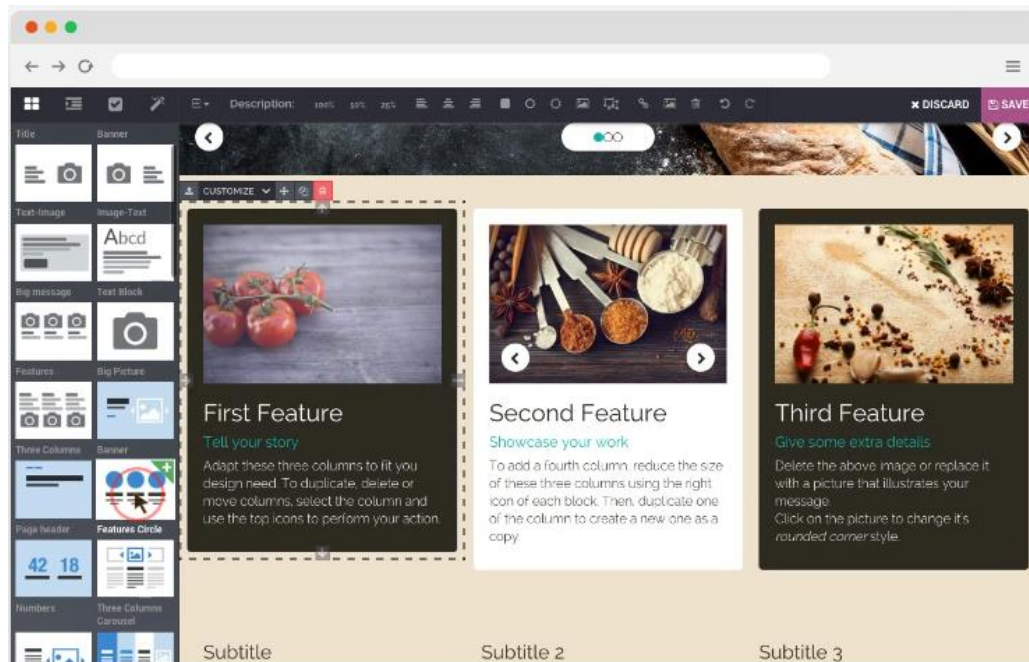


Ilustración 7

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor
(www.odoo.com)

- **Comercio Electrónico:**

El comercio electrónico de Odoo es una solución multifunción listo para utilizar desde el primer momento. Odoo cuenta con una plataforma de comercio electrónico integrada, el inventario y las ventas se pueden mantener automáticamente gracias a los ajustes de inventario automatizados y a los informes.

Un portal dedicado a los clientes para poder organizar todos sus datos, incluyendo el seguimiento de órdenes y reclamos que permite a los clientes

descargar facturas y enviar órdenes, además de ver los envíos pendientes, todo en el mismo lugar.

Your transaction is waiting confirmation. ✕

Quotation SO066 Quotation Sent [Print](#)

Customer: Agrolait, Thomas Passot	Your Contact: Antoine Langlais 04 28 00 00 24 admin@yourcompany.com
Bill To: Agrolait, Thomas Passot 69 rue de Namur 1300 Wavre - Belgium thomas.passot@agrolait.com	Quote Date: 02/29/2016 23:09:53 Expiration Date: 03/31/2016

Products	Quantity	Taxes	Unit Price	Price
[A1090] iMac 2.7GHz quad-core Intel Core i5 Turbo Boost up to 3.2GHz	1,000 Unit(s)		\$ 1,799.00	\$ 1,799.00
[A8767] Apple In-Ear Headphones Frequency: 5Hz to 21kHz Drivers: two-way balanced armature	1,000 Unit(s)	15.00%	\$ 79.00	\$ 79.00
Normal Delivery Charges	1,000 Unit(s)		\$ 10.00	\$ 10.00
			Subtotal:	\$ 1,888.00
			Taxes:	\$ 11.85
			Total:	\$ 1,899.85

[✓ Accept](#)
[Feedback](#)
[✕ Reject](#)

Ilustración 8

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor
(www.odoo.com)

Con el comercio electrónico aumenta las ventas gracias al restablecimiento del carrito de compras, la venta cruzada y las oportunidades de ventas complementarias en las páginas de productos, en el carrito o en la página de pago.

Recomienda accesorios de productos y sugiere productos y alternativas automáticamente para mostrar a los clientes más productos que puedan interesarles y aumentar la exposición a todos los productos del inventario.

2.3.1.3 Implementación ERP

2.3.1.3.1 Selección e instalación de módulos o aplicaciones para Lácteos de mi Pueblo.

Odoo es sumamente práctico y funcional en su uso y completamente integrado los diferentes módulos que se deben utilizar como mínimo en una empresa.

Con base a la consultoría y análisis propia de la empresa se instalaron los siguientes módulos para el sistema con el que operará Lácteos de mi Pueblo. Los cuales se detallan a continuación.

- CRM.
- Gestión de Ventas.
- Gestión de Facturas.
- Gestión de Inventario.
- Constructor de Sitio Web.
- Comercio Electrónico.

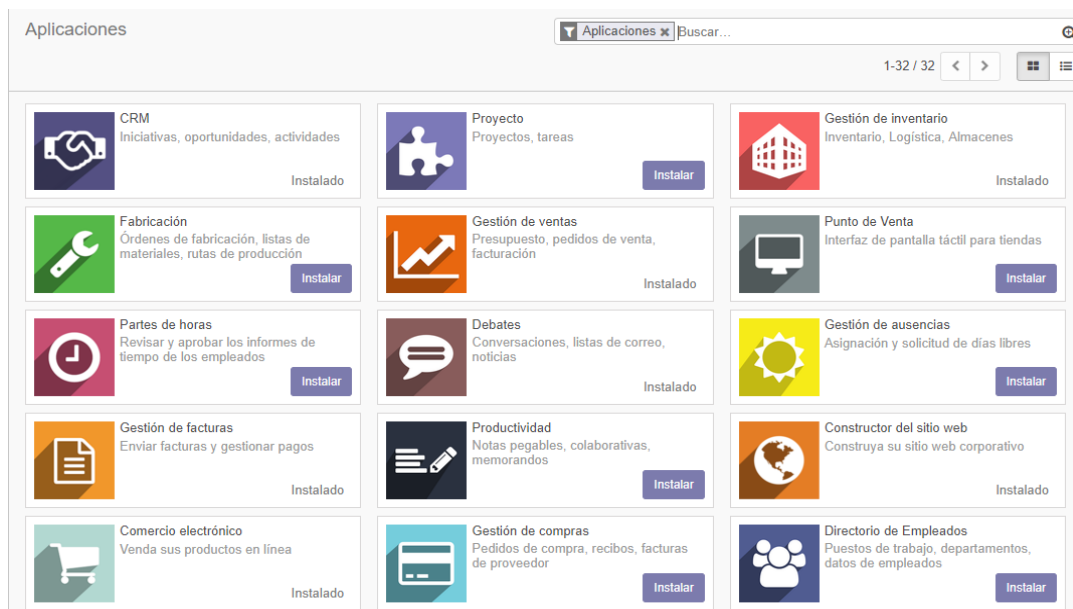


Ilustración 9

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

El proceso de la instalación de cada módulo que se desea operar en el ERP y la compañía es sumamente práctico y sencillo de efectuar, ya que la instalación de tales se hace únicamente dando click en el botón de “instalar”, tal como se muestra en la ilustración 9, el sistema lo adiciona automáticamente y lo relaciona internamente con los demás módulos que tiene relación, creando así una vinculación de todo el sistema e interactuando en una sola base de datos.

Se agregaron al sistema los Módulos que tienen peso en la estructura de la organización con posibilidad agregar cualquier modulo adicional en un futuro.

Lo antes mencionado es para la instalación de los módulos requeridos, y los cuales se instalan con las parametrizaciones nativas del sistema y demás datos propios de cada módulo, o en su defecto se instalan sin dato alguno.

Razón por la cual pasaremos al proceso más importante el cual consiste en las parametrizaciones básicas de cada módulo o la creación de información para que estos interactúen de forma correcta y consistente en la organización, de tal forma que sea fiable y veraz.

A continuación, empezaremos con las parametrizaciones y cargas de información esencial.

Creación de clientes y sus parametrizaciones básicas:

Para la creación de Clientes tenemos la opción de crearlos y podemos efectuar la carga de clientes al sistema.

- Creación de clientes desde la aplicación “Ventas”, en la opción clientes, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 10. En la ventana principal.

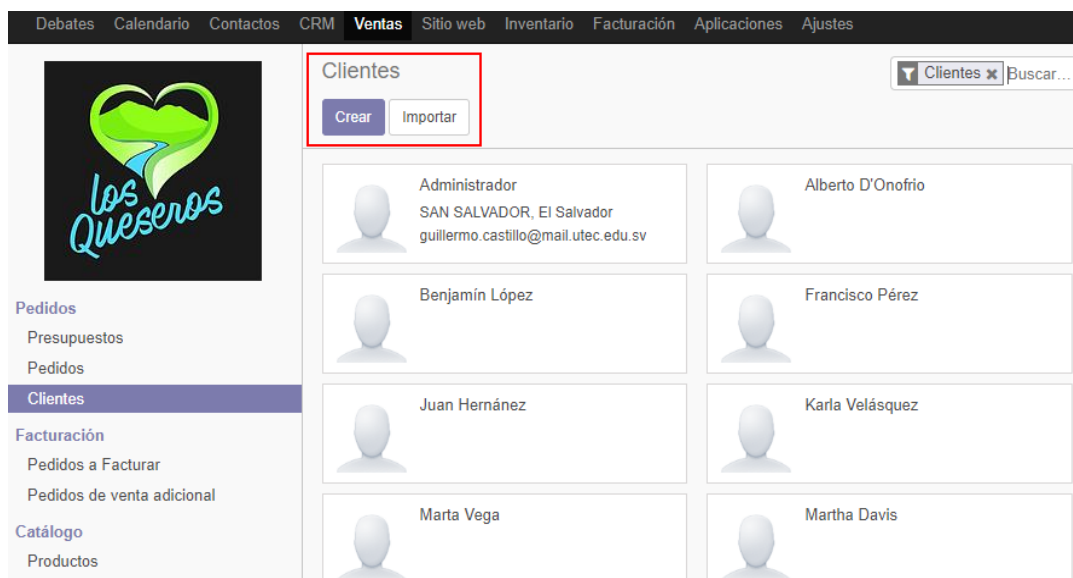


Ilustración 10

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seleccionamos en la ventana de creación la opción “Compañía”, para que nos identifique que es una entidad propia y de uso para toda la compañía.

Los Datos solicitados al maestro de clientes son básicos, nombre o razón social del cliente, dirección, números telefónicos, otros datos básicos.

En la parte inferior de la pantalla de creación se encuentran cuatro pestañas a completar, de las cuales dos son de información y las restantes son de suma importancia ya que definen como operara dicho cliente en un sentido contable.

Las cuatro pestañas están formadas por: “Contactos y Direcciones”, “Notas Internas”, estas son de carácter informativo, a continuación, las de suma importancia para un correcto funcionamiento; “Ventas y compras”, en la cual se especifica si es cliente o proveedor, o si puede ser una combinación de ambos.

En la pestaña “Facturación”, se agregan los plazos de pago en venta, posición fiscal y plazo de pago en compra a nuestros clientes.

De estas parametrizaciones dependerá el buen funcionamiento de los registros que se efectúen con los clientes.

Como parte de las gestiones propias del sistema, que permite utilizar Odoo tenemos las reflejadas en la ilustración 11, en la esquina superior derecha, las cuales nos permite archivar, seleccionar la estrella que es una oportunidad de negocios con el cliente, agendar reuniones, mostrar las actividades, ver lo facturado tanto en cuantía, como en monto con un cliente determinado.

Permitiendo así efficientizar la toma de decisiones por parte de los propietarios y administradores.

Debates Calendario Contactos CRM **Ventas** Sitio web Inventario Facturación Aplicaciones Ajustes

Administrador

Clientes / Benjamín López

Guardar Descartar 4 / 14

Benjamín López

Individual Compañía

0 Oportunidades 0 Reuniones 0 Ventas

Activo \$ 0.00 Facturado

Dirección

4a Calle Pte

Calle 2...

Santa Tecla Estado C.P.

El Salvador

NIF

Por ejemplo, ESA00000000

Etiquetas

Etiquetas...

Puesto de trabajo

Por ejemplo, Director de Ventas

Teléfono

22577777

Móvil

Email

Sitio web

Por ejemplo, www.odoo.com

Título

Señor

Idioma

Spanish (MX) / Español (MX)

Contactos y direcciones Notas internas Ventas y Compras Facturación

Crear

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad Seguir

Ilustración 11

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

A continuación, se presentan los clientes creados en el ERP para la operatividad de la compañía en la ilustración 12.

Debates Calendario Contactos CRM **Ventas** Sitio web Inventario Facturación **Aplicaciones** Ajustes

Administrador

Clientes

Crear Importar 1-14 / 14

Administrador SAN SALVADOR, El Salvador guillermo.castillo@mail.utec.edu.sv	Alberto D'Onofrio	Atilio Rivera
Benjamín López	Francisco Pérez	Josué Flores
Juan Hernández	Karla Velásquez	Luis López
Marta Vega	Martha Davis	Mauricio Vásquez
Roberto Osegueda	Sofía Mendizabal	

Pedidos Presupuestos Pedidos

Clientes

Facturación Pedidos a Facturar Pedidos de venta adicional

Catálogo Productos

Informes Ventas Canales de Ventas Pedidos de venta de todos los...

Configuración Ajustes Canales de Ventas

Ilustración 12

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.2 Creación y parametrización de Artículos (inventario)

Dentro de la consultoría efectuada a Lácteos de mi Pueblo, y con base a la herramienta de diagnóstico, así como entrevistas y visitas de campo se identificó que la entidad no posee un maestro de artículos, entendiendo como maestro de artículos, la base de todos los artículos necesarios para operar con sus respectivas descripciones, costos, precios de venta, entre otros atributos.

El equipo consultor construyó una base de aquellos artículos que son necesarios en la operatividad de la compañía, se creó una categorización de cada uno de estos, previendo necesidades futuras de incorporar nuevos productos, así como su respectivo apunte contable, es decir determinar que afectación contable nos dará al momento de efectuar un evento con determinado artículo, como por ejemplo, materia prima, producto terminado, materia prima en proceso, otros inventarios, etc.

Dicho proceso se efectuó inicialmente en formato .CSV, para su respectiva implementación en el ERP, quedando abierta la posibilidad a los administradores de Lácteos de mi Pueblo, poder efectuar cambios necesarios tanto en descripciones, incorporación, modificación de precios y costos.

Como segundo proceso se inicia con el proceso de Creación y parametrización de los artículos en Odoo.

Ilustración 13

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Como se ha observado en el proceso de creaciones y parametrizaciones en el ERP de cada uno de sus elementos básicos, todos los anteriores son partes fundamentales y esenciales en el proceso de implementación del sistema a Lácteos de mi Pueblo. De igual forma es la creación y parametrización de los productos que contendrá el inventario de la compañía.

Desde este momento entenderemos como artículos todas las existencias físicas para la venta o producción, que posea Lácteos de mi Pueblo, es decir, el Inventario de Productos para la venta.

El proceso de creación de dichos artículos es sumamente amigable debido a las bondades que presenta Odoo, se puede ejecutar por la siguiente vía.

2.3.1.3.3 Proceso Carga Inicial de Inventarios.

Una vez efectuada las configuraciones de Categorías de productos, Creación y parametrización de Artículos, podemos proceder a efectuar el proceso de "Carga inicial de Inventario".

Dicho proceso es sumamente sencillo, Odoo nos permite colocar las existencias reales al momento de comenzar en vivo la aplicación de igual forma ajustar inventarios en determinado periodo.

Para efectuar dicho proceso bastará con ingresar en el módulo "Inventario", desplazándonos en el menú principal tal módulo encontraremos la opción "Ajustes de inventario", al dar un click en este, nos desplegará la pantalla principal de "Ajustes de Inventarios", en la que nos mostrará las opciones de "Crear" e "importar", dando un click en la opción "Crear", nos mostrará la pantalla principal en la que nos solicitara el nombre del Inventario que estamos creando o ajustando, Seleccionaremos la opción "Todos los productos" e "Incluir productos agotados".

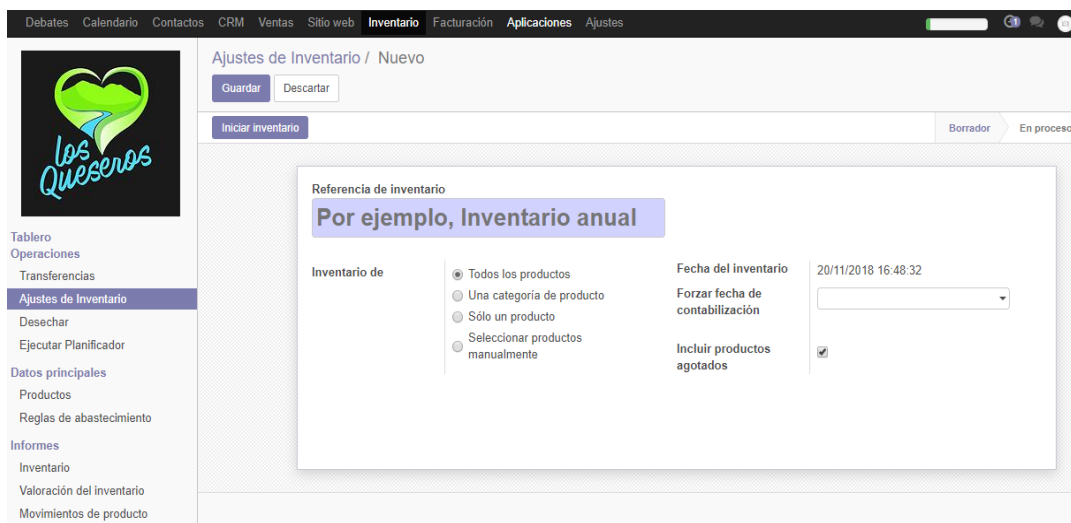


Ilustración 14

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Damos un click en "Iniciar Inventario" y de forma automática nos mostrará todos los artículos que previamente creamos y parametrizamos, así como las descripciones, Cantidad Teórica y Cantidad Real, siendo esta última la que modificaremos con las cantidades que deseamos ingresar, tal como se muestra en las siguientes ilustraciones.

Como paso final, daremos click en "Guardar" y "Validar inventario", Listo, tendremos actualizado nuestros Stock en sus diferentes categorías.

Debates Calendario Contactos CRM Ventas Sitio web **Inventario** Facturación Aplicaciones Ajustes

Ajustes de Inventario / Los Queseros

Guardar Descartar 72 / 72

Referencia de inventario
Los Queseros

Inventario de Todos los productos Fecha del inventario 20/11/2018 16:50:55
Forzar fecha de contabilización
Incluir productos agotados ☒

Detalles del inventario

⇒ Establecer cantidad a 0

1-40 / 68 < >

Producto	Cantidad teórica	Cantidad real
Acelte	50.000	50.000
Alitas plato	50.000	50.000
Base láctea san Julián (pasta)	50.000	50.000
Bolsa de gabacha	5.000.000	5.000.000
Bolsas plásticas grandes	5.000.000	5.000.000

Tablero
Operaciones
Transferencias
Ajustes de Inventario
Desechar
Ejecutar Planificador
Datos principales
Productos
Reglas de abastecimiento
Informes
Inventario
Valoración del inventario
Movimientos de producto
Configuración
Ajustes

Ilustración 15

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Debates Calendario Contactos CRM Ventas Sitio web **Inventario** Facturación Aplicaciones Ajustes

Ajustes de Inventario / Los Queseros

Guardar Descartar 72 / 7

Validar inventario Cancelar el inventario Borrador En proceso

Referencia de inventario
Los Queseros

Inventario de Todos los productos Fecha del inventario 20/11/2018 16:50:55
Forzar fecha de contabilización
Incluir productos agotados ☒

Detalles del inventario

⇒ Establecer cantidad a 0

Tablero
Operaciones
Transferencias
Ajustes de Inventario
Desechar
Ejecutar Planificador
Datos principales
Productos
Reglas de abastecimiento
Informes

Ilustración 16

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.4 Creación y parametrización de Sitio Web.

La acción clave de éxito que se tiene desarrollada para Lácteos de mi Pueblo, contempla la creación de un sitio web a través del cual se llegará a un nicho de mercado de clientes que hacen uso de la tecnología e Internet para efectuar sus compras, utilizando la plataforma de tienda en línea.

Para la creación de la página web, el administrador de Lácteos de mi Pueblo debe acceder al menú "Sitio Web" e ingresar al ícono con la opción "Ir a Sitio Web" tal como se muestra en la figura 17

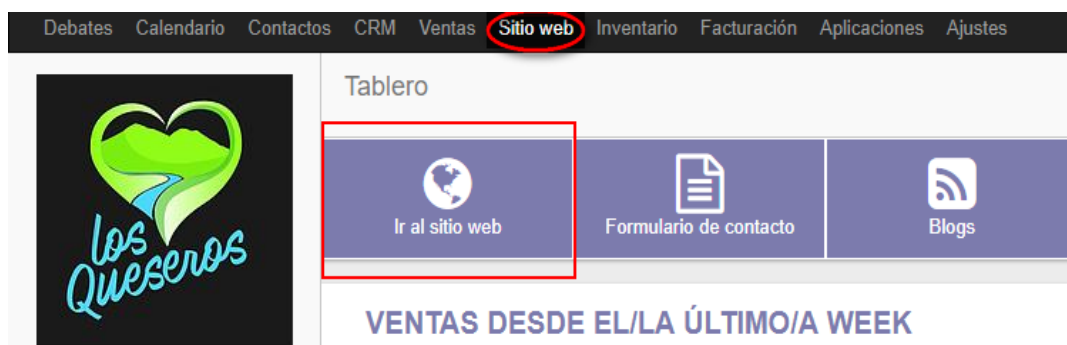


Ilustración 17

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez dentro del sitio Web, se procede a crear la página principal del negocio, dónde se elige la opción "Editar", para acceder a los diferentes tipos de características que contendrá la página que se esté creando, esto desde el menú lateral que muestra el editor de páginas Web, tal como se muestra en las ilustraciones 18 y 19.

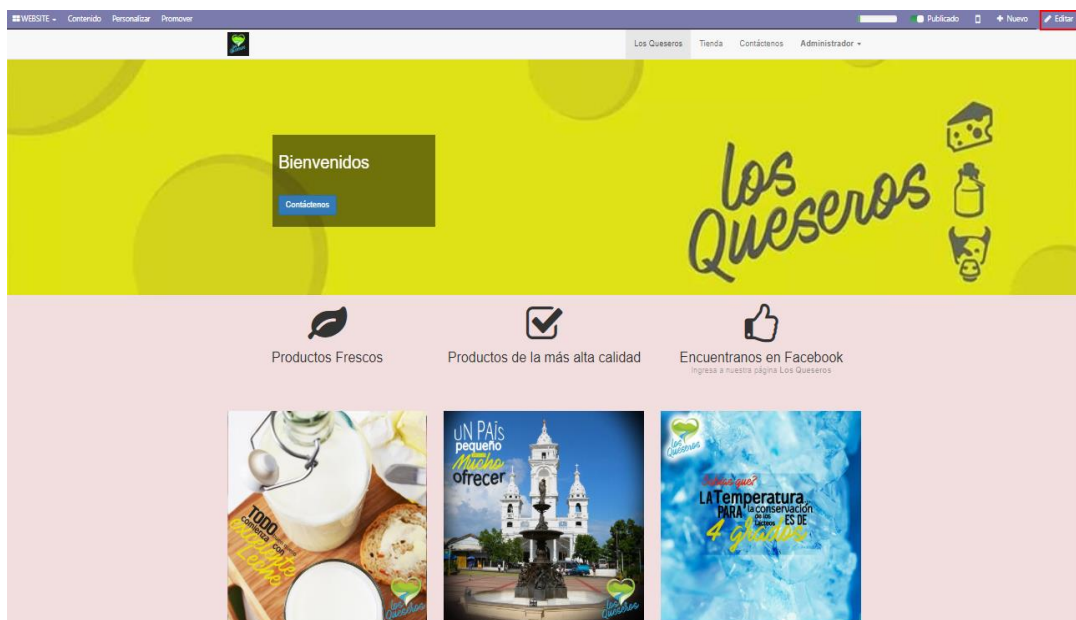


Ilustración 18

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

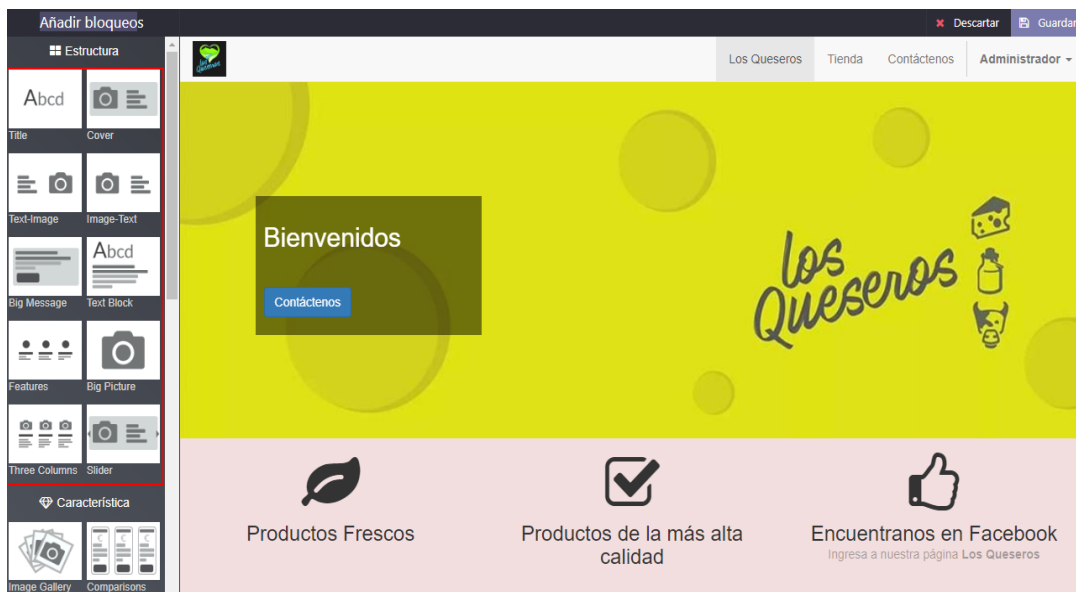


Ilustración 19

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando elije las características que contendrá la página, puede agregar texto, imágenes, enlaces y cualquier tipo de información que sea atractiva para los clientes potenciales que ingresen al sitio web. También puede editar información de contacto en la pestaña “Contáctenos”, agregando dirección de correo electrónico, ubicación física del negocio, una breve reseña de quien es y cuál es la misión y visión de la comparsa, teléfono de contacto y la información que se considere pertinente, tal como se aprecia en la ilustración 20.

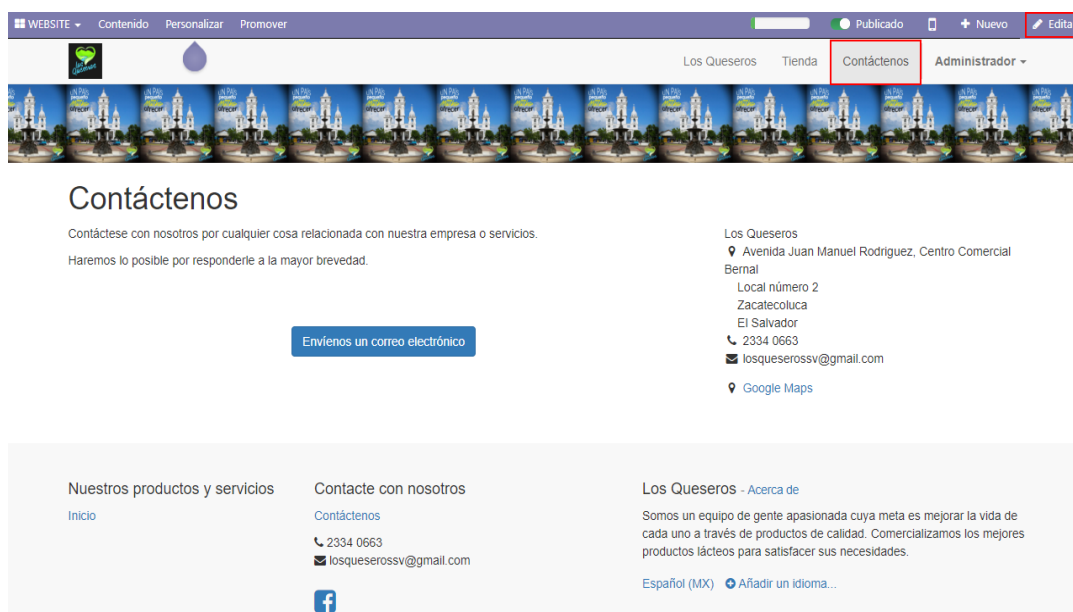


Ilustración 20

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la pestaña “Tienda” del menú principal, se accede a la tienda en línea, la cual muestra los productos que han sido publicados en el sitio web de Lácteos de mi Pueblo, tomando como base un listado de artículos proporcionados en un formato xls.

En esta sección se accede a todos los artículos que previamente han sido cargados al inventario.

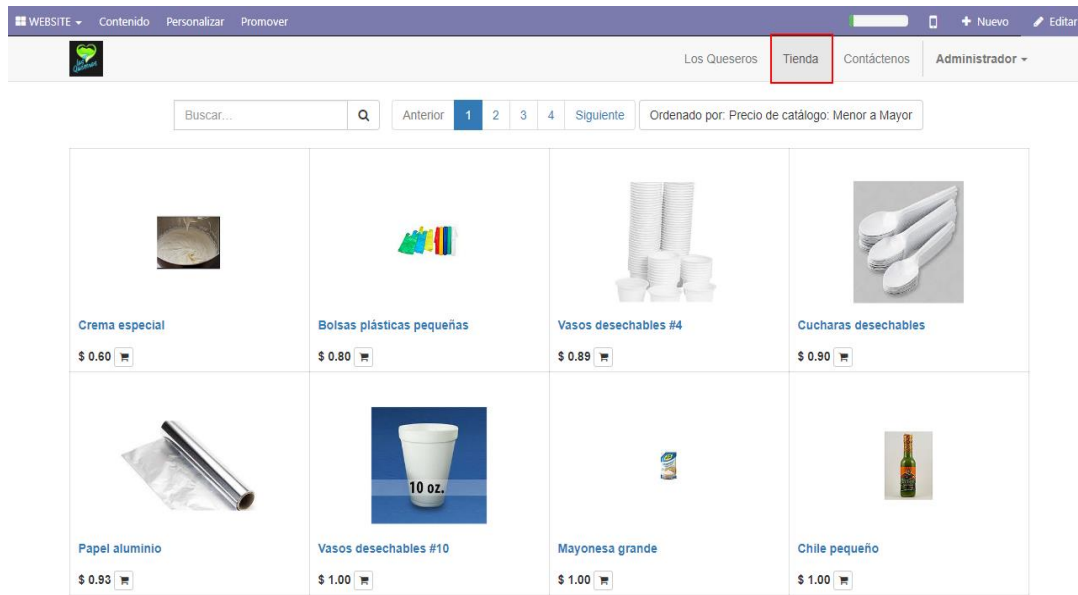


Ilustración 21

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Esta pestaña es la que se muestra para que los clientes elijan sus productos y los lleven a un carrito de compras.

Una vez agregados los artículos requeridos al carrito, se ingresa al proceso de pago, donde se solicita información para facturación de los productos.

También se genera la confirmación del pedido; punto donde se crean los presupuestos o cotizaciones que se trabajarán en el módulo “Ventas”, “Facturación” y “CRM” para darle una trazabilidad completa al ciclo de compra que generó el cliente.

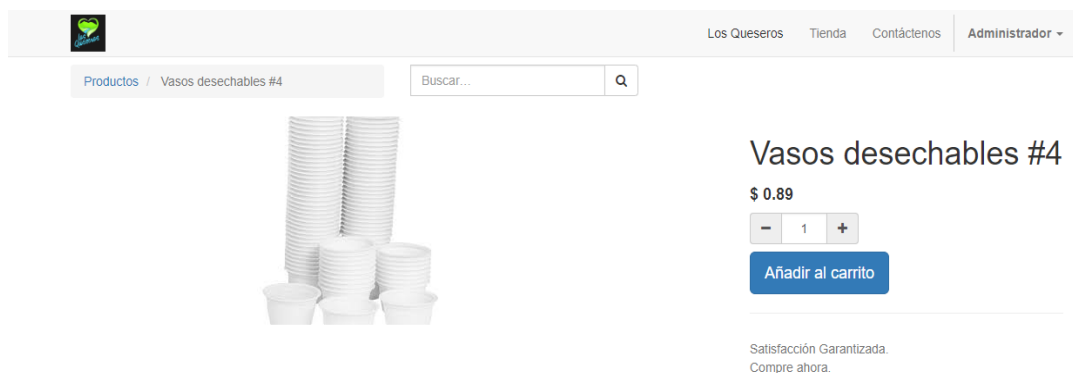


Ilustración 22

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 23

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez validado el pedido, se muestra la ilustración 24 donde se imprime el pedido para que este sirva de referente al momento de retirar los artículos en Lácteos de mi Pueblo.



[Los Queseros](#)
[Tienda](#)
[Contáctenos](#)
[Administrador ▾](#)

Orden SO017

Gracias por su pedido.

 Imprimir

Detalles del Pedido:

Producto	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Vasos desechables #4	1 Unidad(es)	\$ 0.89	\$ 0.89
Subtotal:			\$ 0.89
Impuestos:			\$ 0.00
Total:			\$ 0.89

Facturar a:

Administrador
 Calle principal
 SAN SALVADOR
 El Salvador
 79813378
 guillermo.castillo@mail.utec.edu.sv

Información del Pago:

Pago Efectivo en Tienda **Total: \$ 0.89**

Pendiente, su orden ha sido procesada satisfactoriamente, pero no ha sido validada satisfactoriamente.

Favor cancelar en efectivo al momento de retirar su mercadería en nuestra tienda

Utilice el nombre del pedido como una referencia comunicativa.

Enviar a:

Administrador
 Calle principal
 SAN SALVADOR
 El Salvador
 79813378

Nuestros productos y servicios

[Inicio](#)

Contacte con nosotros

[Contáctenos](#)
 ☎ 2334 0663

Los Queseros - Acerca de

Somos un equipo de gente apasionada cuya meta es mejorar la vida de cada uno a través de productos de calidad. Comercializamos los mejores

Ilustración 24

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú del usuario lo registrado en el sistema, se puede validar la información de “Mi cuenta” donde muestra el historial y detalle de los “pedidos de ventas” y “facturas” generados a través del sitio web, como lo apreciamos en la ilustración 25

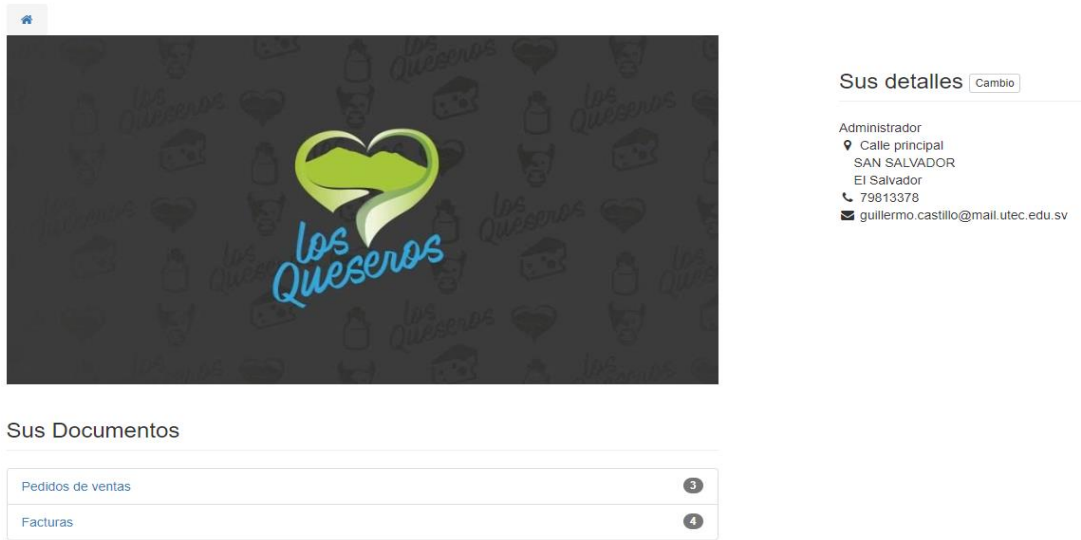


Ilustración 25

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

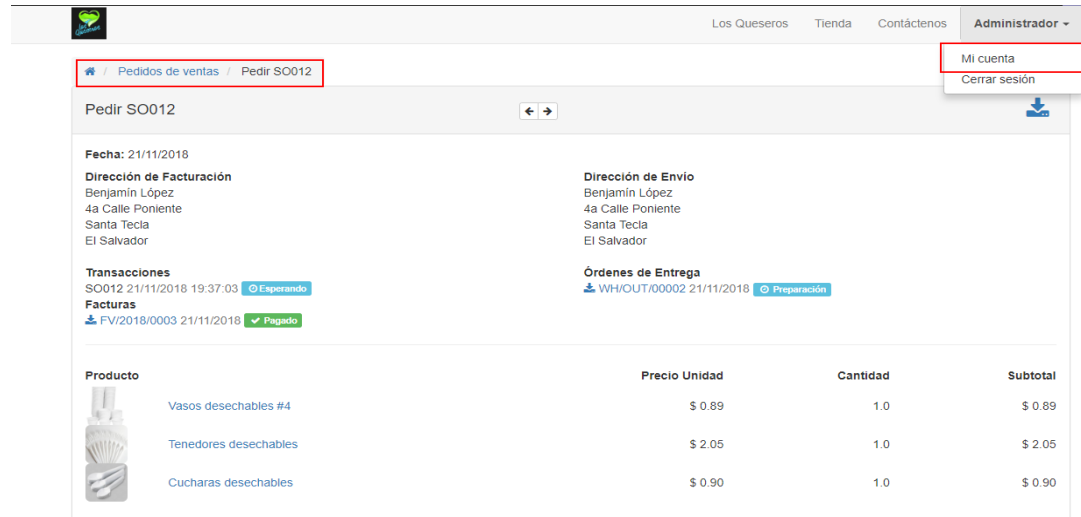


Ilustración 26

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al acceder al menú Sitio Web, se muestra un tablero donde se detallan las ventas desde tres ópticas: semanales, mensuales y anuales, con gráfico resumen y datos estadísticos que son insumos importantes para apoyo a la toma de decisiones de Lácteos de mi Pueblo. Lo evidenciamos en la ilustración 27.

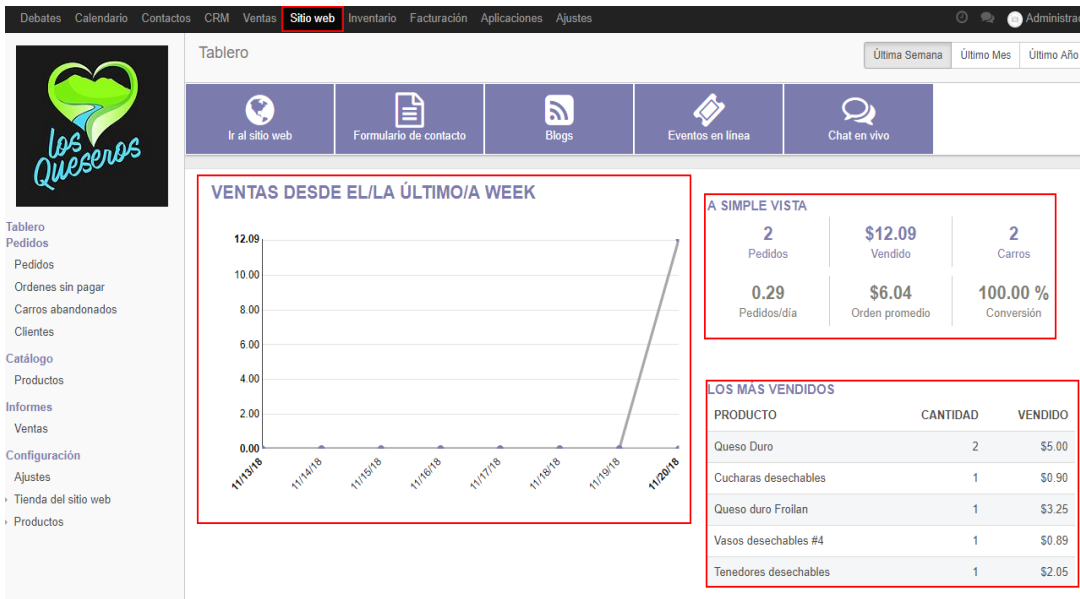


Ilustración 27

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.5 Configuraciones y parametrizaciones de CRM.

En el menú principal, seleccionar la opción “CRM”, presionar el botón “Crear” para generar una nueva oportunidad de negocio a partir de los clientes que se tienen en la base de datos.

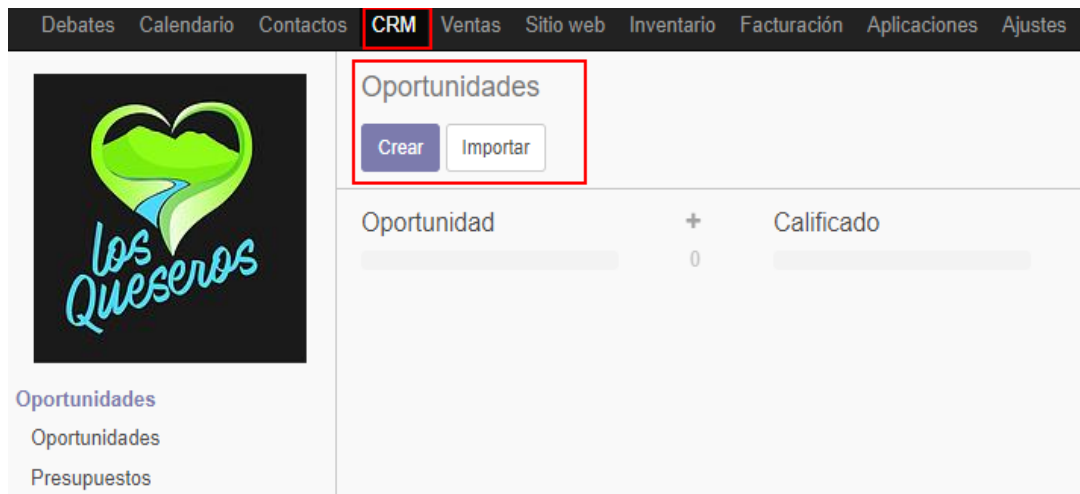


Ilustración 28

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se despliega la pantalla para nombrar la oportunidad de negocio y asignarle el cliente con quien se estará dando seguimiento a la oportunidad comercial generada, se agregan los datos necesarios y se presiona el botón “Crear y Editar” para agregar un nuevo presupuesto para ventas y los detalles importantes para el seguimiento tal como se muestra en la ilustración 28.

Crear una oportunidad

Título de oportunidad	p.ej. Acuerdo con el cliente
Cliente	
Ingreso estimado	0.00
Prioridad	☆☆☆

[Crear](#) [Crear y editar](#) [Descartar](#)

Ilustración 29

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



- Oportunidades
- Oportunidades
- Presupuestos
- Cientes
- Informes
- Oportunidades
- Actividades
- Canales de Ventas
- Configuración
- Ajustes
- Canales de Ventas
- Tipos de actividad
- Iniciativas y Oportunidades

Oportunidades / Compra de Lácteos y Consumibles

[Guardar](#) [Descartar](#)

1 / 1 < >

[Nuevo Presupuesto](#) [Marcar ganado](#) [Marcar perdido](#)

[Oportunidad](#) [Calificado](#) [Propuesta](#) [Ganadas](#) [No Ganados](#)

Oportunidad

0 Reunion

0 Presupuesto(s)

Compra de Lácteos y Consumibles

Ingreso estimado

\$100.00

a

Probabilidad

10

%

Cliente

Benjamin López

Cierre previsto

Correo electrónico

Teléfono

22577777

Comercial

Administrador

Prioridad

☆☆☆

Canal de ventas

Europa

Etiquetas

Notas internas

Información de contacto

Enviar mensaje

Poner una nota

Planificar actividad

✓ Siguiendo

1

Ilustración 30

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Oportunidades / Compra de Lácteos y Consumibles / Nuevo

Guardar Descartar

Enviar por correo electrónico Imprimir Confirmar venta Cancelar

Presupuesto Presupuesto enviado Pedido de ventas

Nuevo

Cliente: Benjamin López Fecha de caducidad: 30/11/2018

Dirección de Factura: Benjamin López Plazos de pago: Pago inmediato

Dirección de entrega: Benjamin López

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Unidad de medida	Precio de Unidad	Impuestos	Subtotal
+ Queso Duro	Queso Duro	10.000	Unidad(es)	2.50		\$ 25.00
+ Crema especial	Crema especial	5.000	Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
+ Cucharas desechables	Cucharas desechables	3.000	Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Añadir un elemento

Configure los términos y condiciones predeterminados en su configuración de ventas...

Base imponible: \$ 39.20
Impuestos: \$ 0.00
Total: \$ 39.20

Ilustración 31

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez creada la oportunidad y los presupuestos necesarios, se debe dar seguimiento a través de las distintas etapas del ciclo de ventas hasta cerrar la oportunidad de negocio con los clientes. Se muestra en la ilustración 32

Oportunidades

Crear Importar

Mi ciclo de ventas x Buscar...

Oportunidad	Calificado	Propuesta	Ganadas	No Ganados
+ \$100 Compra de Lácteos y Consumibles \$ 100.00, Benjamin López ☆☆☆○				

Ilustración 32

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Durante el seguimiento a cada oportunidad de negocio, usted puede utilizar las opciones de “marcar ganado” o “marcar perdido” para generar posteriormente la venta y facturación a aquellas Ganadas; o bien justificar por qué no se ganó la oportunidad y archivarla en el sistema.

Marcar Ganado:

The screenshot displays the 'Los Queseros' CRM interface. On the left is a sidebar with a logo and a menu containing 'Oportunidades', 'Presupuestos', 'Clientes', 'Informes', 'Oportunidades', 'Actividades', 'Canales de Ventas', 'Configuración', 'Ajustes', 'Canales de Ventas', 'Tipos de actividad', and 'Iniciativas y Oportunidades'. The main area is titled 'Oportunidades / Compra de Lácteos y Consumibles'. It features a top navigation bar with buttons for 'Editar', 'Crear', and 'Acción', and a status bar with 'Nuevo Presupuesto', 'Marcar perdido', and tabs for 'Oportunidad', 'Calificado', 'Propuesta', 'Ganadas', and 'No Ganados'. The central form is for a purchase opportunity, showing a large rainbow graphic and a 'Marcar Ganado' button. The form includes fields for 'Cliente' (Benjamín), 'Correo electrónico' (2257), 'Teléfono' (2257), 'Comercial' (Administrador), and 'Canal de ventas' (Europa). It also displays 'Cierre previsto' (30/11/2018), 'Presupuesto(s)' (1), 'Pedidos' (\$ 39.20), and 'Activo' status. A 'Notas internas' section is at the bottom.

Ilustración 33

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Marcar Perdido:

Motivo de la perdida

Motivo de la perdida

EnviarCancelar

Ilustración 34

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Oportunidades

Oportunidades

Presupuestos

Cientes

Informes

Oportunidades

Actividades

Canales de Ventas

Configuración

Ajustes

Canales de Ventas

Tipos de actividad

Iniciativas y Oportunidades

Oportunidades / Compra de Lácteos y Consumibles

EditarCrearAcción

1 / 1

Nuevo Presupuesto

Perdido

0 Reunion

1 Presupuesto(s)

\$ 39.20 Pedidos

Archivado

Compra de Lácteos y Consumibles

\$ 100.00 a 0 %

Cliente

Benjamín López

Cierre previsto

30/11/2018

Correo electrónico

22577777

Comercial

Administrador

Canal de ventas

Europa

Prioridad

☆☆☆

Etiquetas

Motivo de la perdida

Motivo de la perdida

No hay suficiente stock

Notas internas

Información de contacto

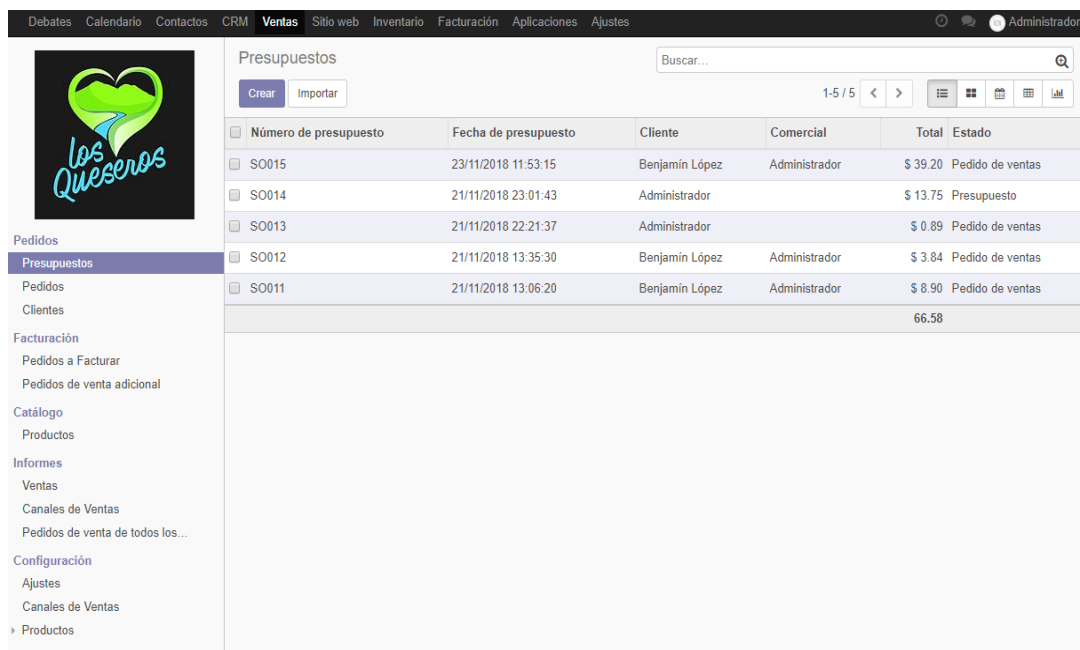
Ilustración 35

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

63

2.3.1.3.6 Configuraciones y parametrizaciones de Ventas.

En el módulo ventas, encontramos las opciones para Pedidos, los cuales se pueden generar a partir de Presupuestos e ingresos de los clientes a la tienda virtual creada en el Sitio Web de Lácteos de mi Pueblo, tal y como se evidencia en la ilustración 36.



Número de presupuesto	Fecha de presupuesto	Cliente	Comercial	Total	Estado
SO015	23/11/2018 11:53:15	Benjamin López	Administrador	\$ 39.20	Pedido de ventas
SO014	21/11/2018 23:01:43	Administrador		\$ 13.75	Presupuesto
SO013	21/11/2018 22:21:37	Administrador		\$ 0.89	Pedido de ventas
SO012	21/11/2018 13:35:30	Benjamin López	Administrador	\$ 3.84	Pedido de ventas
SO011	21/11/2018 13:06:20	Benjamin López	Administrador	\$ 8.90	Pedido de ventas
				66.58	

Ilustración 36

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Los presupuestos que se convierten en pedidos de ventas como se muestran en la siguiente ilustración 37:



Pedidos

Presupuestos

Pedidos

Cientes

Facturación

Pedidos a Facturar

Pedidos de venta adicional

Catálogo

Productos

Informes

Ventas

Canales de Ventas

Pedidos de venta de todos los...

Configuración

Ajustes

Canales de Ventas

Productos

Presupuestos / SO015

Editar

Crear

Imprimir

Acción

1 / 5

Crear Factura

Imprimir

Enviar por correo electrónico

Cancelar

Bloquear

Presupuesto

Presupuesto enviado

Pedido de ventas

SO015

1 Entrega

Cliente

Benjamin López

4a Calle Pte

Santa Tecla

El Salvador

Fecha de confirmación

23/11/2018 11:56:53

Plazos de pago

Pago inmediato

Dirección de Factura

Benjamin López

Dirección de entrega

Benjamin López

Líneas del pedido

Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Entregado	Facturado	Unidad de medida	Precio de Unidad	Impuestos	Subtotal
Queso Duro	Queso Duro	10.000	0.000	0.000	Unidad(es)	2.50		\$ 25.00
Crema especial	Crema especial	5.000	0.000	0.000	Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
Cucharas desechables	Cucharas desechables	3.000	0.000	0.000	Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Base imponible:

\$ 39.20

Impuestos:

\$ 0.00

Total:

\$ 39.20

Ilustración 37

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez se tiene el pedido de venta se procede a seleccionar el pedido pendiente de facturar para efectuar la validación del mismo, ver ilustraciones 38 y 39



Pedidos

Presupuestos

Pedidos

Cientes

Facturación

Pedidos a Facturar

Pedidos de venta adicional

Catálogo

Productos

Informes

Ventas

Canales de Ventas

Pedidos de venta de todos los...

Configuración

Ajustes

Canales de Ventas

Productos

Pedidos de ventas

Buscar...

Crear Importar

1-4 / 4

☐	Número de pedido	Fecha de pedido	Cliente	Comercial	Total	Estado de la factura
☐	SO015	23/11/2018 11:56:53	Benjamín López	Administrador	\$ 39.20	A facturar
☐	SO013	21/11/2018 22:25:56	Administrador		\$ 0.89	Totalmente Facturado
☐	SO012	21/11/2018 13:38:55	Benjamín López	Administrador	\$ 3.84	Totalmente Facturado
☐	SO011	21/11/2018 13:20:41	Benjamín López	Administrador	\$ 8.90	Totalmente Facturado
					52.83	

Ilustración 38

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Pedidos

Presupuestos

Pedidos

Cientes

Facturación

Pedidos a Facturar

Pedidos de venta adicional

Catálogo

Productos

Informes

Ventas

Canales de Ventas

Pedidos de venta de todos los...

Configuración

Ajustes

Canales de Ventas

Productos

Pedidos de ventas / SO015 / Factura

Editar Crear

Imprimir Acción

1 / 1

Validar

Borrador Abierto Pagado

Factura borrador

Cliente

Benjamín López
4a Calle Pte
Santa Tecla
El Salvador

Fecha de la factura
Fecha vencimiento
Comercial
Canal de ventas

Administrador
Europa

Dirección de entrega

Benjamín López

Plazos de pago

Pago inmediato

Lineas de la factura

Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Crema especial	Crema especial	5.000	Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
Cucharas desechables	Cucharas desechables	3.000	Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Base imponible: \$ 14.20

Impuesto: \$ 0.00

Total: \$ 14.20

Ilustración 39

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

66

Posteriormente, se debe crear la factura como documento final del proceso de ventas. Ver ilustración 40

Pedidos de ventas / SO015 / FV/2018/0005

Editar | Crear | Imprimir | Acción

Enviar por correo electrónico | Imprimir factura | Registrar pago | Emitir rectificativa | Borrador | Abierto | Pagado

FV/2018/0005

Cliente: Benjamín López
 4a Calle Pte
 Santa Tecla
 El Salvador
Dirección de entrega: Benjamín López
Plazos de pago: Pago inmediato

Fecha de la factura: 23/11/2018
Fecha vencimiento: 23/11/2018
Comercial: Administrador
Canal de ventas: Europa

Producto	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Crema especial	Crema especial	5.000	Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
Cucharas desechables	Cucharas desechables	3.000	Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Base imponible: \$ 14.20
 Impuesto: \$ 0.00
Total: \$ 14.20
 Saldo: \$ 14.20

Ilustración 40

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Orden de facturación

Las facturas se crearán en el sistema para que puedan ser revisadas antes de su validación.

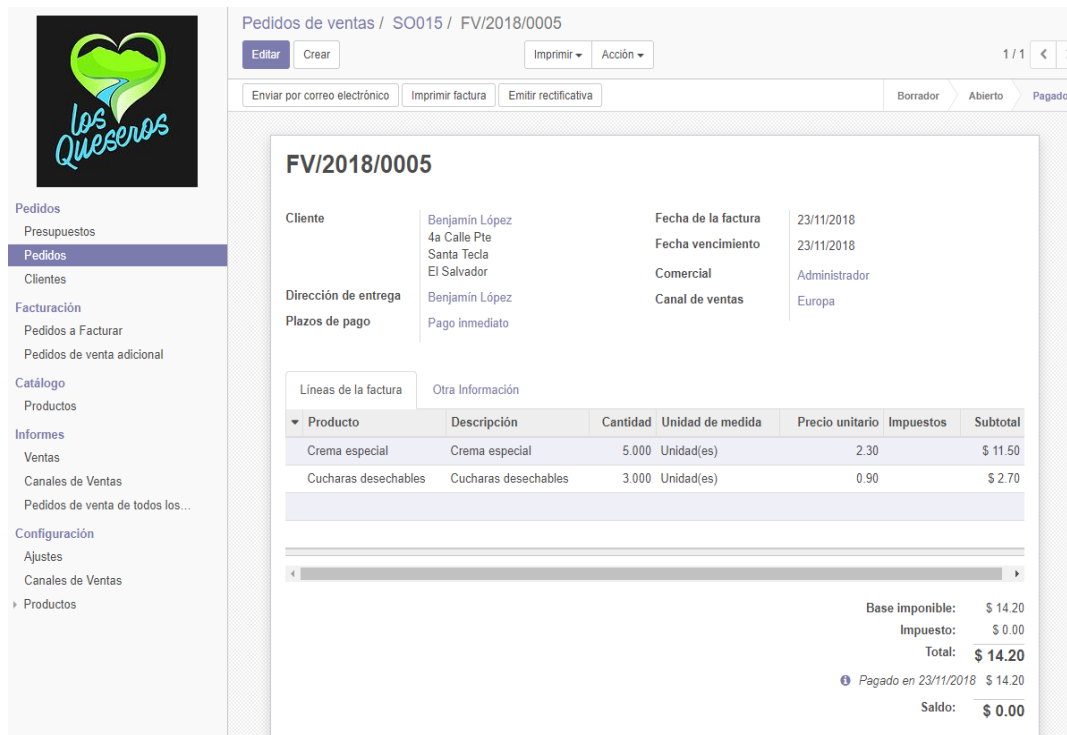
¿Qué quiere facturar?

- ☒ Líneas de factura
- ☐ Líneas a facturar (deducir pagos anticipados)
- ☐ Pago anticipado (porcentaje)
- ☐ Pago anticipado (cantidad fija)

Crear y ver facturas | Crear facturas | Cancelar

Ilustración 41

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Pedidos de ventas / SO015 / FV/2018/0005

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar por correo electrónico Imprimir factura Emitir rectificativa Borrador Abierto Pagado

FV/2018/0005

Ciente Benjamin López
4a Calle Pte
Santa Tecla
El Salvador

Fecha de la factura 23/11/2018
Fecha vencimiento 23/11/2018
Comercial Administrador
Canal de ventas Europa

Dirección de entrega Benjamin López
Plazos de pago Pago inmediato

Producto	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Crema especial	Crema especial	5.000	Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
Cucharas desechables	Cucharas desechables	3.000	Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Base imponible: \$ 14.20
Impuesto: \$ 0.00
Total: \$ 14.20
Pagado en 23/11/2018 \$ 14.20
Saldo: \$ 0.00

Ilustración 42

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

El siguiente paso una vez creada la factura es registrar la venta, para que se vea reflejada en los indicadores de Ventas que el ERP Odoo nos proporciona.



Registrar pago

Cantidad a pagar \$14.20 Fecha de pago 23/11/2018

Diario de pago Efectivo (USD) Concepto FV/2018/0005

Validar Cancelar

Ilustración 43

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez validada la venta, se imprime la factura en formato pdf, para ser enviada por correo electrónico o bien ser impresa en formato físico (papel).



Los Queseros
 Avenida Juan Manuel Rodríguez, Centro Comercial Bernal
 Local número 2
 Zacatecoluca
 El Salvador

Benjamin López
 4a Calle Pte
 Santa Tecla
 El Salvador

Factura FV/2018/0005

Fecha Factura:
23/11/2018
 Fecha de
Vencimiento:
23/11/2018
 Fuente:
SO015

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPUESTOS	IMPORTE
Crema especial	5.000 Unidad(es)	2.30		\$ 11.50
Cucharas desechables	3.000 Unidad(es)	0.90		\$ 2.70

Subtotal	\$ 14.20
Total	\$ 14.20
Pagado en 2018-11-23	\$ 14.20
Saldo	\$ 0.00

Plazo de pago: Inmediato

Tel.: 2334 0663 Correo: losqueserosv@gmail.com Web: <https://www.facebook.com/losqueserosv/>

Ilustración 44

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.7 Configuraciones y parametrizaciones generales del sistema.

2.3.1.3.7.1 Creación de Compañías:

Dentro de las principales configuraciones de Odoo, tenemos creación de compañías, para dicho caso, bastará con irnos a la aplicación “Ajustes”, situada en la parte superior junto a los demás módulos, al ingresar nos desplegará la ventana principal de algunas configuraciones básicas del sistema, en la que está la creación de la compañía.

En el sub menú de compañías se digitará la razón social de la entidad en la que operaremos, para efectos de nuestra consultoría, creamos tres nombres de compañías, demostrando así las multicompañías. (Ver ilustración 45).



Ilustración 45

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.8 Creación de Usuarios Odoo y sus Permisos o accesos.

Una vez creada la compañía en Odoo, procedemos a identificar los Usuarios y Administradores, para los que se determinará, los permisos de acceso o restricciones para cada uno de ellos.

Para el proceso de creación de usuario, deberemos irnos a la aplicación “Ajustes”, la cual nos mostrará en el menú izquierdo, la opción usuarios, la cual al ingresar a esta con un click el cual nos desplegará la opción “Crear” o “Importar”, para nuestro caso efectuaremos el proceso desde el botón “Crear”, lo que desplegará el menú principal de la creación del usuario y su respectiva parametrización o privilegios de acceso.

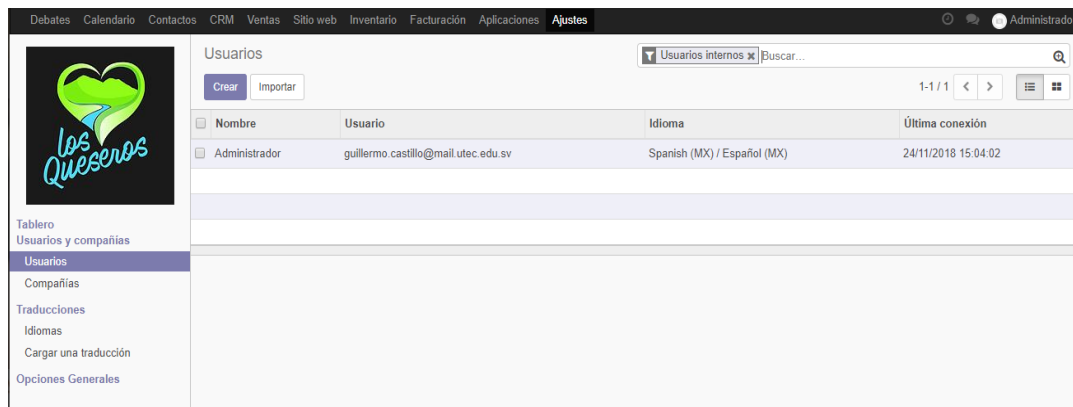


Ilustración 46

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Inicialmente nos solicitará, el nombre del usuario, su dirección de cuenta electrónica, posteriormente llenaremos el apartado denominado “Permisos de Aplicaciones”, en el cual observaremos los siguientes campos:

- Ventas: En el que podremos establecer tres tipos de acceso, dos de ellos como usuario, ya sea con documentos propios o todos los documentos, estos únicamente tendrán acceso para utilización de sistema o visualización del mismo. Por último, tenemos el “Responsable”, quien tendrá acceso total a la aplicación a nivel de usuario como administración y sus respectivas configuraciones.

- Inventario: Para el caso de inventario tendremos dos opciones, únicamente como “Usuario” o “Responsable”. Basado en la explicación anterior.

- Contabilidad y Finanzas: Opciones de Configuración “Facturación” y “Responsable de Facturación”, siendo “Facturación” el acceso de usuario únicamente a la realización de facturas y sus respectivos reportes, “Responsable de Facturación” acceso a todos los asientos determinados en el sistema, así como su respectiva reportería, acceso proporcionado principalmente a perfiles un poco más alto.

- Empleados: Opción de “Empleado”.

- Sitio Web: Opciones de Configuración “Editor Restringido” y “Editor y Diseñador”.
- Administración: Opciones de Configuración “Permisos de Acceso” y “Ajustes”, El primero permite el ingreso a los módulos, utilización dependiendo los parámetros antes vistos, mientras el último nos permitirá modificar las configuraciones del ERP. A continuación, se ilustra lo antes mencionado. (Ver ilustración 47)

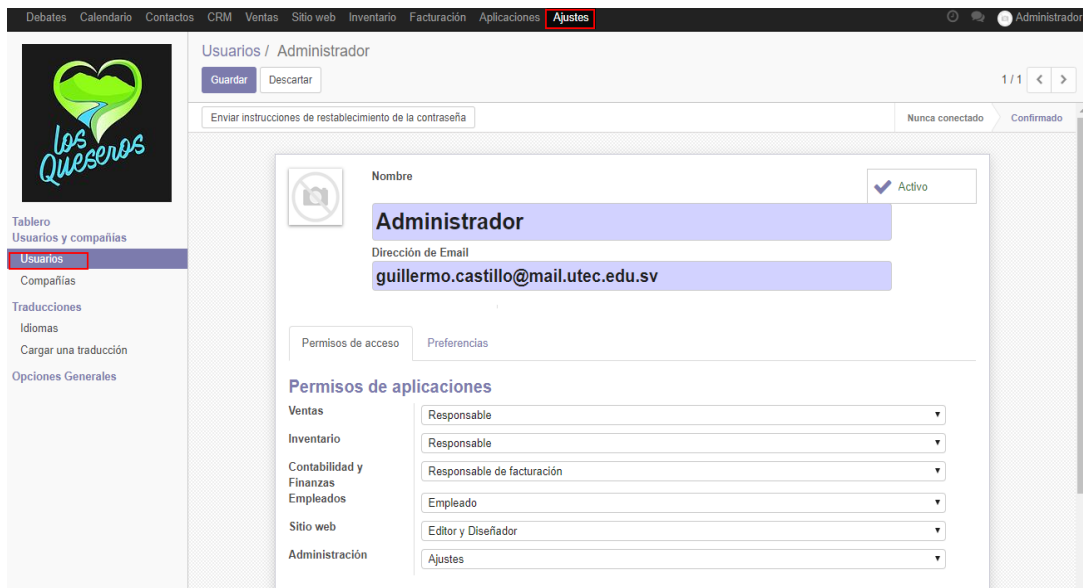


Ilustración 47

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 Lácteos de mi Pueblo.

2.4.1 Definición de un ERP

Según (Ferrer, y otros, 2009) “ERP es una sigla que significa "Enterprise Resource Planning", o bien, "Planeamiento de Recursos Empresariales". Esta práctica tiene que ver con el gerenciamiento de los distintos recursos, negocios, aspectos y cuestiones productivas y distributivas de bienes y servicios en una empresa.

Según (SAP North America, 2018)“¿Cuál es la definición más simple de ERP? Piense en todos los procesos centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR. HH., fabricación, cadena de suministro, servicios, compras y otros. En su nivel más básico, el ERP integra estos procesos en un solo sistema. Pero los nuevos sistemas de ERP no son para nada sencillos. Brindan visibilidad, analíticas y eficiencia en todos los aspectos de un negocio. Usando la última tecnología, los sistemas de ERP facilitan el flujo de información en tiempo real a través de todos los departamentos, de manera que las empresas pueden tomar decisiones guiadas por datos y gestionar el rendimiento -en vivo-“.

2.4.2 Importancia de un ERP

Según (SAP North America, 2018) “Un sistema de ERP se compone de aplicaciones de planificación de recursos empresariales que hablan entre sí y comparten una base de datos. Esto significa que usted puede eliminar información entre los departamentos y darles a todos una fuente única de verdad. Su sistema puede automatizar sus procesos centrales de negocio y ayudarlo a garantizar el cumplimiento regulatorio, reducir el riesgo, hacer informes de seguimiento rápido y mucho más-.”

En si la importancia de un ERP es el control centralizado de las diferentes operaciones y departamentos de una empresa donde permite la obtención de información en tiempo real de una manera ordenada y estandarizando la forma en que esta información es presentada lo cual reduce los tiempos de ejecución entre las mismas operaciones.

2.4.3 Ventajas de un ERP

Según (Martínez, 2013) las ventajas de un ERP son:

1. Mejora en la toma de decisiones.
2. Se evitan duplicidades.
3. Escalabilidad y diseño modular de los sistemas ERP.
4. Adaptación a las necesidades específicas de cada empresa.

5. Mayor control y trazabilidad.
6. La seguridad.
7. Integración con clientes y proveedores.
8. Mejora la eficiencia y la capacidad operativa.
9. Cae el volumen de costes.
10. Mejora la rentabilidad en el largo plazo y los beneficios.

2.4.4 Tipos de ERP

Según (SAGE Spain SL, 2018) Podemos encontrar dos tipos de software ERP:

- **ERP a medida:** se trata de un software que está diseñado única y exclusivamente para tu negocio, desde cero y según tus especificaciones.
- **ERP estándar o modular:** que proviene de un programa prediseñado al que se le hacen modificaciones en base a tu negocio y tus necesidades.

Dentro de los ERP modulares podemos encontrar dos categorías:

- Son las que se desarrollan para **un sector en concreto**, como puede ser el negocio textil.
- **Generales**, que no están especializados en ningún sector concretamente, por lo que hay que adaptarlos más a cada negocio.

La opción de ERP modular es la más adecuada para una empresa, puesto que conlleva una menor inversión con una adaptación a tu negocio muy completa, además de necesitar menos tiempo para implantarla.

2.4.5 Que es un CRM

Según (Prodware Spain, 2018) La definición de CRM (en inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes) es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

El software CRM, por definición, permite compartir y maximizar el conocimiento de un cliente dado y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Por definición, el CRM recopila toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico detallado.

Una solución CRM permite dirigir y gestionar de forma más sencilla las campañas de captación de clientes y de fidelización. Gracias al CRM se puede controlar el conjunto de acciones realizadas sobre los clientes o clientes

potenciales, y gestionar las acciones comerciales a partir de un cuadro de mandos detallado.

Las empresas que utilizan soluciones CRM generan más oportunidades de venta, agilizando la gestión, con presupuestos actualizados en tiempo real y procesos de ventas optimizados. Del mismo modo las empresas que utilizan CRM pueden hacer mejores segmentaciones, y disponen de la información para un servicio de atención al cliente y postventa de nivel superior.

2.4.6 Para qué sirve un CRM

Según (Proware Spain, 2018) Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

El uso de un CRM forma parte de una estrategia orientada al cliente en la cual todas las acciones tienen el objetivo final de mejorar la atención y las relaciones con clientes y potenciales. La herramienta CRM y la orientación al cliente proporcionan resultados demostrables, tanto por disponer de una gestión comercial estructurada y que potencia la productividad en las ventas como por ofrecer un conocimiento profundo del cliente que permite plantear campañas de marketing más efectivas.

Las funciones de atención al cliente de una herramienta CRM potencian además la fidelización y satisfacción de los clientes, lo que tiene un impacto muy positivo en términos de ventas recurrentes y cruzadas.

2.4.7 Beneficios de un CRM

- Aumento del índice de fidelización de los clientes.
- Ahorro de tiempo.
- Optimización de la colaboración entre los servicios.
- Capacidad de respuesta.
- Aumento de los beneficios de la empresa.

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

En definición de la acción clave de éxito se sigue un plan de acción para su implementación una vez seleccionada, el cual es una guía para seguimiento en tiempo; que servirá para medir y controlar el proceso de implementación para “Lácteos de mi Pueblo”.

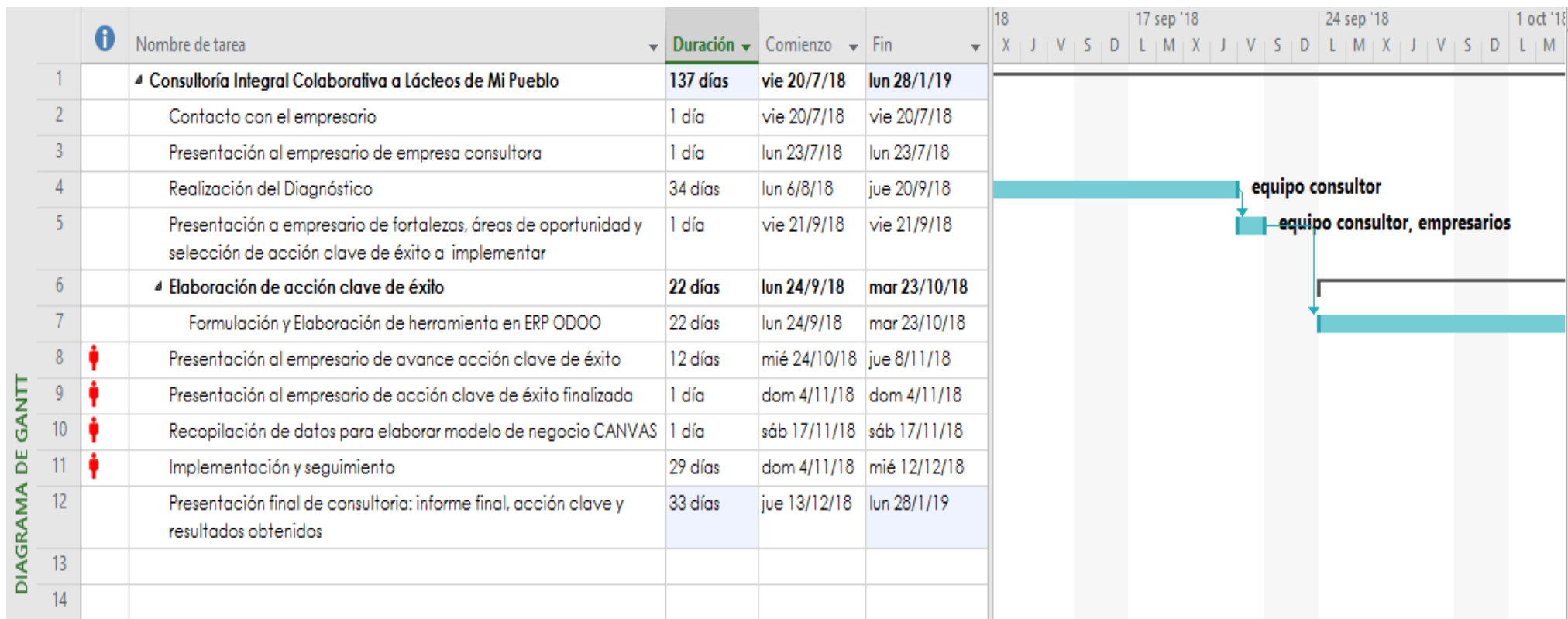


Ilustración 48

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.6 Presupuesto para configuración CRM “Lácteos de Mi Pueblo”

Nombre de la tarea	Costo por generación CRM	Nombre de los recursos
Sistema Gestión de Relación con clientes a través de plataforma ERP ODOO	\$96.00	
Compra Dominio www.losqueseros.com	\$44.00	
Diseño		Analista programador (100%)
Construcción		Analista programador (100%)
Implantación		Analista programador (50%)/Capacitador (50%)

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

3. 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

3.1 Acción clave de éxito. Implementación ERP ODOO en la Nube

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Sub área intervenida: Gestión de Ventas

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
No se tienen control en tiempo real de la venta diaria, gestión de portafolio para desarrollo, información sobre clientes, costos de los productos y oportunidades de mercado y ventas	Se tiene un total control sobre la venta diaria a nivel de informes que son ejecutados en tiempo real, manejo y costeo correcto de los productos, toma de información de la cartera de clientes, control sobre	Se elaboró: • Ejecución, desarrollo e implementación de la Herramienta ODOO en la nube con el modulo CRM.

	el portafolio de categorías para su desarrollo y gestión, todo esto de una forma accesible, eficiente y eficaz desde cualquier dispositivo móvil.	• Análisis de resultados por artículos y categorías • Tiempo real de consultas. Anexo N°1. Manual ODOO 11, creador de páginas WEB.
No se posee un seguimiento post venta de los artículos y gestión de la marca, no se ha explotado la oportunidad de una venta en línea y participación más dinámica con los clientes mediante aplicativos WEB.	Seguimiento post venta mediante la implementación del módulo CRM generando reportes y controles por artículo, Registro y captación de base de datos de los compradores en línea.	Diseño y ejecución de página WEB “losqueseros.com”. Tienda en línea dentro de página WEB con el catálogo de productos cargado. Anexo N°1, Manual ODOO 11, creador de páginas WEB.

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor

Conclusiones del Equipo Consultor

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

Lácteos de mi Pueblo es una empresa con ya 13 años de experiencia, fundada por los empresarios; Señor Elías Guevara y Señora Raquel de Guevara con los ideales de un desarrollo profesional y necesidad económica por parte de los propietarios, con el deseo de proporcionar productos de calidad y desarrollar su marca con estrategias que permitan distinguirlos de sus competidores en el mercado aprovechando nichos de mercado arriba de la base de la pirámide que valoren atributos más sustanciales que el precio del producto. Mantienen un enfoque clave e importante hacia la atención al cliente para su fidelización; transmiten el sentir a sus colaboradores para empatizarlos con el objetivo del negocio. Actualmente se encuentran atendiendo dentro de la zona litoral y centro sur del país teniendo su casa matriz en Zacatecoluca con una sucursal en Santa Tecla recientemente inaugurada.

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

Áreas de fortaleza	
Área	Sub Área
Producción y operaciones	• Mantención de maquinaria
Mercadeo y Ventas	• Precio
Mercadeo y Ventas	• Segmentación mercado, meta y posicionamiento
Gestión de Calidad	• Control de Calidad
Estructura organizacional	• Poder de decisión

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor

Además, el diagnóstico reflejó el resultado de 7 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
Mercadeo y Ventas	• Gestión de ventas
Dirección Estratégica	• Objetivos Estratégicos
Dirección Estratégica	• Misión y Visión
Dirección y liderazgo	• Instrumentos de Gestión
Recursos Humanos	• Política de personal
Gestión Ambiental	• Riesgo y Saludo ocupacional
Finanzas	• Administración financiera

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

De acuerdo a las áreas de oportunidad presentadas a los empresarios, se hizo selección de la solución que presentara mayor impacto dentro la empresa, dicha solución fue denominada “Acción clave de éxito” la cual es:

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

- Implementar ERP ODOO en la nube para la gestión de ventas

Se instaló el ERP ODOO vinculado con AMAZON de manera gratuita durante un año, desde el cual se efectuar una gestión ventas completa con seguimiento en línea en tiempo real de la misma, control de pedidos en línea, creación de página WEB con dominio propio, seguimiento de la postventa por medio del módulo CRM, control y manejo de portafolio de productos y categorías, gestión y administración de facturas, manejo del comercio electrónico y captación base de datos de clientes potenciales y manejables de la categoría.

Lácteos de mi pueblo desarrolla así una ventaja competitivas sobre la competencia del rubro al contar con el desarrollo de la acción clave de éxito la cual nace del proceso de consultoría integral colaborativa:

Acción clave: Implementar ERP ODOO para la gestión de ventas

- Instalación de ERP gratuito en la nube.
- Compra de dominio LosQueseros.com
- Creación de Pagina WEB www.losqueseros.com
- Desarrollo e implementación modulo CRM.

- Creación de controles en tiempo real para la gestión de ventas.
- Gestión de facturas en línea.
- Desarrollo de comercio electrónico mediante la tienda en línea.
- Creación base de datos clientes en línea.
- Captación nuevos clientes.

Lácteos de mi Pueblo dar un seguimiento y continuidad a la acción clave de éxito implementada garantizando con esto se potenciará la gestión de ventas y permitirá la capitalización y desarrollo de nuevas oportunidades mediante un control eficaz de venta y las diferentes categorías manejadas por la empresa con la interpretación de resultados y toma de decisiones de forma oportuna respaldadas por la misma información extraída del ERP y seguimiento post venta del módulo CRM mediante la página WEB creada.

El Ahorro obtenido por parte de los empresarios por medio de la implementación del ERP ODOO ha sido una gran ventaja, dicho ahorro puede ascender a miles de dólares como por ejemplo el ERP SAP el cual se menciona gracias al conocimiento del equipo consultor y sus experiencias de implementación en el mismo en empresas multinacionales.

Además ODOO promete ser un sistema amigable para los usuarios, clave y finales, en su implementación lo cual permite gracias a esta flexibilidad que la empresa pueda adaptarse al mismo de forma rápida y fácil.

A continuación, se mostrará superficialmente los costos por adquisición de otros ERP similares a Odoo en cuanto a su operatividad.

Durante los últimos 15 años, las nuevas tecnologías han empujado tanto a las empresas pequeñas como a las grandes a repensar su proceso de gestión. Esto es consecuencia de las nuevas dinámicas creadas a raíz del cambiante mundo de los negocios. Implementar un ERP es un paso que toman muchas empresas para ayudarles a organizar la forma en la que hacen negocios.

Hay muchas herramientas de software disponibles en el mercado, sin embargo muchas están enfocadas únicamente en las necesidades de las grandes empresas. Este análisis tiene como finalidad darte una visión general de las características que ofrecen las principales soluciones de ERP para PYMES, con énfasis en soluciones en la nube.

Una solución de ERP en la nube ofrece una serie de ventajas frente a un ERP tradicional que se instala localmente. La mayoría de veces, este tipo de ERP son más flexibles y capaces de adaptar a negocios en proceso de crecimiento. Además, en muchas ocasiones, los costos de la puesta en marcha y del mantenimiento son más reducidos porque vienen incluidos en el costo de la licencia.

Comparación de Características

Para ofrecer una comparación justa, se muestran unas tablas con las características más importantes, organizadas en dos categorías: Ventas, Relaciones de Clientes.

Estas categorías engloban lo que una PYME necesita para gestionar sus ventas, desarrollar y hacer crecer su negocio. Los tres productos analizados tienen aplicaciones desarrolladas. Tanto Net Suite como ODOO tienen una tienda de aplicaciones pública. Microsoft Dynamics NAV, por otro lado, no cuenta con tienda de aplicaciones. Como estos módulos normalmente vienen con un costo adicional (licencias y/o servicios de implementación), solo hemos incluido aquellas características que están en el paquete estándar. Hemos incluido una lista de las condiciones de pago para medir mejor los costos y beneficios de cada solución.

Cerraremos este documento con información sobre tendencias de mercado y satisfacción del cliente, además de proporcionar una visión de soluciones más globales para las PYMES.

Ventas		Microsoft Dynamics NAV	NetSuite	Odoo Online
Ventas B2B				
Facturas a Pedidos		✓	✓	✓
Firma Electrónica		✗	✗	✓
Pago Online		✗	✓	✓
Plantillas de Cotizaciones		✗	✗	✓
Upselling y Crossselling		✗	✓	✓
Gestión de Suscripciones		✗	✗	✓
Ventas en Tienda				
Punto de Venta (tienda)		✗	✗	✓
Punto de Venta (restaurante)		✗	✗	✓
Ventas Online				
Comercio Electrónico		✗	✓	✓
Integración eBay		✗	✗ ¹	✓
Productos Avanzados				
Variantes Multi-Nivel/ Elementos Matrix		✓	✓	✓
Productos Configurables		✓	✓	✓
Paquetes		✓	✓	✓

Ilustración 49

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

CRM		Microsoft Dynamics NAV	NetSuite	Odoo Online
Flujo de Ventas				
Nutrición de Oportunidades		×	✓	✓
Puntuación de Oportunidades		×	×	✓
Gestión de Prospectos		✓	✓	✓
Gestión de Oportunidades		✓	✓	✓
Gestión del Canal de Ventas		✓	✓	✓
Gestión de Terceros Partidos		✓	✓	✓
Herramientas de Comunicación				
Clientes Multi-Dirección		✓	✓	✓
Llamadas/Reuniones/ Correo		✓	✓	✓
VOIP		×	×	✓
Integración Email		✓	✓	✓
Chat en Vivo		×	×	✓
Historial Completo del Cliente		×	✓	✓
Plantillas de Correo		×	✓	✓
Análisis de Oportunidades		✓	✓	✓

Ilustración 50

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Precios y Condiciones

Precios y Condiciones	Microsoft Dynamics NAV	NetSuite	Odoo Online
PRECIO MENSUAL	\$113/MES. POR USUARIO	\$125/MES. POR USUARIO	\$8/MES. POR USUARIO ¹
Términos de Pago	Anual	Anual	Anual o Mensual
Prueba Gratuita	✗	✗	✓
Actualizaciones Gratuitas	✓	✓	✓
Actualizaciones a Futuras Versiones	✗ ²	✓	✓
Alojamiento y Mantenimiento	Opción Extra ³	✓	✓
Soporte al Usuario (Técnico y Funcional)	Opción Extra	✓	✓

Ilustración 51

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Tendencias de Mercado

La siguiente gráfica se creó con la herramienta Explore en Google Trends. El color de las curvas muestra el número de búsquedas de Google asociadas a las palabras clave asociadas.

Esta métrica muestra el interés relativo del consumidor en cada plataforma de software.

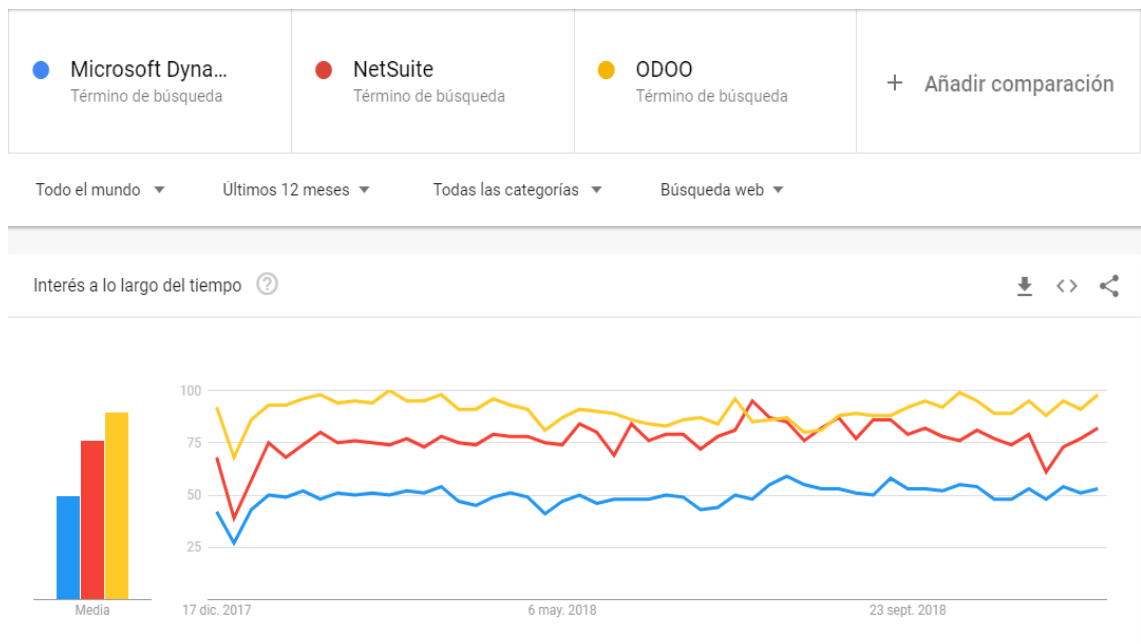


Ilustración 52

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 53

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Recomendaciones del Equipo Consultor

- Se sugiere una vinculación para el cierre completo del proceso por medio de la implementación del módulo de ventas y punto de venta (POS) para que la implementación del CRM tenga una mejor continuidad y que la gestión de ventas esta mejor soportada con el cierre completo del proceso de venta en el ERP. Además
 - Seguimiento y mantenimiento de las aplicaciones ODOO instaladas para continuar con un certero control en la gestión de ventas.
 - Mantenimiento y explotación de base de datos de clientes creada en el tiempo.
 - Desarrollo y continuidad de encuestas en línea según necesidad de las nuevas áreas de oportunidad a desarrollar.

Referencias

CentralAmericaData. (2018). *Fluctuaciones de precios mercado de lácteos*.

Recuperado de <https://www.centralamericadata.com/es/static/home>

Ferrer, J., Andrade de, M., Nicuesa, M., Ucha, F., Yanover, D., & Bembibre,

C. (2009). *Definición de ERP*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/erp.php>

Martínez, E. (2013, septiembre 03). *ERP: qué es y las ventajas de gestionar*

mi empresa con estas aplicaciones. [Registro web]. Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/ventajas-erp-digital-business/>

Prodware Spain. (2018). *Qué es un CRM*. Recuperado de

<https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>

SAGE Spain. (2018). *Tipos de ERP*. Recuperado de

<https://www.sage.com/es-es/erp/>

SAP North America. (2018). *Definición de un ERP, importancia de un ERP*.

Recuperado de <https://www.sap.com/products/what-is-erp.html>

ANEXOS

MANUAL DE APLICACIÓN

ODOO 11



Mejorando el rendimiento:

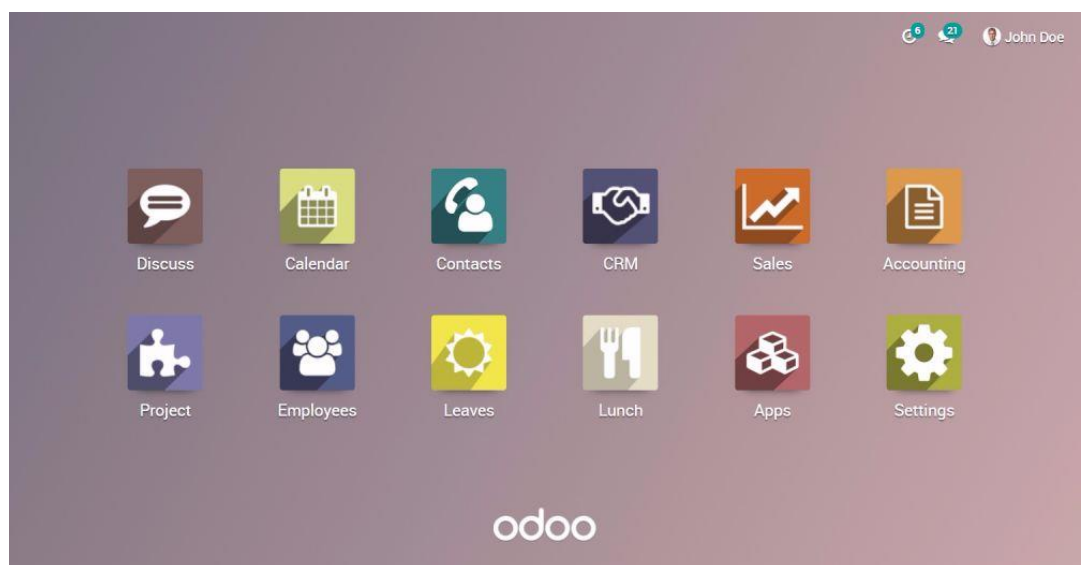
Experiencia de usuario y velocidad mejoradas

En Odoo, creemos firmemente que los detalles no son solo cosas insignificantes que pueden pasarse por alto: ayudan a que nuestro producto se sienta más humano y brindan a nuestros usuarios una experiencia positiva. Este grado de mayor satisfacción del usuario supera a cualquier otro factor en el lanzamiento de una nueva versión. Nuestro equipo de usabilidad ha dedicado los últimos 12 meses a trabajar en cientos de tareas dedicadas a trabajar en esos pequeños detalles que, en conjunto, harán que el uso de Odoo sea más fluido y armonioso.

Una nueva apariencia

Con este nuevo diseño, nuestro objetivo principal fue deleitar a nuestros usuarios con una interfaz que es estéticamente agradable y que facilita el uso. Odoo siempre ha sido conocido por desafiar los estándares aceptados de la industria, hemos cambiado el paradigma de las interfaces ERP tradicionales y estrictas a una interfaz más divertida y atractiva. Llevamos eso a un nivel completamente nuevo con esta versión. Desde la página de inicio hasta el Kanban y las vistas de formulario, la charla e incluso los informes, queríamos que cada interfaz fuera 'perfecta en píxeles':

- Los colores tradicionales del servidor backend se han cambiado a una paleta más pura, brillante y altamente cromada, que está optimizada para adaptarse a todos los tamaños de pantalla y dispositivos.
- Las fuentes son más limpias, lo que hace que sea más fácil de leer.
- La interfaz se ha mejorado para adaptarse perfectamente a cada entorno de trabajo (teléfono inteligente, computadora portátil y pantalla ancha).



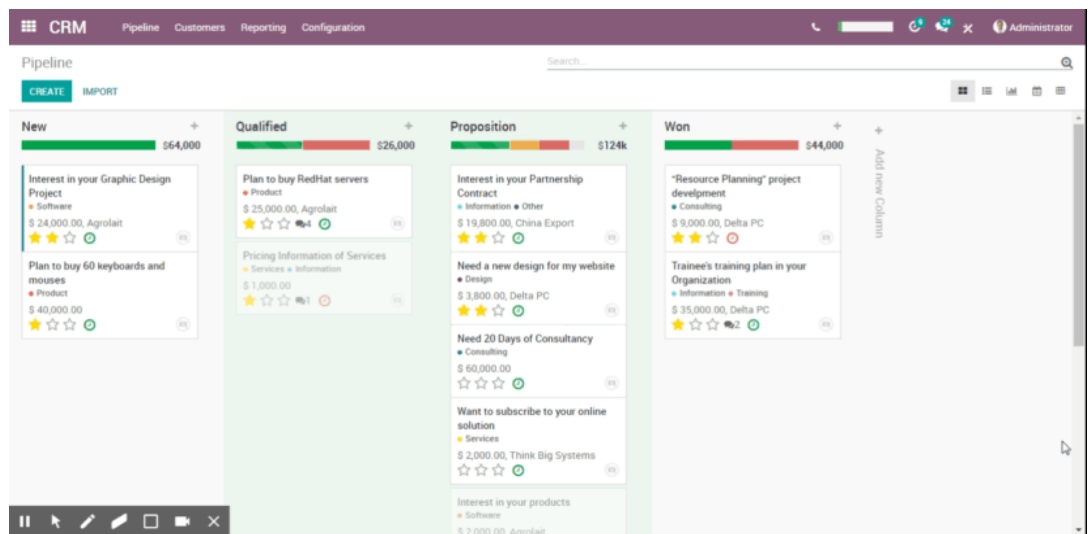
300% de velocidad mejorada

Cuando trabajas varias horas al día en tu base de datos Odoo, cada clic importa. Sabemos que si mejora la velocidad de un solo clic en solo un segundo, ahorrará una gran cantidad de tiempo a fin de mes y aumentará tu productividad y felicidad en el trabajo. Esta es la razón por la que nuestro equipo de I + D logró reducir el número de consultas SQL por operación para hacer que Odoo 11 sea más rápida que la versión anterior.

La prueba de rendimiento que ejecutamos fue más allá de nuestras expectativas. En promedio, Odoo 11 es 3 veces más rápido que Odoo 10, ¡y la brecha es aún mayor según el tamaño de la base de datos!

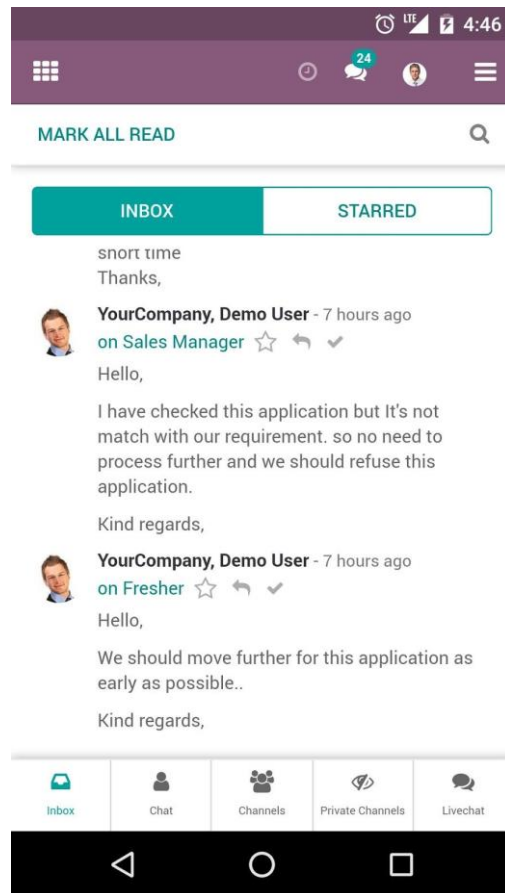
Un nuevo diseño de Kanban con una barra de progreso útil

Este es uno de esos pequeños detalles que pueden marcar una gran diferencia, especialmente para los representantes de ventas y de proyectos. Con la nueva barra de progreso en los encabezados de las etapas, sus equipos podrán filtrar el estado de sus actividades (tareas, finalizado o atrasado) con solo un clic, lo que les permite rastrear sus actividades y hacer un seguimiento de sus ofertas en curso mejor que antes. Otro buen "pequeño gran detalle" es la nueva animación que actualiza el pronóstico de cada etapa cuando arrastras y sueltas una oportunidad a la siguiente etapa.



Una interfaz de usuario móvil dedicada para Odoo Discuss

Chatear mientras viajas con tus colegas es muy sencillo con esta nueva interfaz de usuario. La aplicación ha sido rediseñada para usuarios móviles y ahora se puede acceder a los botones principales desde la 'zona del pulgar' en la parte inferior de la pantalla, lo que permite una mejor comunicación instantánea, chat en vivo y comunicación general desde su teléfono inteligente.



Enriqueciendo el producto:

Nuevas características para ayudarte. Haz las cosas más rápido

Lanzar nuevas características y enriquecer el producto existente es un elemento esencial en el crecimiento de un software comercial como Odoo. Para cada nuevo lanzamiento, nos impulsa un único propósito: ayudar a nuestros usuarios a ser mejores en su trabajo y lograr más con Odoo. Este año estamos convencidos de que hemos alcanzado el objetivo nuevamente.

Aquí hay una descripción general de las novedades.

Proyecto Odoo: Analiza el proyecto y la rentabilidad de los empleados

Odoo es una gran herramienta para las empresas de servicios debido a su integración integral entre las aplicaciones que cubren cada etapa del flujo de trabajo habitual:

- Odoo Sales para aumentar la satisfacción del cliente.
- Proyectos Odoo para entregar sus servicios.
- Hoja de tiempo de Odoo para controlar el tiempo dedicado a los proyectos.
- Odoo Helpdesk para administrar la atención al cliente.

Con Odoo 11, hemos agregado un elemento adicional a esta rica lista de servicios: la capacidad de analizar la rentabilidad de sus empleados y proyectos de un vistazo en un informe conveniente. En función de sus métodos de facturación, obtendrá adjunto a cada proyecto un análisis detallado de los costos e ingresos de todos sus productos fijos y facturables, así como el número de sus tareas no facturables.

						Timesheets	2 Tasks	Forecast
Hours	8h00	Time and material	Rates	100.0 %	Time and material	Profitability	1200.0 €	Invoiced
	0h00	Fixed		0.0 %	Fixed		0 €	To invoice
	0h00	No task found		0.0 %	No task found		-600.0 €	Cost
	0h00	Non Billable		0.0 %	Non Billable			
	8h00	Total		100.0 %	Total		600.0 €	Total
Time by people								
Administrator	4h00							
Junior Consultant	4h00							

Nuevas localizaciones de contabilidad:

México, España, Suiza, Países Bajos, Alemania, Colombia

Además de algunas mejoras de usabilidad implementadas para mejorar la experiencia del usuario final (simplificar la interfaz de usuario y suavizar la incorporación), Odoo Accounting se ha mejorado y adaptado para los siguientes países con los paquetes de localización:

México: Plan de cuentas e impuestos actualizado, CFDI 3.3, DIOT, Balance de prueba y nuevo informe de CoA.

España: Nueva tabla de cuentas (Pymes, Asociaciones, Empresas), impuestos actualizados, declaraciones legales (Balance, AEAT Modelo 111, 115 y 303).

Estados Unidos: Nuevo informe de registro de cheques.

Alemania: Plan de cuentas actualizado (skr03 y skr04), impuestos actualizados, nuevas declaraciones legales (P & L, Balance, Intracom Tax Report), informe de impuestos actualizado, DATEV Export.

Suiza: Facturas de ISR (BVR), DTA → SEPA, gestión de redondeo de efectivo, apoyo de banco postal, actualización en vivo de la tasa de cambio basada en la Agencia Federal de Impuestos.

India: La localización contable ha sido adaptada para GST.

Holanda: Tabla de cuentas e impuestos actualizados, informe XAF del libro mayor, nuevas declaraciones legales: P & L e ICP.

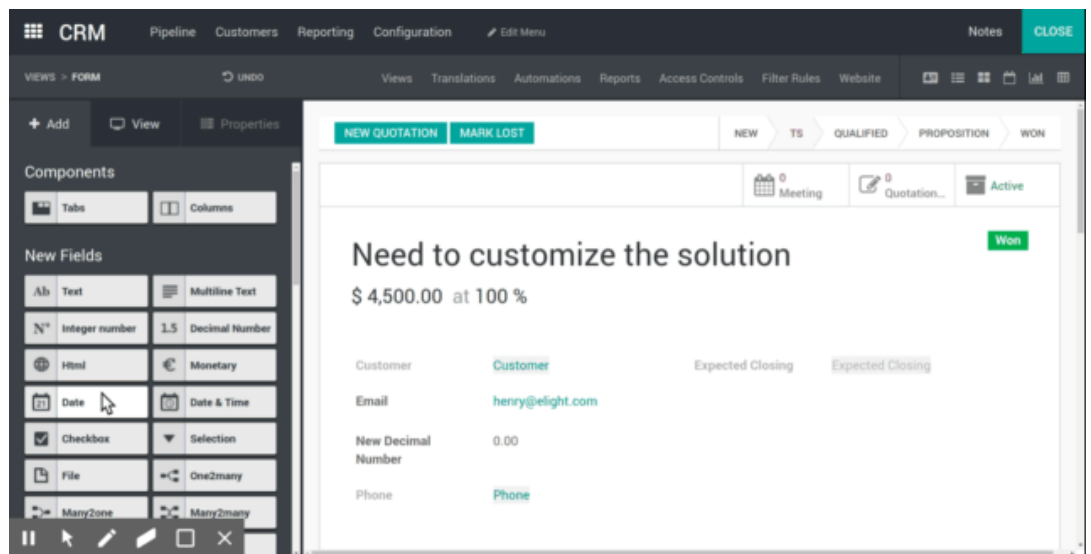
Colombia: Tabla de cuentas e impuestos actualizados, Certificados de retención. Campo de base imponible en artículos de diario.

Odoo Studio: características adicionales y mejor UX

Odoo Studio fue lo más destacado del lanzamiento del año pasado. La herramienta ha agregado un enorme valor agregado al producto en general al proporcionar a cualquier usuario final la capacidad de crear y personalizar aplicaciones de negocios en minutos, incluso sin un historial de TI.

Este año, el objetivo fue lanzar una aplicación que fuese más madura y fácil de usar. Algunos de los aspectos más destacados incluyen:

- Cambiar entre aplicaciones: personalizar varias aplicaciones sin salir de la aplicación Studio.
- Editar listas y vistas de formularios para los campos One2Many y Many2Many.
- Generar vistas de Gantt desde tu aplicación personalizada.
- Arrastrar y soltar campos en tu vista.
- Personalizar tu aplicación con más campos relacionados.



Inventario de Odoo y MRP: flexibilidad y robustez

El equipo de I + D ha trabajado arduamente para crear una versión nueva y mejorada de estas 2 aplicaciones principales.

Desde un punto de vista funcional, las principales mejoras incluyen:

- Una mejor experiencia de usuario gracias a funciones adicionales, así como menús más limpios e informes mejorados.
- Mejor flexibilidad y robustez gracias a la capacidad de actualizar cualquier transacción (inventario) y artículos consumidos / producidos (MRP).
- Indicadores visuales, notas registradas y advertencias para ayudar a prevenir errores o descuidos.

Presentando nuevas aplicaciones: Automatización de mercadeo y Citas

En línea

Finalmente, una versión de Odoo nunca está completa sin nuevas y emocionantes aplicaciones. Este año, dimos el salto y desarrollamos nuevas herramientas que ayudarán a nuestros usuarios a escalar y automatizar sus procesos comerciales mientras reducen su carga de trabajo.

Citas en línea

La cita en línea de Odoo es una solución de programación fácil de usar que permite a los clientes reservar sus propias citas en línea en función de su disponibilidad en tiempo real. La herramienta se sincroniza con tu calendario de Google, dándote control total sobre tu agenda y evitando la doble reserva.

¿Qué tiene de bueno esta aplicación?

- Mira cómo tu agenda se llena sin esfuerzo y las 24 horas del día, los 7 días de la semana, gracias al sistema de reserva automática.
- Envíe correos electrónicos automáticos o SMS para asegurarse de que las citas no se olviden.
- ¿Quieres actualizar tu disponibilidad? Hazlo directamente desde tu calendario de Google y el sistema lo sincronizará en tiempo real.
- Publica tu tipo de cita en tu sitio web Odoo con un solo clic.

Siblings Photo Session

Your appointment has been successfully booked!

When: Wednesday, 07/05/2017 02:00:00 PM
(timezone: Europe/Brussels)
Duration: 1 hour
Attendees: John Doe ✓
Peter Parker ✓
Description: Country: United States
Mobile: 21435636
Email: john@mycompany.com

Add to iCal/Outlook

Add to Google Calendar

Cancel / Reschedule

Automatización de mercadeo

Tradicionalmente, el departamento de marketing o mercadeo utiliza un software de automatización para automatizar acciones repetitivas, como campañas de correo electrónico. Por ejemplo, si deseas inscribir cada nuevo potencial cliente entrante en una campaña específica de 5 correos electrónicos enviados cada semana, cualquier herramienta de automatización de marketing hará el trabajo.

Esta nueva herramienta es perfecta para fomentar prospectos y también automatizar la administración de prospectos, pero va incluso más allá. Odoo Marketing Automation presenta una estrecha integración entre aplicaciones y puede ser utilizado por cualquier departamento para automatizar cualquier flujo de negocios.

Algunos ejemplos:

- Los contadores podrán automatizar los seguimientos de pagos gracias a la integración con la aplicación de contabilidad de Odoo.
- Los expertos de SaaS automatizarán las notificaciones de la base de datos de sus usuarios gracias a la integración con las suscripciones de Odoo.
- Las confirmaciones de registro, los recordatorios y los seguimientos de los eventos se pueden gestionar en piloto automático.

¿Qué tiene de bueno esta aplicación?

- La interfaz visual le permite visualizar todo el flujo de trabajo de un vistazo.
- Es más que solo una herramienta de automatización de marketing. Es una herramienta de automatización de negocios.
- Gracias a las funcionalidades de generación de prospectos, calificación de prospectos y asignación de prospectos, es un increíble sistema de administración de prospectos.

Constructor de sitio Web

El constructor del sitio web de su empresa

Fácil. Móvil. De código abierto.

Empezar ahora - Es gratis

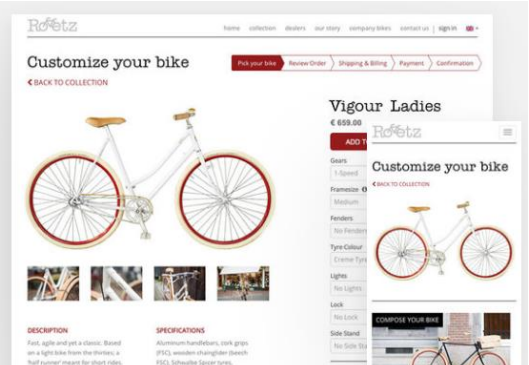


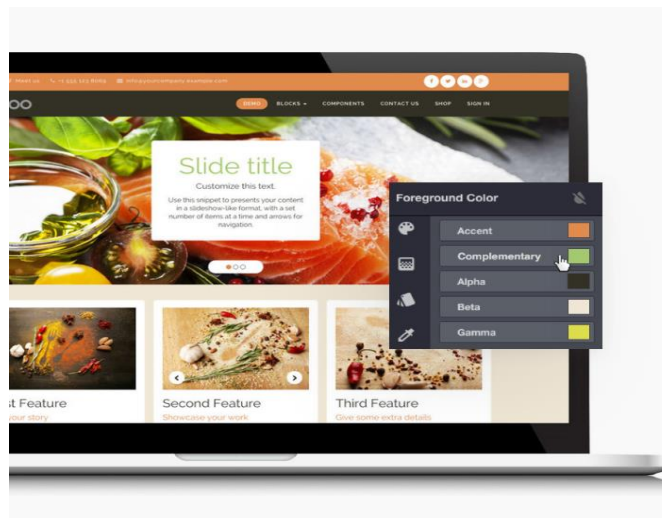
Olvidese del código

Simplemente arrastre y suelte funciones para empresas

Consiga todo lo que su negocio necesita desde el primer momento.

Cree un sitio web y luego agregue funciones a medida que crezca: empleos, comercio electrónico, portal del cliente, eventos, blog empresarial, llamada a la acción, boletín, etc.





Su marca. Su sitio web.

Consiga una web que se ajuste automáticamente para adaptarse a su marca y guía de estilo.

El desarrollo de la marca es fundamental para el éxito de una empresa. Odoo le ofrece las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades de desarrollo de marca.

Convierta a los visitantes en clientes

Con una caja de herramientas de marketing totalmente integrada.

HERRAMIENTAS DE SEO Llamada a la acción PRUEBAS A/B MONITOREE VISITANTES

MERCADOTECNIA POR CORREO ELECTRÓNICO

Nuestra herramienta para optimizar motores de búsqueda se integra con Google para analizar la relevancia de su contenido en tiempo real. Consiga más visitas con un contenido más adaptado.

Su sitio web se optimiza por defecto, por lo que no tendrá que preocuparse por los redireccionamientos técnicos 301, las velocidades de página, los esquemas de google, las tarjetas de twitter, los mapas de sitio, etc.



Expanda su sitio web con cientos de aplicaciones

Venta en línea

- Comercio electrónico
- eBay
- Tickets de eventos

Gestión de contenidos

- Blogs
- Presentación
- Foros, preguntas y respuestas

Paquete de marketing completo

- Obtención de posibles clientes
- Seguimiento de posibles clientes
- Chat en directo
- Mensajes masivos

Enlace Funciones para empresas

- Contrataciones
- Servicio de asistencia

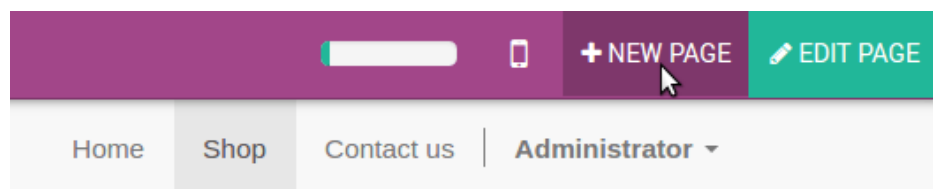
Fácil edición en línea de contenido dinámico.

3 Millones de usuarios hacen crecer sus negocios con Odoo

Cómo crear una página de un producto

En la página web haz clic en Nueva Página en la esquina superior derecha.

Después haz clic en Nuevo Producto y sigue las sugerencias intermitentes.



Aquí están los elementos principales de la página del producto:

Products / iPad Retina Display

Search...

Currencies
Sell in several currencies. US Dollar ▼

iPad Retina Display

Memory
16 GB
32 GB **+\$ 50.40**

Color
White Black Red Blue Yellow Green

Wi-Fi
2.4 GHz

Pricing & Discounts
Apply specific prices per variant, customer segment, discounts, etc.

~~\$ 750.00~~
\$ 699.00

1

Add to Cart

Variants & Attributes
Offer variations of the same product. For example, the customer chooses a T-shirt and selects its size and color.

Stock
Show product's availability

Description
Emphasize on the main teasing features.

Reassurance
Anticipate your customers questions & worries on practical details like Shipping rates & policies, Return & replacement policies, Payment methods & security, General Conditions, etc.

Comments & Rating
Let your customers tell what they think of the product to engage the trust of new visitors.

Content
Publish key features, emotional and commercial content by using building blocks (pictures gallery, value proposition, features and benefits, technical information, etc.).

Upsell
Publish alternatives to maximize your revenue.

Suggested Alternatives:

iMac iPad Mini

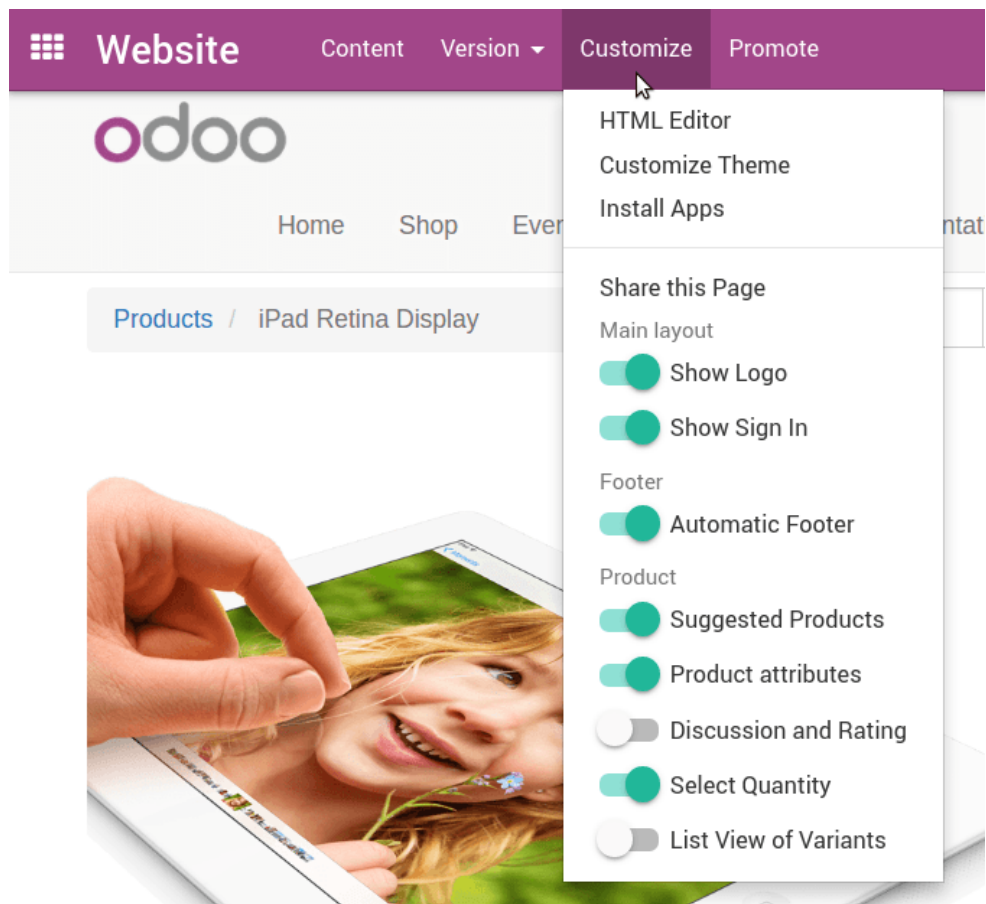
7.9-inch (diagonal) LED-backlit, 128Gb
Dual-core A5 with quad-core graphics
FaceTime HD Camera, 1.2 MP Photos

30-day money-back guarantee
Free Shipping in U.S.
Buy now, get in 2 days

★★★★★
0

The full iPad experience.
There is less of it, but no less to it.
Everything you love about iPad — the beautiful screen, fast and fluid performance, FaceTime and iSight cameras, thousands of amazing apps, 10-hour battery life* — is everything you'll love about iPad mini, too. And you can hold it in one hand.

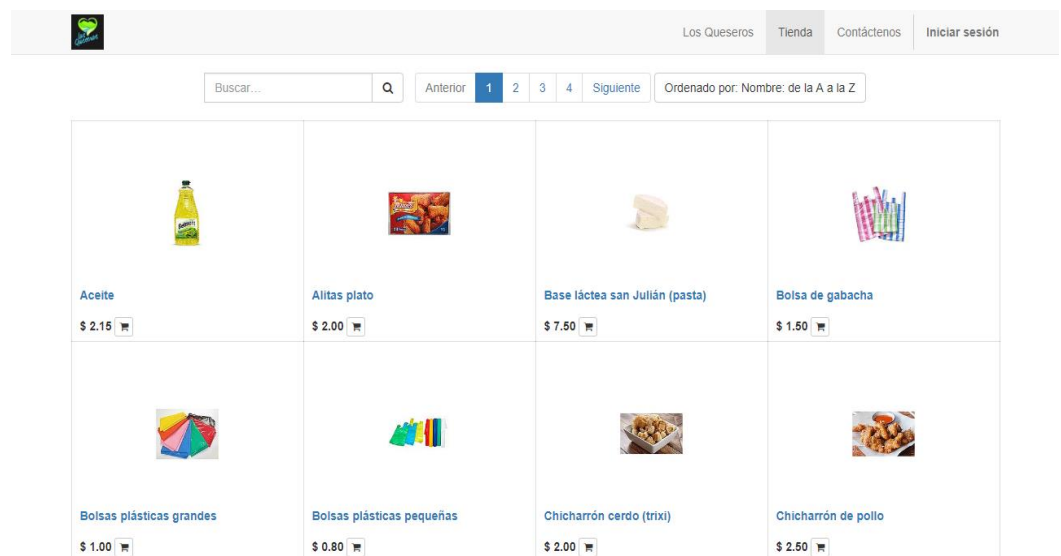
Muchos elementos se pueden hacer visibles desde el menú Personalizar.



Una vez creada la página web, podrá acceder a todos los elementos del menú de Lácteos de mi Pueblo tal y como se muestra a continuación:

- Página principal: Muestra el contenido de la página web que se ha diseñado y desarrollado para la empresa.
- Tienda: Muestra todos los artículos que Lácteos de mi Pueblo tiene a disposición de los clientes para que pueda agregarlos al carrito de compras.
- Contáctenos: Muestra la información de contacto donde se puede hacer las consultas necesarias.

- Inicio de Sesión: Es el formulario de ingreso de usuarios, una vez se haya dado de alta en el sistema para crear un correo de acceso y la contraseña para inicio de sesión.



Contáctenos

Contáctese con nosotros por cualquier cosa relacionada con nuestra empresa o servicios.
Haremos lo posible por responderle a la mayor brevedad.

Envíenos un correo electrónico

Los Queseros
 Avenida Juan Manuel Rodríguez, Centro Comercial Bernal
 Local número 2
 Zacatecoluca
 El Salvador
 2334 0663
 losqueserosdezacatecoluca@gmail.com
[Google Maps](#)

Nuestros productos y servicios

[Inicio](#)
[Soporte de chat en vivo](#)

Contacte con nosotros

[Contáctenos](#)
 2334 0663
 losqueserosdezacatecoluca@gmail.com

Los Queseros - Acerca de

Somos un equipo de gente apasionada cuya meta es mejorar la vida de cada uno a través de productos de calidad. Comercializamos los mejores productos lácteos para satisfacer sus necesidades.

Copyright © Los Queseros

Con tecnología de [Odoo](#) el #1 Comercio electrónico de código abierto.

Correo electrónico

Contraseña

Iniciar Sesión

Nuestros productos y servicios

[Inicio](#)
[Soporte de chat en vivo](#)

Contacte con nosotros

[Contáctenos](#)
 2334 0663
 losqueserosdezacatecoluca@gmail.com

Los Queseros - Acerca de

Somos un equipo de gente apasionada cuya meta es mejorar la vida de cada uno a través de productos de calidad. Comercializamos los mejores productos lácteos para satisfacer sus necesidades.

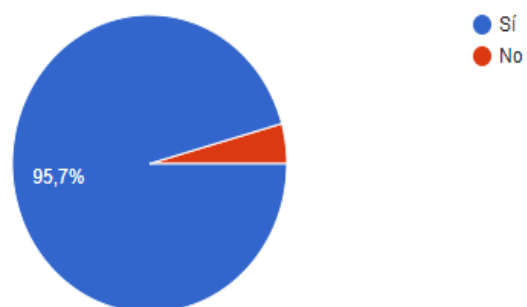
Copyright © Los Queseros

Con tecnología de [Odoo](#) el #1 Comercio electrónico de código abierto.

TABULACION DE RESULTADOS ENCUESTA

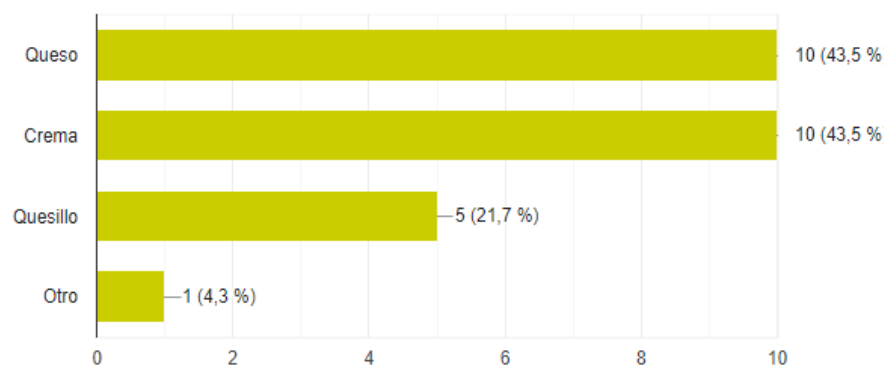
Consume productos Lácteos?

23 respuestas



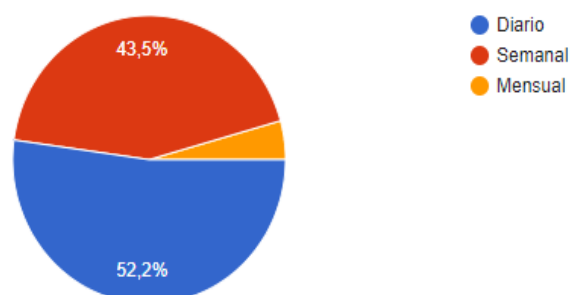
Qué tipo de lácteos consume más?

23 respuestas



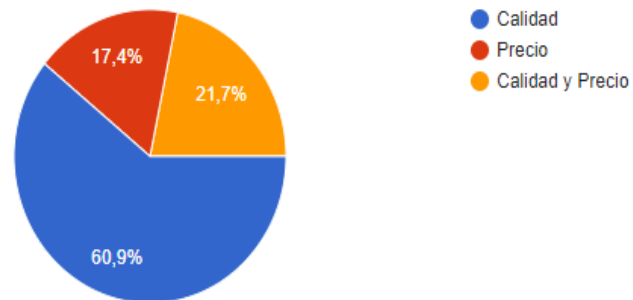
Con qué frecuencia consume productos Lácteos?

23 respuestas



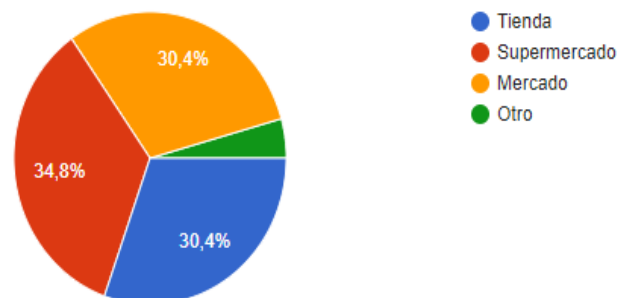
Qué es más importante para usted en estos productos?

23 respuestas



Dónde compra sus producto lácteos?

23 respuestas



IMÁGENES DE SEGUIMIENTO
A CONSULTORIA INTEGRAL
COLABORATIVA

Imágenes de seguimiento:



Reuniones de equipo consultor con el empresario.



Desarrollo de encuesta





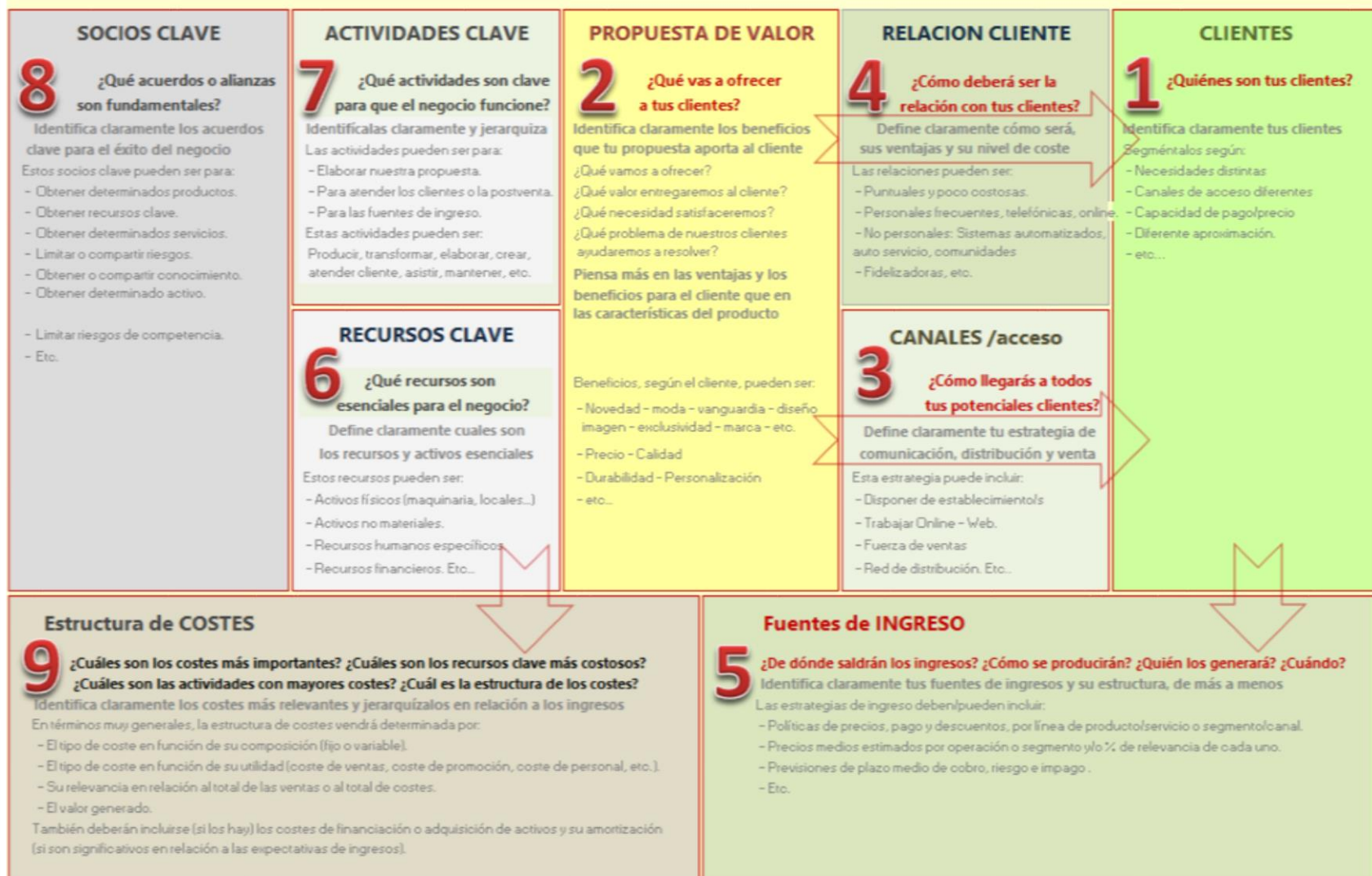
Desarrollo de Acción Clave de Éxito con Empresarios

MODELO DE NEGOCIO
CANVAS
PARA LACTEOS DE MI
PUEBLO

Para Lácteos de mi Pueblo tuvimos la oportunidad de utilizar el modelo TBM-CANVAS, el cual fue desarrollado para el análisis y planificación estratégica, con el cual documentamos el modelo del negocio existente.

A continuación se muestra el cuadro con la explicación de cada uno de los bloques y el cuadro siguiente muestra la información proporcionada por el nivel estratégico de Lácteos de mi Pueblo.

Cuadro comentado:



MODELO DE NEGOCIO

SOCIOS CLAVE *Proveedores que traigan impulsadoras para promocionar el producto para que la competencia no pueda quitarnos a los clientes *Proveedores que ofrezcan precios bajos	ACTIVIDADES CLAVE Recibir a los clientes Atenderlos Interactuar con los clientes y ofrecer productos adicionales Cobrar a los clientes Registrar la venta realizada Contabilizar las ventas Ajustar/Controlar inventarios	PROPUESTA DE VALOR A todos los segmentos de clientes tienen algo en común. Lo que quieren es PRECIO y productos con marcas conocidas P.Ejm Pollo Indio, Aceite Orisol,etc Se satisface la necesidad de subsanar el poder adquisitivo bajo que tiene la clientela	RELACION CLIENTE Es una mezcla de relación puntual y frecuentes con los clientes	CLIENTES La mayoría de clientes son señoras de 30 a 60 años, pero les compra gente de todas las edades se dividen: Dueñas de pupusería compran quesillo, harina, frijoles y aceites. Dueñas de tiendas compran queso partido crema embolsada. Revendedoras de mercado, compran marquetas, guacales, fardos de harina Amas de casa, consumo final Vendedores de tortas, tacos, hamburguesas revendedores, mayonesas, mostaza Compra de jovenes de 18 a 30 años es poca la afluencia, quieren llegarles porque ellos tendrán el poder adquisitivo
RECURSOS CLAVE Cámaras refrigeradas Cuarto frío Cajas registradoras Básculas Estantería Locales Personal Administrativo Personal Operativo	CANALES Potenciar la marca Hacer alianzas estratégicas con proveedores Instalar vallas publicitarias en el negocio para llamar la atención de los clientes Se abrirá 2 portales de pollo en cada uno de los negocios que ya están funcionando			
Estructura de COSTES Reducción de costos para mejorar las ventas Costos por adquisición de materias primas Costos por pagos de planillas Costos variables		Fuentes de INGRESO Ppto para publicar no existe, pero de la venta se obtienen las fuentes de ingreso para ofrecer la propuesta de valor para los clientes. Los ingresos ppales se basan en un ppto de gastos directos e indirecto Se debería recortar un 40% de gastos si queremos rentabilizar el negocio o incrementar ventas en un 40% La principal fuente de ingreso para el negocio son las ventas de productos.		

ACTAS DE REUNION PARA
CONSULTORIA INTEGRAL
COLABORATIVA A LACTEOS DE
MI PUEBLO

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD



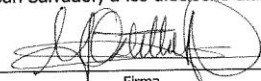
Nosotros:

Nombre: Guillermo Oswaldo Castillo Pineda DUI: 00766702-3
 Nombre: Rafael Ernesto Archila Gomez DUI: 00954817-8
 Nombre: Neris Florentin Morataya Molina DUI: 01414371-3
 Nombre: José Daniel Musun Cajul DUI: 02896399-7
 Nombre: Juan Carlos Cerna DUI: 01915093-5
 (Asesor)

Aceptamos brindar Asesoría a la Empresa "**LACTEOS DE MI PUEBLO**", en el marco de la alianza que la Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa CENTROMYPE, tiene con la Facultad de Maestrías y Estudios de Postgrado de la Universidad Tecnológica.

Reconocemos que mediante este trabajo podremos tener acceso a conocimientos, procedimientos, secretos, patentes, estrategias, programas, productos e información de carácter confidencial, propiedad de la empresa "**LACTEOS DE MI PUEBLO**", y que la divulgación de dicha información puede causar daños o perjuicios a la empresa beneficiaria, por lo que declaramos bajo juramento, que nos comprometemos a mantener **ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD** de dicha información, adquirida en forma impresa, medios electromagnéticos o de forma verbal o por cualesquiera otros medios, por cuanto lo dicho es enunciativo y no taxativo, y utilizarla estrictamente para cumplir con las obligaciones y funciones de Asesor. Asimismo, nos comprometemos a no usar la información para nuestro beneficio personal ni para el beneficio de nuestros patronos, socios, empleados, representantes o clientes y a **NO DIVULGAR** la información obtenida por ningún medio, sin la autorización expresa de "**LACTEOS DE MI PUEBLO**". Finalmente aceptamos desde ahora, que en caso de faltar a nuestra declaración de confidencialidad, indemnizar a "**LACTEOS DE MI PUEBLO**", por cualquier daño o perjuicio que le siga por motivo de mi falta al estricto cumplimiento de la presente declaración y a mantener a la Fundación CENTROMYPE y a la Universidad Tecnológica en paz y a salvo de cualquier reclamación que pudiera surgir en su contra por motivo o en relación con cualquier violación a lo anterior, sea de la naturaleza que fuera, por lo que nos hacemos responsables de todo costo y gasto que le ocasionare con motivo de ello, inclusive gastos de abogados y legales de cualquier naturaleza.

San Salvador, a los dieciocho días del mes de Julio de dos mil dieciocho.


Firma

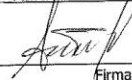
Nombre: Guillermo Castillo


Firma

Nombre: Neris Morataya


Firma

Nombre: Rafael Archila


Firma

Nombre: José Daniel Musun


Firma
Nombre: Juan Carlos Cerna
Asesor

San Salvador, 5 de octubre de 2017

**Señores
Facultad de Maestrías y Estudios de Postgrado
Universidad Tecnológica de El Salvador
Presente.-**

Lic. Juan Carlos Cerna

Estimado Lic. Cerna:

Reciba un cordial saludo, y los mejores deseos de éxito en tan importante gestión que realizan en apoyo a la educación y desarrollo profesional de sus estudiantes.

La fundación CENTROMYPE, en el marco del convenio de cooperación con la Universidad Tecnológica que consiste en la ejecución de consultorías gratuitas para las MIPYMES propuestas por nuestra institución, hace constar que:

Para la promoción de Egresados, ciclo 02-2017 la **Sra. Raquel de los Ángeles Lara de Guevara**, Representante del **LACTEOS DE MI PUELO**, Acepta recibir la consultoría gratuita que desarrollará el equipo de profesionales conformado por:

Ing. Rafael Ernesto Archila Gomez
Ing. Guillermo Oswaldo Castillo Pineda
Ing. Neris Florentin Morataya Molina
Lic. José Daniel Musun Cajul

Y para los usos que estime conveniente, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador, a los 18 días del mes de Julio de dos mil dieciocho.



Licda. Mary Herrera de Retana
Fundación CENTROMYPE



Sra. Raquel de los Angeles Lara de Guevara
LACTEOS DE MI PUEBLO

Avenida Las Acacias, Pasaje 2, casa
Nº8, Colonia San Benito.
San Salvador, El Salvador, C.A.
Teléfono: (503) 2275-8030
Fax: (503) 2275-8031
www.centromype.org.sv



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación de la empresa Consultora

Fecha: 25/07/2018

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Rafael Archila

Guillermo Castillo

Denís Morataya

Daniel Musun.

Firma

[Firma]
[Firma]
[Firma]
[Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación de equipo consultor a empresaria.

Firma del Empresario: [Firma]

Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita a empresario

Fecha: 02/08/2018

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Rafael Archila
Guillermo Castillo
Neris Morataya
Daniel Musun.

Firma

[Firma]
[Firma]
[Firma]
[Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

Primera visita a empresario para realizar
questionario planeación estratégica.

Firma del Empresario: [Firma]

Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado



INFORME DE ASESORIA

Fecha: 10/08/2018

Hora total de asesoría: 5:30

Empresa Asesorada: Lacteos de mi pueblo

Equipo Consultor que recibió asesoría:

Nombre y Apellidos

Rafael Enciso Andújar

Guillermo Oswaldo Castillo Pineda

José Daniel Musón Cordero

Neris Florentin Morataya Molina

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Reunión con empresario (Desarrollo de herramienta)

Fecha: 18/08/2018

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Rafael Archila
Guillermo Castillo
Maris Morataya
Daniel Musun

Firma

[Firma]
[Firma]
[Firma]
[Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

Desarrollo de herramienta de diagnóstico
consultoría integral colaborativa.

Firma del Empresario: [Firma]

Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: _____

Fecha: 01 / 12 / 2018

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Guillermo Castillo

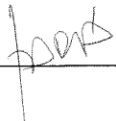
Rafael Archila

Neris Morataya

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación de herramienta implementada
en ODOO.

Firma del Empresario: 

Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado