

Universidad Tecnológica de El Salvador

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



**CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A
“OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO POR:**

**KARLA PATRICIA JIMENEZ AGREDA
DARWIN OSWALDO LOPEZ VILLANUEVA
WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ
CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO**

**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

VICERECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA

DECANO FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

JURADO EXAMINADOR

LIC. ADRIANA ELIZABETH BELTRÁN GONZÁLEZ

PRESIDENTE DEL JURADO

LIC. MARY HERRERA DE RETANA

PRIMER VOCAL

LIC. REYNA ISABEL CALDERÓN

SEGUNDO VOCAL

LIC. ORLANDO ALCIDES MENÉNDEZ PADILLA

TERCER VOCAL

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

LICDA. ADRIANA ELIZABETH BELTRÁN GONZÁLEZ, LIC. MARY HERRERA DE RETANA, LICDA. REYNA ISABEL CALDERÓN, Y LIC. ORLANDO ALCIDES MENÉNDEZ PADILLA. A LAS CATORCE HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: WALTER ALEXANDER ESCOTO ÁLVAREZ, KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA, DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA, Y CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO.

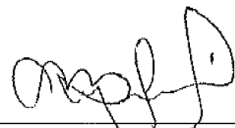
QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V."

PARA OPTAR AL GRADO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.

Y DEL CUAL SE EVALUARON TAMBIÉN LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA MISMO. POR TANTO, ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO aprobado YA QUE si CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR.

OBSERVACIONES: _____

SAN SALVADOR, SIETE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECINUEVE.



PRESIDENTE DEL JURADO

LICDA. ADRIANA ELIZABETH BELTRÁN GONZÁLEZ



PRIMER VOCAL

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA



SEGUNDO VOCAL

LICDA. REYNA ISABEL CALDERÓN



TERCER VOCAL

LIC. ORLANDO ALCIDES MENÉNDEZ PADILLA

Índice

Resumen Ejecutivo	i
I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito	1
1.1 Información Básica de la Empresa.....	1
1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor	2
1.2.1 Dirección Estratégica	2
1.2.2 Dirección y Liderazgo	6
1.2.3 Análisis del Entorno.....	9
1.2.4 Mercadeo y Ventas	11
1.2.5 Producción y operaciones	16
1.2.6 Gestión Ambiental	19
1.2.7 Estructura Organizacional	20
1.2.8 Finanzas.....	21
1.2.9 Recursos Humanos.....	24
1.2.10 Gestión de Información	26
1.2.11 Gestión de Calidad.....	27
1.2.12 Innovación Tecnológica.....	29
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad.....	33
1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata.....	39

II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	41
2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar.....	41
2.1.1 Proceso de la consultoría.....	41
2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.....	43
2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar Mercadeo y Ventas – Gestión de Ventas:	43
Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM).....	43
2.3 Descripción de la acción clave de éxito.....	44
2.3.1 Acción Clave de Éxito desarrollada.....	45
2.4 Fundamentación teórica de la acción clave.....	109
2.4.1 ¿Qué es un ERP?	110
2.4.2 Objetivo del ERP	110
2.4.3 Características de un ERP.....	111
2.4.4 Ventajas de un ERP.....	112
2.4.5 Pilares de un ERP	115
2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito	117
III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito	118
Conclusiones del Equipo Consultor	121

Recomendaciones del Equipo Consultor	133
Referencias	135
Anexos	136

Resumen Ejecutivo

El Documento presentado a continuación es el resultado de la evaluación de Ojos y Vida, S.A. de C.V., utilizando para ello un proceso de identificación de las áreas fuertes y las posibles deficiencias que afectan su competitividad y desempeño con el fin de que les permita realizar acciones correctivas.

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

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 cuatro áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto y factibilidad, siendo estas:

Cuadro N°1. Áreas prioritarias a intervenir

Áreas de Mejora	Sub Áreas
Dirección y Liderazgo/ Finanzas	• Instrumentos de gestión • Administración Financiera
Estructura Organizacional/ Recursos Humanos	• División del Trabajo • Política del Personal
Mercadeo y Ventas/ Innovación Tecnológica	• Comunicaciones • Tecnologías de Información
Mercadeo y Ventas	• Gestión de Ventas

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En reunión con las empresarias 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 un ERP (Planificación de Recursos Empresariales), que consiste en la instalación, aplicación y ejecución del ERP gratuito vinculado con un servidor en la nube por un año, posteriormente con costo de operación sumamente bajo (ver apartado de conclusiones del equipo consultor). Con dicho ERP se llevó a cabo un Diseño e implementación de un sistema de gestión de ventas (CRM), con el cual las empresarias podrán controlar la gestión de clientes de manera más oportuna con su personal, realizando el seguimiento de posibles clientes y cierre de oportunidades de negocio, generando mayores ventas e

ingresos para Ojos y Vida, ya que les permitirá el envío de cotizaciones a los clientes por email; adicionalmente, podrán tener el control de sus inventarios ya que al efectuar descargas por ventas realizadas, automáticamente se actualizará su stock de productos y podrán tener un control de las cuentas por cobrar por medio del mismo proceso de ventas definido en conjunto con ellas.

Asimismo, como valor agregado de este equipo consultor, llevamos a cabo un Diseño e implementación de una estrategia de Marketing Digital a efecto de lograr un mayor posicionamiento en redes sociales y buscadores; además, un Diseño y elaboración de formularios on-line leads (prospectos de negocio), para la captación de nuevos clientes todo ello con accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

En general Ojos y Vida se verá beneficiado en un incremento de sus utilidades debido a la atracción de más clientes y generación de mayores ventas brindando servicios de forma ágil y oportuna.

Con la acción clave de éxito, Implementar un ERP en la nube, la empresa se verá beneficiada en lo siguiente:

- El contacto con el cliente,
- Citas a clientes,

- Entrega de una propuesta económica
- Cierre de la venta.

Con la acción clave de éxito brindada como valor agregado, la empresa se verá beneficiada en lo siguiente:

- Posicionamiento digital en redes sociales y buscadores
Herramientas Facebook ADS y SEO (Buscadores de Página Web)
- Promocionar Catálogo y Servicios.
- Estudios de competencia digital.

La acción clave de éxito tiene un impacto significativo en la empresa. El uso de herramientas tecnológica en la nube, permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz mediante el uso del ERP y su servidor en la nube, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio.

Es así como en un plazo de 1 mes se implementó la acción clave la cual fue elaborada de manera conjunta con las empresarias y sus colaboradores más cercanos y la acción clave brindada como valor agregado por este equipo consultor.

Los resultados obtenidos de la implementación fueron los siguientes:

- Control total del proceso de gestión de ventas.

- Asignación a vendedores para seguimiento de actividades.
- Creación de nuevos clientes.
- Creación de nuevos productos por catálogo.
- Administración de nuevas oportunidades de negocio.
- Elaboración de cotizaciones y envío a clientes.
- Manejo de calendario y programación de reuniones y exámenes visuales.
- Control de inventario en stock.
- Control de cuentas por cobrar.
- Eficiencia y efectividad en el seguimiento de ventas.
- Disminución de reprocesos.
- Incremento de utilidades.
- Obtención de leads (prospectos de negocio), desde correo electrónico.

Como equipo consultor agradecemos a las empresarias y sus colaboradores todo el apoyo, interés y colaboración que nos brindaron a lo largo de este tiempo esperando con esta consultoría haber contribuido a la sostenibilidad y competitividad de Ojos y Vida.

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito

1.1 Información Básica de la Empresa

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO		
Ref.	Nombre Campo	Contenido Campo
1	Nombre Contacto Empresa	Adriana Elizabeth Beltrán González
2	Cargo	Representante Legal y Directora Presidenta
3	Razón Social Empresa	Ojos y Vida, S.A. de C.V.
4	Matrícula de Comercio	2015083356-001
5	Giro Empresa	Venta al por mayor de artículos de óptica
6	Sector	Comercio
7	N° Empleados Jefes	2
8	N° Empleados Administrativos	1
9	N° Empleados Operarios	2
10	N° Operarios Permanentes	5
11	N° Operarios Temporales	3
12	Dirección	Colonia Escalón, Condominios Galería Olímpica, local #109, 65 Avenida Sur y Avenida Olímpica, San Salvador.
13	Ciudad / País	El Salvador
14	Teléfonos	2224-1000
15	Fax	No poseen
16	E-mail	ojosyvida@ojosyvida.com
17	Mes / Año Fundación Empresa	02/09/2015
18	Número de Productos	3
19	Principal Producto / Servicio 1	Lentes oftálmicos y aros
20	Principal Producto / Servicio 2	Lentes de Sol y consumibles visuales
21	Principal Producto / Servicio 3	Lentes de contacto
22	Ventas Netas Totales Ultimo año	No proporcionado
22	Ventas Netas Totales Penúltimo año	No proporcionado
24	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	No proporcionado
25	Exportación Directa (SI/NO)	No
26	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No
27	Exportaciones Totales Ultimo año	No
28	Exportaciones Totales Penúltimo año	No
29	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No
30	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	Si
31	¿Cuáles?	Cámara de Comercio e Industria de El Salvador y CDMYPE.

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

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

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión:

El giro de Ojos y Vida, es la venta de aros y lentes, donde el principal propósito es el acceso a la salud visual.

La Responsabilidad, honestidad, compromiso, disciplina son los valores que la empresa ha definido para brindar un servicio de calidad a los clientes.

La misión de la organización es “Ser una organización enfocada a mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña, mediante acciones integrales de salud visual, con base en la innovación, tecnología, calidad, servicio y economía”.

El personal comparte la misión, ya que se les ha retroalimentado sobre la misma.

Su visión es “Ser la cadena de ópticas de mayor preferencia para el cuidado de la salud visual, siendo protagonista activo en las acciones que benefician la salud visual integral, con énfasis en la calidad y el servicio, transformándose en oportunidades para mejorar la productividad de la población a nivel nacional”.

La mayoría de propietarios de la competencia no acompaña al personal de negocios para la atención a clientes, lo cual es una diferencia importante para las propietarias con respecto a sus competidores; asimismo, el nivel de respuesta de Ojos y Vida es inmediata, la garantía es real de un año y se realiza seguimiento hasta resolver los problemas visuales; además, se brinda solución de problemas por enfermedades visuales, donde los aliados son los mejores médicos del país quienes brindan descuentos en sus servicios. También se presenta un informe de toda la gestión efectuada a las empresas aliadas, para que puedan ver el beneficio a sus empleados.

Otro aspecto importante para las propietarias es que “el terreno ganado no se pierde”, es decir, lo primero es mantener la relación de los

clientes, posicionarse como una empresa que si resuelve con valores y principios humanitarios, y cumple lo que promete, y que sirva de inspiración para otros.

1.2.1.2 Historia de la empresa:

La empresa fue fundada por Adriana Beltrán y Yessenia Méndez, completándose en la parte de servicio al cliente y control financiero respectivamente. Ambas pertenecían a una fundación nacional, y por una reestructuración interna; nació la oportunidad de emprender su negocio. Otro aspecto que les motivó fue que se inspiraron en experiencias profesionales, donde le brindaban asistencia visual a las personas necesitadas, y que constataron mientras trabajaban en dicha fundación, y con la experiencia y formación de más de 8 años que adquirieron en esta, les motivó a emprender.

Al inicio, tuvieron que definirse, si serian fundación o empresa, luego tuvieron que ver la selección del mercado que atenderían; al principio todo fue a prueba y error. Luego definir cuál iba a ser su ubicación geográfica; además, que esta contara con acceso a personas discapacitadas en sillas de ruedas, y por supuesto de costo accesible.

Otros aspectos a superar como parte su historia han sido los siguientes:

- ✓ Ser autoempleadas.
- ✓ Dificultades de control interno, sistematización y automatización de procesos.
- ✓ La diferenciación de los roles de accionista y empleada.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos:

Los objetivos estratégicos no están escritos, pero los definen las propietarias y están orientados a la venta y al servicio al cliente, enfocándose al rubro empresarial. Además, no se prioriza por objetivo, sino que todo se define día a día. Consideran importante que dichos objetivos estratégicos sean definidos por escrito pero debido al día a día de su trabajo no se los permite realizarlo.

Las propietarias tenían un objetivo a corto plazo que era la apertura de una nueva sucursal, en Santa Tecla lo cual se concretó recientemente con la apertura de la sucursal en Plaza Comercial Santa Fe ubicada en Ciudad Merliot de Santa Tecla, en el mes de septiembre.

Es importante mencionar que su presupuesto para inversiones, no está por escrito, siendo este flexible, es decir, cuando ven una oportunidad de mercado, buscan alternativas de financiamiento.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo directivo:

La organización de la empresa está estructurada en las siguientes áreas:

- Área administrativa.
- Área Financiera.

El área administrativa, es dirigida por Adriana Beltrán quien funge en calidad de Director Presidente y Gerente General; el área financiera, es responsabilidad de Yessenia Méndez, quien funge en calidad de Gerente Financiero, ambas propietarias de Ojos y Vida, S.A. de C.V.

1.2.2.2 Autonomía:

Las decisiones son participativas, dependiendo de las fortalezas de cada socia. Algunas decisiones se pueden tomar de forma independiente, pero no son las económicas.

En el caso de gastos o compras mayores de \$100 dólares, lo deciden entre ambas socias.

Las gerencias participan en todo momento en tareas operativas, lo cual para las propietarias es parte de su éxito estar presente en todas las tareas y operaciones de la empresa.

Actualmente por el tamaño de la empresa, no existen otras gerencias desempeñadas por el personal, toda la dirección está en manos de las propietarias, existen encargadas de sucursal quienes se encuentran empoderadas en decisiones relacionadas a la atención al cliente, en cuanto a compras a grandes proveedores e inversiones son las accionistas quienes tienen el poder de decisión.

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión:

Actualmente Ojos y Vida S.A. de C.V., no posee un instrumento de gestión como estados financieros proyectados o presupuestos anuales por escrito, para la toma de decisiones, y siempre son tomadas por la experiencia que poseen las propietarias. Con respecto a las inversiones, tampoco poseen un instrumento de gestión por escrito.

Con respecto a estudios de mercado con la competencia, están siendo elaborados por las propietarias, pues poseen conocimientos previos para poder efectuarlos; sin embargo, no dejan evidencia por escrito de ello.

Parte de la labor como consultores, fue llevar a cabo una investigación a nivel de redes sociales y del sitio web de otras ópticas que son consideradas como las principales competencias, siendo las siguientes: Ópticas la Joya; Ópticas Franklin; Ópticas la Realeza; Ópticas CV+; todas en forma comparativa con Ojos y Vida. (Anexo 1)

En la investigación validamos los siguientes datos: opiniones, sitio web, experiencia, productos y servicios, precios, marca, garantía, citas en línea, crédito, sucursales y redes sociales.

Con relación al resultado obtenido podemos concluir en cuanto a aspectos negativos, detectamos que Ojos y Vida: No posee Sitio web y posee menos años de experiencia en comparación con el resto de ópticas, según estudio de consultores (Anexo 1). No obstante a lo anterior, existe un aspecto positivo de gran relevancia frente a su competencia, y es que la garantía se extiende a 1 año en comparación con su competencia, que lo máximo ofrecido es de 6 meses. El resultado puede observarse en

Anexo 1 a este informe, el cual fue dado a conocer oportunamente a las propietarias de Ojos y Vida.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad:

Para las propietarias, ser socias de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, ha sido de gran apoyo por la gestión que brinda a la empresa, como son capacitaciones y cobertura de seguro colectivo, vida y daños para sus empleados y activos; además, han podido obtener contactos de nuevos clientes.

Ojos y Vida da cumplimiento a los lineamientos del Consejo Superior de Salud Pública, quienes son los encargados de ejercer la supervisión de este sector.

Las propietarias están enteradas sobre instrumentos de fomento que proporciona el Estado; sin embargo, no han podido aplicar a todos los programas existentes, solamente han logrado ejercer vínculo con FADEMYPE Y CDMYPE, lo cual ha sido de gran apoyo.

1.2.3.2 Comprensión del Sector:

Dentro de los aspectos macroeconómicos que afectan el sector se pueden mencionar, los cierres de las empresas y el desempleo. Dichas situaciones afectan a Ojos y Vida pues impacta en los ingresos por ventas; sobre todo si se tienen cuentas por cobrar de clientes.

El sector económico al que pertenece la entidad es: Comercio, dentro del cual se observa que existen muchos emprendedores.

La principal dificultad del entorno de Ojos y Vida es que, el sector está muy dividido, y solo reciben información de capacitaciones y revistas informativas, por parte de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

Para la recolección de información del entorno, únicamente se cuenta con las difundidas por redes sociales, medios digitales y prensa escrita, de las cuales se observa principalmente información relacionada a la competencia. La utilización de tal información se enfoca de forma positiva para posicionamiento de marca y toma de decisiones.

1.2.3.3 Alianzas:

Se pretende efectuar alianzas con todas las instituciones financieras, con el objetivo de posicionar la marca, y por ende generar negocios. A la fecha se ha participado en alianza con Banco Agrícola, Banco Cuscatlan, BAC y Banco Scotiabank.

Para su negocio se tienen alianzas con proveedores y laboratorios certificados.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes:

Actualmente las propietarias realizan un seguimiento de atención al cliente pre y post venta; sin embargo, el seguimiento post venta, también lo realiza directamente el dueño de la cuenta. Respecto al proceso de captación de clientes una de las estrategias es la relación entre las socias y la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador; no obstante, la gran mayoría ha sido por medio de contactos. El servicio se ofrece por medio de una carta de presentación al contacto, al cual le dan seguimiento, y por medio de las redes sociales.

Los clientes son principalmente del sector empresarial, en cuanto a la relación con los clientes existe un vínculo, y mantienen constante comunicación. Además, su cuenta siempre se mantiene abierta, y a los empleados que continúan después de la campaña, se les mantienen las condiciones ofrecidas; por el momento, se cuenta con una base de datos de clientes que se maneja por medio de las cuentas por cobrar, y se consolidan mes a mes, y administrada por las propietarias.

Se consideran que los clientes principales están monitoreados, para evitar la fuga de los mismos, sin embargo, se someten a libre competencia en campañas en ternas de ópticas, para mostrar a los clientes potenciales en forma comparativa sus productos.

Los atributos que los clientes valoran son la garantía de sus productos y el precio. En el caso de clientes nuevos valoran la satisfacción en el tiempo de entrega, garantía, atención y presentación; en el caso de los recurrentes es el servicio prestado.

A los clientes les disgusta que las cuotas sean en plazos muy cortos, sin embargo, no visualizan que el costo se eleva cuando los plazos son largos, por lo cual la empresa trabaja mucho con tarjetas de crédito (tasa cero).

Las quejas de los clientes son atendidas de forma inmediata, a través de los responsables de atención post-venta, y las propietarias.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento:

Los clientes se clasifican en categorías: Económica, Intermedia y Premium. Los criterios que se utilizan para segmentar a los clientes son los niveles de ingresos obtenidos en campañas y ventas en sala.

El mercado meta es el cliente Empresarial y sus principales clientes a la fecha son: microfinancieras, laboratorios, instituciones de telecomunicaciones, industrias, maquilas, e instituciones de servicios.

Las propietarias conocen la opinión de los clientes sobre todo del boca a boca, y por medio de las redes sociales para el posicionamiento de marca, por medio de un freelance que le brinda mantenimiento a la cuenta de Facebook e Instagram.

1.2.4.3 Producto:

Las propietarias son las que generan ideas para desarrollar productos, por medio del contacto con los proveedores, se informan sobre lo nuevo del mercado, y también se toma en cuenta la opinión de los

vendedores, ya que ellos atienden a los clientes. El sistema de mejoramiento y desarrollo de nuevos productos se hace por medio de los laboratorios, a través de las capacitaciones que realizan, para ofrecer sus nuevos productos y servicios.

1.2.4.4 Precio:

Dentro del proceso de asignación de precio de venta, las propietarias consideran que los principales costos de la empresa son los variables.

Las estructuras de los costos fijos son pago de planilla, pago de local, servicios básicos y pago de redes sociales, y con respecto a los costos variables son los pagos a los laboratorios.

Actualmente se comparan permanentemente los precios con la competencia, y se efectúa asistiendo a las ópticas para ver los precios que ofrecen.

El mercado regula los precios, ya que la tendencia de estos en el mercado en general anda en un 40% arriba de los precios en ópticas grandes y las pequeñas ofrecen precios más bajos.

La principal diferencia entre el producto de la competencia es la atención al cliente. Las propietarias creen en la economía de escala, por lo que entre más vendan, (aunque sea barato), siempre tendrán ganancia. Dicho lo anterior el precio se define un 40% debajo de la competencia, además, se toman en cuenta factores externos y se analiza la tendencia para la fijación de los precios. Los aspectos relevantes son los precios de mercado y el servicio que se ofrece en cuanto a la atención al cliente.

1.2.4.5 Gestión de Ventas:

Las propietarias son las responsables de la fuerza de venta de la empresa y la consideran vital para el negocio. El registro de ventas dependerá de la jornada. El análisis de venta se realiza a través de un archivo por mes, por campaña, el cual se elabora en Excel y la comisión y bono de los vendedores se determina por venta realizada. La empresa cuenta con varios canales de respuesta para la gestión y seguimiento de ventas.

El control de gestión de ventas de una campaña, inicia cuando se completa una ficha de información, posteriormente se realiza una jornada de salud visual, para generar ventas y luego crear una cuenta por cobrar. En dichas gestiones existe contacto con posibles nuevos clientes, como

también posibles reclamos y mejoramiento de los productos, que se canalizan por medio del vendedor que atendió al cliente.

El sistema de evaluación utilizado para la fuerza de ventas se realiza con base a los volúmenes de ventas. La empresa no dispone de un programa de entrenamiento y capacitación para la fuerza de venta, debido al poco tiempo que tienen para ello, por lo que se contrata personal con experiencia, y cuando no tienen experiencia se contratan vendedores externos.

Algunas políticas de promoción se practican en vacaciones y/o productos de temporadas.

1.2.5 Producción y operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores:

La empresa Ojos y Vida, para llevar a cabo selección de proveedores no tiene definido por escrito un procedimiento, sino que se hace con base a sus conocimientos y a la experiencia que poseen.

Actualmente poseen diversos proveedores de aros en general, los cuales están en el extranjero; para lentes poseen proveedores de laboratorios ópticos certificados Nacionales.

Las compras se realizan según las necesidades, tanto con los proveedores locales, como con proveedores extranjeros.

Con respecto a las condiciones establecidas por los proveedores locales, estos les permiten comercializar en diferentes formas; al igual que los laboratorios, y los proveedores extranjeros.

1.2.5.2 Manejo de Inventarios:

Con respecto al almacenamiento de los productos, se lleva un control definido, pero no se encuentra actualizado, además, no se posee un sistema computacional para hacerlo.

Con respecto a los controles de recepción de compras a los proveedores, se valida contra la factura emitida por el proveedor, a la fecha no han tenido problemas por rechazos.

La garantía que los proveedores ofrecen es variable.

La adquisición de productos se realiza cuando los proveedores les presentan muestras de los productos y con base a ello se realiza la orden de compra y negociación.

1.2.5.3 Planificación de la Producción:

Con respecto al control de demanda de productos para el siguiente trimestre o a futuro, actualmente Ojos y Vida lo realiza, pero no las poseen definidas por escrito.

1.2.5.4 Nivel Tecnológico:

Ojos y Vida, adquirió sus últimos equipos médicos durante el tercer trimestre del año 2018, con el fin de equipar la nueva sala de ventas ubicada en Ciudad Merliot.

Con respecto a la competencia, consideran que están actualizadas con tecnología de punta.

El plan para adquisición de nueva maquinaria lo desarrollan las propietarias en conjunto con los médicos aliados quienes las acompañan a verificar los equipos, a efecto de tener un mayor respaldo al momento de realizar una adquisición.

1.2.5.5 Mantención de Maquinarias:

El plan de mantenimiento de máquinas, que ejecutan las propietarias de la empresa para sus equipos, es correctivo y se realiza mantenimiento preventivo el día en que hay menor movimiento de ventas en sus instalaciones.

El servicio de mantenimiento en mención es realizado por empresas externas que poseen personal biomédico especializado.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Riesgo y Salud Ocupacional:

Ojos y Vida, no posee un responsable designado por escrito para la prevención de riesgos institucionales, ni cuenta con un presupuesto específico definido para ello, tampoco se han realizado capacitaciones relacionadas a la prevención de riesgos dentro de la empresa.

No tienen control de los accidentes, sin embargo, cuentan con un seguro empresarial.

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo:

Su estructura organizacional está dividida de la siguiente manera:

Personal interno:

- **Representante Legal y Gerente General**, Adriana Beltrán.
- **Gerente Financiero**, Yessenia Méndez.
- **Vendedora Empresarial**, encargada del área de ventas y cobros.
- **Encargadas de Sucursal**, gestión de clientes en sala de ventas.
- **Optometrista**, encargado de efectuar los exámenes visuales.

Personal Externo:

- **Firma Contable**, encargado de la contabilidad.
- **Asesor Legal**, encargado de los Libros Legales y de asesorías en procesos legales.

Las funciones están definidas en Perfiles de Puestos, sin embargo, no están actualizados. Las funciones más importantes son las de alto rango.

En la medida que la empresa vaya creciendo busquen personas especializadas en el área.

Por el tamaño de la empresa los procedimientos están definidos; sin embargo, falta plasmarlos por escrito. Las decisiones son tomadas por las propietarias, y no se delegan decisiones excepto las relacionadas a la atención de clientes por parte de las encargadas de cada sucursal. Los cargos de responsabilidad se definen según la experiencia de cada persona contratada en la empresa.

1.2.7.2 Poder de Decisión:

Las propietarias realizan la toma de decisiones a nivel estratégico, a nivel operativo deciden que inversiones se realizan, que procesos de trabajo seguir, los programas y cantidad de producción, y participan los encargados de cada sucursal en las decisiones relacionadas a las ventas.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales:

Los controles de obligaciones tributarias se llevan a través de los diferentes libros legales, pero es importante mencionar que los libros son

utilizados únicamente para el cumplimiento normativo, sin ser utilizados para fines de análisis y pronósticos.

La empresa en temas relacionados a la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, toma en consideración los cumplimientos mínimos establecidos.

La empresa por su tamaño no realiza proyecciones ni presupuestos, efectuando controles manuales y en hojas electrónicas de Excel de sus cuentas por cobrar; el flujo de caja se realiza según las actividades diarias, y para la compra de activos se consideran las necesidades existentes, por ejemplo, en la nueva sucursal se invirtió en la compra de equipo.

Es importante mencionar que en la empresa no se efectúan análisis financieros, pero si se utiliza un indicador para medir la liquidez.

1.2.8.2 Registros Contables:

No existe un departamento de Contabilidad interno, la persona responsable es Yessenia Méndez, Gerente Financiera, sin embargo, la persona que procesa la información es la firma contable, encargado de llevar los registros; a quienes, si se desea una información de inmediato se obtiene, y la respuesta es rápida. Los registros de cuentas por pagar y

cobrar se llevan con un control interno elaborado en Excel por la Gerente Financiera.

Los registros contables los lleva una firma, y para saber los criterios que se utilizan para realizar asientos contables hay que consultárselos. La empresa maneja los registros para la administración del impuesto IVA.

1.2.8.3 Análisis de costos:

No se lleva un control de costos que permita realizar análisis de costo/beneficio.

Las propietarias se preocupan por la reducción de costos.

1.2.8.4 Administración Financiera:

No se llevan presupuestos formales por escrito, por lo cual no se utilizan en la toma de decisiones. Los criterios que consideran para decidir, en cuanto a la adquisición de infraestructura, maquinarias y equipos, o realizar algún proyecto de inversión, depende de las necesidades existentes, o por daño de equipo para ser renovado.

1.2.9 Recursos Humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal:

Para asignar personal para el funcionamiento operativo se toma como base la experiencia y competencias, la empresa dispone del personal calificado: optometristas, expertas en salud visual y vendedores con experiencia.

El nivel de los operarios debe ser como mínimo Bachiller; para asignar tareas determinadas se observan los conocimientos y habilidades que cada uno demuestra. Si los operarios no responden a sus cargos se cambian.

1.2.9.2 Política de Personal:

En la empresa no se realiza una inducción, ya que el personal seleccionado posee experiencia en salud visual, pero es importante mencionar, que la planificación de personal y las capacitaciones se realizan de acuerdo con las necesidades de crecimiento y demanda.

Por el actual tamaño de la empresa se dificulta la posibilidad de aplicar a una mejor plaza o ascenso; sin embargo, se realizan ajustes salariales e incentivos monetarios al personal.

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal:

La empresa motiva a las empleadas otorgándoles comisiones por ventas, celebraciones en días especiales y otros beneficios, como el seguro de accidentes personales, vacaciones y viáticos; sin embargo, no se cuenta con evaluaciones de desempeño.

Las sanciones que aplica la organización son amonestaciones verbales, amonestaciones escritas y despidos; pero existen acuerdos entre las empleadas y las propietarias sobre las fallas que se den en el proceso y las formas de cómo mejorar.

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal:

Las propietarias comentan que generalmente es difícil lograr la satisfacción de los colaboradores; sin embargo, tratan de superar los salarios y beneficios que el mercado ofrece, la ubicación de la empresa es accesible y el ambiente que se fomenta es digno.

La frecuencia de rotación se realiza en el área de ventas una vez al año y el personal que se retira de la empresa es por incumplimiento a las exigencias del puesto.

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información:

Se maneja información interna con empleados sobre las operaciones generales de la empresa; con proveedores nacionales e internacionales, se obtiene a través de medios de comunicación escritas y verbales, citas y entrevistas. De la competencia a través de redes sociales se obtiene información, la cual es utilizada para mejorar precios, costos o promociones y es procesada por las dos propietarias. La información de la cual disponen las propietarias son las ventas mensuales; así como informes fiscales emitidos por obligación de ley.

Dicha información se evalúa, proponiendo si es rentable una promoción, aunque es poco lo que influye en ello. Sin embargo, esta información es importante en la toma de decisiones para introducir nuevos productos al mercado o promociones.

1.2.10.2 Comunicación:

La comunicación es transmitida dentro de la empresa por chats, correos y llamadas telefónicas, estos podrían mejorarse, ya que los mensajes llegan, pero la comunicación pueda que no sea efectiva, porque en ocasiones es interpretada a conveniencia y es manipulable; por ello las

propietarias consideran que la comunicación de forma verbal es siempre la más asertiva.

Por ejemplo, el logro de los objetivos propuestos se comunica de manera verbal y con entusiasmo, pero no se le da a conocer a todo el personal, solo a las involucradas, o a quien corresponda, manteniendo un enfoque operacional efectuado por las propietarias, personal secundario o involucradas en las actividades.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de calidad:

Todo el equipo de trabajo está pendiente de la calidad de los productos.

No hay una política de calidad escrita, pero cuando se recibe mercadería y ordenes de lentes, la encargada de sucursal, o el personal que se encuentre disponible, se encarga de revisar el producto, el buen estado del aro y lente, sin menospreciar el estuche y la franela; si se identifican aros dañados se realiza un reclamo al proveedor.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad:

Respecto a la atención al cliente se revisan los lentes y aros previo a la entrega al cliente validando que el cliente vea bien después de efectuar pruebas de lectura.

El porcentaje de productos rechazados es casi nulo; y en el caso que el cliente no vea bien, se le cambian los lentes, lo cual ocurre en un porcentaje mínimo, que no incide en las operaciones.

Por la experiencia que posee el personal no es necesario el refuerzo de la cultura, de los estándares de calidad, por lo cual, no se audita la calidad internamente; sin embargo, los productos pasan por los controles propios de los laboratorios.

1.2.11.3 Calidad de Producto:

En la revisión de los productos se valida el pulido del aro, se verifica que los lentes cumplan con los requerimientos del cliente, como el ajuste, que no tengan burbujas, en este proceso el equipo de trabajo revisa, que lleve todos los complementos, lo cual no se hace para todos. Cuando hay un cambio de aro se elabora un documento por reclamo, por el cambio de aro o lentes, lo cual, no se cuantifica en una base de datos.

En cuanto a las políticas de garantías de productos, no se encuentran por escrito, pero se manejan de forma verbal; como por ejemplo la garantía del aro por desperfecto de fábrica o del anti reflejo es de un año, y para clientes de departamentos distantes es de cuatro meses.

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica:

En los últimos 2 años se han introducido nuevos productos de moda y a la vanguardia ofrecidos por proveedores; sin embargo, el mercado es de productos tradicionales. Como estrategia de productos, se incorporan cobros mediante bancos utilizando post y tasa cero de tarjetas de crédito, por ello, el próximo año se pretende que se automaticen los procesos operativos.

Los principales proveedores de lentes son productores y tienen sus propios laboratorios, manejando sus propias marcas; utilizando medios tecnológicos para controles de inventario y facturación.

En comparación a los líderes del Mercado nacional, que poseen mejores tecnologías, quirófanos, laboratorios y exámenes especializados, han efectuado inversiones de miles de dólares, lo cual posiciona en

desventaja a la empresa Ojos y Vida, que no maneja presupuesto de inversión en tecnología.

1.2.12.2 Cultura de Innovación:

Ojos y Vida, se preocupa por la innovación de los productos y servicios visuales, lo cual surge al tener disponible las últimas tendencias en el mercado.

Una forma de obtener información es por medio de consulta a los clientes, pero es poca la retroalimentación recibida de los clientes, se reciben sugerencias de precios, o en función de la durabilidad y el cuidado. En la actualidad se han desarrollado mejoras del servicio por las consultas o comentarios de clientes.

Actualmente las capacitaciones son limitadas a las que los proveedores ofrecen, por ello es requisito que las contrataciones sean empleados con experiencia técnica como también en ventas. A pesar de lo anterior, se adquiere información y capacitaciones por parte de los laboratorios gratis, de forma periódica, sin efectuar evaluaciones por dichas actividades.

En cuanto a calidad respecta, no se escatiman costos por la misma, y los empleados conocen los estándares de calidad; sin embargo, no se

encuentran por escrito, pero se les retroalimenta con el objetivo de fidelizar a los clientes.

1.2.12.3 Sistema e Infraestructura:

Actualmente el personal de la empresa no participa directamente, en cambios tecnológicos o de mejoramiento, ni en programas de calidad, como tampoco existen incentivos por sugerencias de ideas aportadas que mejoren sus herramientas y de sistemas e infraestructura.

1.2.12.4 Tecnologías de Información:

Las empresas que brindan nuevas tecnologías o nuevas tendencias por lo general son los laboratorios, y CDMYPE quien también ha brindado apoyo.

En Ojos y Vida el financiamiento para nuevos procesos y proyectos, en su mayoría es con fondos y recursos propios, pero actualmente no se tiene presupuesto para ello.

En la empresa todo el personal sabe manejar computadora, y todas tienen acceso a internet, acceso a correo personal. Adicionalmente personal seleccionado tiene acceso al dominio de Ojos y Vida, con la única

limitante de contar con un número mínimo de computadoras en la empresa, pero que son utilizadas en actividades de registros de clientes, estados de cuenta, entre otras actividades; sin embargo, no se maneja red local, por lo que se efectúan respaldos, y teniendo en cuenta que actualmente no se tiene presupuestada una inversión de mejora de sistemas de información.



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 sensibles a intervenir, según se describen en la siguiente tabla:

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Dirección y Liderazgo/Finanzas	Fundamentación: - No poseen un Instrumento de gestión para la toma de decisiones, ya que se toman según la experiencia. - Libros Legales desactualizados.
Instrumentos de Gestión	- Estados Financieros desactualizados. La falta de instrumentos de gestión podría ocasionar que se tomen decisiones inadecuadas, lo cual impactaría económicamente a la empresa.
Administración Financiera	Fundamentación:

	- No poseen presupuestos. - No se realizan inversiones. - No existe un análisis financiero. Al no contar con un presupuesto se tiene el riesgo de efectuar más gastos de la planificado y no existiría gestión para el cumplimiento de metas de ventas que están relacionadas al presupuesto. Por la falta de un análisis financiero la organización está en riesgo de no contar con proyecciones que le permitan reducir riesgos de rentabilidad y liquidez. Consecuencias al Superar la Debilidad: - Incremento en el control estratégico y financiero. - Buena gestión estratégica y financiera. - Reducción en el riesgo de negocio, liquidez y operacional. - Procesos y actitudes que no estén alineadas a las estrategias de la organización y procesos de
--	---

	toma decisiones no fundamentadas en información financiera oportuna.
Estructura Organizacional/Recursos Humanos División del Trabajo Política del Personal	Fundamentación: - No poseen procedimientos. - Poseen perfiles de puestos, pero no están actualizados, pues se crearon al inicio de sus operaciones hace alrededor de 3 años. Además, estas funciones no coinciden con lo que en realidad hacen. - Las decisiones son tomadas por la alta gerencia, es decir no se delegan decisiones de ningún tipo. La falta de definición y delegación de actividades para los empleados conlleva a que las propietarias inviertan tiempo en aspectos operativos, lo que les impide realizar mejores gestiones de negocios afectando considerablemente en los ingresos. Fundamentación:

	- No se efectúa inducción al personal de nuevo ingreso. - No existen posibilidades de crecimiento laboral en la empresa. - Poseen perfiles de puestos; sin embargo, se encuentran desactualizados. La falta de inducción y de un plan de carrera genera desmotivación en los empleados lo cual incide en el desempeño de sus funciones impactando en el negocio. Consecuencias al superar la debilidad: - Productividad del recurso humano. - Buena gestión del talento humano. - Disminución del riesgo operacional. - Eliminación de rotación de personal, servicio inadecuado al cliente, quejas, reclamos, actitudes no alineadas al negocio, falta de compromiso del personal, ineficiencia e ineficacia.
--	--

Mercadeo y Ventas /Innovación Tecnológica	Fundamentación: - No posee un Plan Comunicacional de la empresa. Sin embargo, se hace cuando se va a dar un evento, pues hay temporadas en las cuales las propietarias no se reúnen. - No posee un Presupuesto Comunicacional. - La política de Promoción de productos se practica en vacaciones con productos de temporadas, por ejemplo: Día de la madre, navidad, etc.
Comunicaciones	Se pierden oportunidades de negocio, al no ofrecer la marca y los productos de la empresa en una plataforma digital.
Tecnologías de Información	Fundamentación: - No manejan red local. - No hay sistemas de información. - No se tiene presupuesto anual asignado en sistemas de información.

	La falta de instrumentos de gestión tecnológica podría ocasionar que se tomen decisiones inadecuadas lo cual impactaría económicamente a la empresa. Consecuencias al superar la debilidad: - Rentabilidad y Liquidez. - Gestión de Marketing. - Disminución del Riesgo de negocio. - Desventajas frente a la competencia.
Mercadeo y Ventas Gestión de Ventas	Fundamentación: - El Análisis de Ventas se hace mediante un archivo por mes y por campaña en Excel, y se establece si cada campaña generó ganancia o costo. - No se tiene un tiempo definido para renovar el material de apoyo que utilizan para la venta. - No hay responsables definidos para la gestión y seguimiento de ventas.

	Al no contar con un control de gestión de ventas, dificulta el crecimiento y oportunidades de mayor rentabilidad, poniendo en peligro la liquidez de la empresa. Consecuencias al superar la debilidad: - Eficiencia Operativa. - Buena gestión de ventas. - Disminución del riesgo operativo. - Eliminación de ineffectividad en la utilización de canales y etapas de negocios.
--	---

1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

Acción clave de éxito a implementar
Innovación Tecnológica - Implementación de ERP en la nube 1. Instalar ERP gratuito con servidor en la nube. 2. Aplicación y ejecución de ERP y Servidor desde la nube, gratis por un año. 3. Controlar los objetivos estratégicos de la empresa. 4. Crear indicadores financieros y no financieros. 5. Establecer funciones a la medida de la empresa.

6. Detectar de forma automática desviaciones del plan estratégico.

Otras intervenciones

Dirección Estratégica - Objetivos Estratégicos.

Implementación de Plan Estratégico

Producción y Operaciones - Finanzas – Manejo de Inventarios – Análisis de Costos.

Implementación de una herramienta de Gestión de Inventarios y Análisis de Costos en Excel o desde ERP en la nube.

Finanzas – Administración Financiera

Implementación de Herramienta de Gestión Financiera

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

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

A continuación, se detalla el proceso seguido en la consultoría realizada a Ojos y Vida.

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 lo posee, no lo practica o no lo desarrolla / La respuesta dada no responde lo consultado
2	Insuficiente	Lo posee, lo practica o lo desarrolla pero de manera eventual, además de no estar formalizado / La respuesta es muy vaga carece de precisión y fundamentación respecto a lo preguntado
3	Suficiente	Lo posee, lo practica o lo desarrolla a menudo, además de no estar formalizado / La respuesta responde lo preguntado pero carece de evidencias
4	Bueno	Lo posee, lo practica o lo desarrolla es ya parte de su gestión solo que no está formalizado / la respuesta responde lo preguntado y hay evidencias de lo que se afirma
5	Excelente	Lo posee, lo practica o lo desarrolla es ya parte de su gestión y esta formalizado / La respuesta no solo responde lo preguntado sino también da mayores aportes

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: Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM).

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar Mercadeo y Ventas – Gestión de Ventas:

Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM)

Algunos de los beneficios al Implementar un CRM en la Nube son:

- Eficiencia operativa.
- Buena gestión de ventas.
- Disminución del riesgo operativo.
- Eliminación de Inefectividad en la utilización de canales y etapas de negocios.

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 tecnológica 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.

Dentro de la acción clave de éxito seleccionada por las empresarias “Mercadeo y Ventas / Gestión de Ventas”, tanto el equipo consultor como Ojos y Vida, han convenido, aplicar el “Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM)”, ya que el ERP Odoo está diseñado de forma integral para el manejo de la gestión de clientes.

Con lo anterior la empresa Ojos y Vida por medio de la selección “Mercadeo y Ventas / Gestión de Ventas” superará las 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 las empresarias.

2.3.1 Acción Clave de Éxito desarrollada.

2.3.1.1 Acción clave de éxito: Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM).

A continuación, se desarrolla la acción clave de éxito a través de Implementar CRM en la Nube de Amazon, que 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. En anexo N°1, describe el siguiente contenido:

Asimismo, como valor agregado de este equipo consultor, llevamos a cabo un Diseño e implementación de una estrategia de Marketing Digital a efecto de lograr un mayor posicionamiento en redes sociales y buscadores; además, un Diseño y elaboración de formularios on-line leads para la captación de nuevos clientes

2.3.1.1.1 Objetivos:

- Realizar la adquisición de un sistema de Gestión de Ventas (CRM), en sistema Odoo y vinculación con servidor Amazon.
- Efectuar parametrizaciones básicas en sistema Odoo, específicamente en el módulo CRM.

- Creación en CRM de Flujo de Ventas, Canales de Ventas, Cartera de Clientes, Catálogo de Productos y la clasificación del mismo, entre otros.
- Implementación de un sistema de Gestión de Ventas, en Ojos y Vida.
- Posicionamiento en redes sociales y buscadores.
- Captación de nuevos clientes.

2.3.1.1.2 Alcance:

El presente Proyecto se limitará a la implementación de un CRM en Odoo; vinculación con servidor en la nube y sus parametrizaciones básicas, con el objetivo de:

Fortalecer el área de Mercadeo y Ventas incrementando la eficiencia operativa por medio de la gestión oportuna de sus clientes, permitiéndoles crear una gestión de ventas y administración de sus clientes, organizando eficientemente su fuerza de ventas y reduciendo los riesgos operativos, eliminando así la ineffectividad en la utilización de canales y flujos de ventas.

Asimismo, como con la acción clave implementada como valor agregado, relacionada al Diseño e implementación de una estrategia de

Marketing Digital y Diseño y elaboración de formularios on-line leads, con el objetivo de:

Lograr un mayor posicionamiento en redes sociales y buscadores por internet; además, incrementar la captación de nuevos clientes. Todo a efecto que Ojos y Vida pueda optimizar el tiempo y logre un mayor crecimiento de cartera de clientes y por ende de sus ingresos.

Cuadro N°2. Plan Mercadeo y Ventas a desarrollarse

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Implementación de ERP y servidor en la nube de Amazon.	Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM), mediante el ERP Odoo.	Lograr fortalecer el área de mercadeo y ventas por medio de la creación de una gestión de ventas de forma ordenada y programada, con la cual se pueda lograr la maximización en la eficiencia de su personal, a través de la administración de potenciales clientes y de oportunidades de ventas, las cuales serán convertidas en futuros ingresos para Ojos y Vida; asimismo,

		permitirá administrar una agenda para citas con sus clientes, disminuyendo la carga operativa, logrando incrementar la eficiencia , y reducir el riesgo operativo y de esta manera eliminar la ineffectividad en la utilización de canales y etapas del negocio por reprocesos innecesarios, pudiendo enfocarse claramente en la obtención de clientes e incremento de utilidades para Ojos y Vida.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Implementación de ERP y servidor en la nube de Amazon.	Diseño e implementación de una estrategia de Marketing Digital y Diseño y elaboración de	Por medio de la estrategia lograr un mayor posicionamiento en redes sociales y contribuir a la atracción de potenciales clientes; asimismo, por medio de formularios on-line leads de tal forma que por medio de un enlace

	formularios on-line leads	creado desde Facebook los clientes puedan visualizar un video publicitario de los servicios ofrecidos por Ojos y Vida y que las personas interesadas en los mismos puedan acceder por dicho medio a la página web de la empresa donde podrán obtener mayor información de contactos y servicios, generando a Ojos y Vida incremento de clientes, disminución de costos y por ende incremento de sus ingresos.
--	---------------------------	---

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Como plan de acción, se efectuó la adquisición del módulo CRM en Odoo y su respectivo Servidor en la nube y se creó la vinculación entre ambos, se realizaron las parametrizaciones básicas como lo son Creación de Flujo de Ventas, Canales de Ventas, Cartera de Clientes, Catálogo de Productos y la clasificación del mismo, entre otros como es el control de existencias por medio de las descargas por ventas efectuadas, con lo cual la empresa podrá tener control de sus inventarios en bodega, lo que actualmente Ojos y Vida no posee, como parte del valor agregado que como equipo consultor les brindamos.

Con lo anterior, que se pretende integrar las áreas relevantes de la compañía y maximizar sus resultados y establecimiento de control interno y con lo cual las propietarias de Ojos y Vida podrán enfocarse claramente en la obtención de sus objetivos y disminuir en gran manera la inversión de tiempo debido a la carga operativa.

2.3.1.1.3 Implementación de un sistema de Gestión de Ventas.

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

Basado en el resultado de la evaluación de Ojos y Vida mediante la identificación de las fortalezas y las posibles áreas de oportunidad que afectan su competitividad y desempeño, con el fin 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 6 áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto y factibilidad.

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

La acción clave de éxito es el Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM) en la nube de Amazon, utilizando Odoo, que consiste en la instalación básica del ERP, lo cual vendrá a fortalecer las áreas de oportunidad mencionadas en el análisis de la entidad con intervención directa de las propietarias y crear la Gestión de Ventas en Ojos y Vida,

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, un ERP es un sistema de gestión

para todos los procesos de la empresa de forma integrada en una única plataforma.

Tradicionalmente ha estado asociado a empresas de gran tamaño, pues su mayor ventaja es que centraliza la información, sin importar el número de departamentos, personal o delegaciones. Sin embargo, cada vez es más popular su uso en pequeñas y medianas empresas que desean controlar toda su información, y mejorar las comunicaciones con sus clientes y proveedores.



2.3.1.1.5 Odoo la herramienta de ERP libre de gestión empresarial

Es el software de gestión más avanzado y flexible del mercado. Y con garantía de máxima libertad al ser 100% código abierto. Tras una definición de las necesidades del usuario y partiendo de la enorme funcionalidad base disponible; una vez finalizado el proyecto de

implementa con Odoo, la empresa trabajará mejor y de una manera mucho más automatizada.

Odoo otorga una ventaja competitiva respecto a la competencia, dado que trabajará mejor. Únicamente con un navegador, al operar Odoo directamente vía web, se tiene acceso al núcleo de software completo (ERP + Web corporativa + tienda online) del negocio.

Esto convierte a Odoo en la aplicación perfecta para Pymes y pequeños negocios, permitiéndoles disponer de una aplicación de gestión completa a un coste muy reducido.

La estructura modular de Odoo, le permite ofrecer una amplísima cobertura funcional en todas las áreas del 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 Ojos y Vida, fortalecerse como empresa y maximizar sus operaciones, ya que como se mencionó anteriormente se detectaron cuatro grandes áreas de oportunidad, las cuales si las propietarias le proporcionan continuidad y aplicación de The Best Practices, logrará solventarlas, ya que el módulo de CRM le facilitará la gestión de clientes de manera más oportuna con su personal, realizando el seguimiento de posibles clientes y cierre de oportunidades de negocio, pues le permite el envío de cotizaciones a los clientes; adicionalmente el control de sus inventarios, todo ello con accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet.



2.3.1.2 Aplicaciones

2.3.1.2.1 CRM

El CRM es realmente centrado en los clientes, ya que puede realizar el seguimiento de posibles clientes, cierre de oportunidades y obtención de previsiones precisas.

Puede obtener la información que necesita para tomar mejores decisiones, diseñar paneles personalizados para obtener o lograr un análisis más profundo gracias a los informes reales y oportunos y el uso de diagramas.

Las tareas son llevadas a cabo en menos tiempo, ya que las actividades pueden programarse en función de sus estrategias de venta: llamadas, reuniones, listas de correo y presupuestos. Toda la información que necesita poder ser obtenida directamente en la oportunidad: páginas del sitio web vistas, correos recibidos, etc.

La revisión es fácil tanto de los resultados como de las próximas actividades, con ello pueden compararse cuál ha sido el rendimiento real frente a los objetivos mensuales. Otra de las funciones del CRM es que se

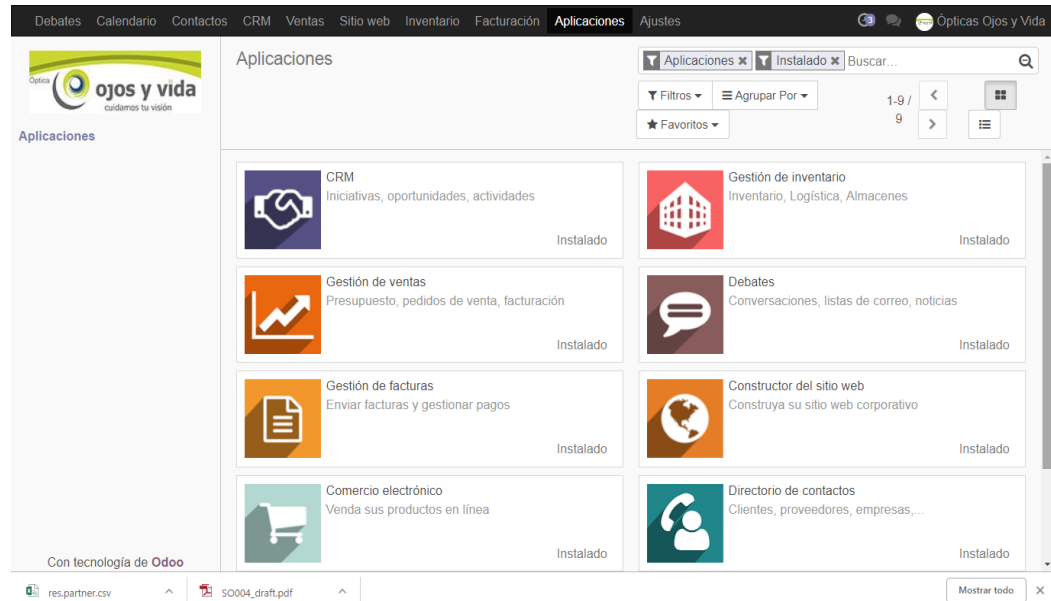
puede organizar el flujo de trabajo de la empresa en función de sus siguientes acciones planificadas.

La mensajería con los clientes es en tiempo real, por lo que se tiene una visión general de lo que está ocurriendo con el equipo de trabajo, ver cuándo un trabajador hace una llamada o envía un presupuesto (cotización), también se pueden compartir ideas y archivos en tiempo real o bien ponerse al día si estuvo ausente en las instalaciones físicas de la empresa.



Interfaz moderna de usuario

La contabilidad de Odoo está conectada con todas las aplicaciones de CRM instaladas como; Ventas, Compras, Inventarios, Suscripciones y conciliaciones, etc.



Reducir la entrada de datos

Conseguir leads creados automáticamente desde email, enviar presupuestos en solo unos pocos clics, gestionar su cartera de pedidos con arrastrar soltar, etc.

2.3.1.2.1.1 Leads

Promoción de leads

Crear campañas para enviar automáticamente emails a medida al segmento lead y de las actividades del lead.

The screenshot shows a web interface for 'Óptica Ojos y Vida'. At the top, there is a navigation bar with links: 'WEB SITE', 'Contenido', 'Personalizar', 'Promover', 'Publicado', 'Nuevo', and 'Editar'. Below this is a dark header with the company logo and navigation links: 'Inicio', 'Contáctenos', 'Tienda', and 'Ópticas Ojos y Vida'. The main content area is titled 'Contáctenos' and includes a brief message: 'Contáctese con nosotros por cualquier cosa relacionada con nuestra empresa o servicios. Haremos lo posible por responderle a la mayor brevedad.' To the right of the form, contact information is listed: 'Óptica Ojos y Vida, S.A. de C.V.', address 'Local #109 Galería Olímpica, 65 Avenida Sur y Avenida Olímpica, Colonia Escalón, San Salvador', phone '2224-1000', email 'opticas.ojosyvida@gmail.com; ojosyvida@ojosyvida.com', and a 'Google Maps' link. The contact form itself has six input fields: 'Su nombre *', 'Número de teléfono', 'Correo electrónico *', 'Su compañía *', 'Asunto *', and 'Su pregunta *'. A dark blue 'Enviar' button is positioned below the form.

Marcador de lead

Puntuar sus leads basados en criterios explícitos o implícitos (en páginas vistas, localización, tiempo). Definir diferentes acciones basadas en puntuación de lead y reglas de asignación de equipo. Decidir cuál es la puntuación total que merece ser convertida en una oportunidad.

Chat en directo

Activar el chat Odoo en su sitio web para hablar con los visitantes y convertirlos en leads.

Identificación de duplicados

Conseguir que las proposiciones de leads se unan cuando un lead se convierte en una oportunidad. Crear cuentas automáticamente basadas en leads.

Reglas de asignación

Definir sus propias reglas para asignar leads al equipo de ventas correcto o a la sucursal.

2.3.1.2.1.2 Oportunidades

Gestión de actividades y llamadas

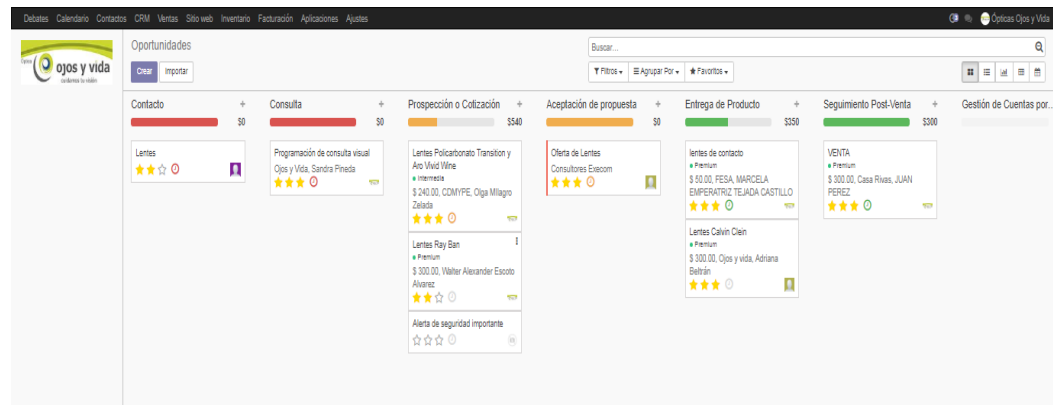
El módulo de CRM permite organizar una secuencia de actividades por oportunidad, como también Planificar actividades. Registrar cada actividad inmediatamente en el gráfico de oportunidad con acciones predefinidas. Monitorear el registro y analizar las actividades del equipo de trabajo.

Gestión de productos en cartera

Las ventajas de esta sección son, conseguir una vista general clara de la cartera de productos, trabajar más rápido con la interfaz al arrastrar soltar oportunidades, configurar etapas específicas (flujo de ventas) para cada equipo de ventas, con la posibilidad de crear subetapas para organizar mejor los procesos, además posee la opción de archivado automático de oportunidades perdidas, como también el archivo manual de otras oportunidades.

Personalizar etapas

El módulo CRM permite personalizar su cartera de productos añadiendo la descripción de las etapas o el flujo de ventas.



Planificar reuniones

Odoo permite planificar reuniones a partir de una oportunidad de cliente, y hasta sincronizar con teléfono móvil y calendario de Google.

Planificar acciones siguientes

Se puede brindar seguimiento a los clientes, planificando las próximas acciones y planificar su trabajo diario basándose en las oportunidades más importantes y en las tareas.

Razones de pérdidas

Otra característica es que se logra analizar los motivos de pérdidas en sus oportunidades para mejorar la eficacia de sus ventas.

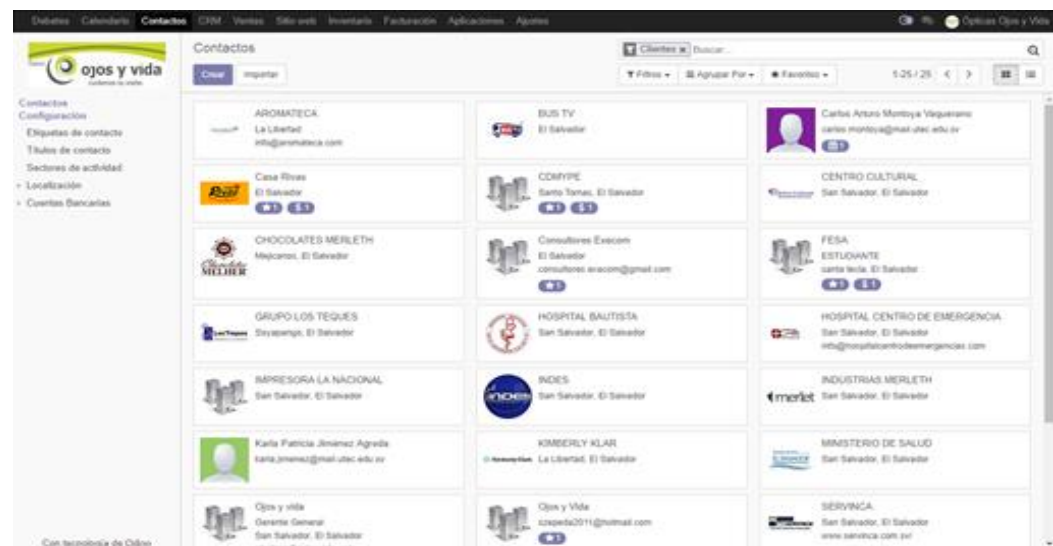
2.3.1.2.1.3 Clientes

Historial completo

Puede obtenerse el historial completo de las actividades relacionadas con un cliente: oportunidades, pedidos, facturas, total vendido, etc.

Multi-Dirección

En la herramienta se tienen múltiples direcciones y contactos para una única empresa.



2.3.1.2.1.4 Comunicación eficiente

Plantillas de emails

La herramienta permite la creación de plantillas de emails para las comunicaciones más comunes con sus cliente u oportunidades.

Puertos de email

Se logra conseguir que todas las comunicaciones por email se adjunten automáticamente a la oportunidad correcta, como también crear nuevos leads automáticamente basándose en los emails entrantes.

2.3.1.2.2 Gestión de ventas

Con esta aplicación de Odoo pueden realizarse presupuestos de forma sencilla, ya que se gestionan en línea desde la propuesta hasta la aceptación de forma electrónica.



Adicional a esta gestión se puede maximizar los beneficios mediante las ventas de productos complementarios, es decir, ofreciendo opciones y accesorios adicionales de forma automática, activadores para cerrar ventas, o bien descuentos, además se pueden exhibir profesionalmente sus productos y servicios, enviando presupuestos claros y completos a sus clientes prospectivos, añadiendo descripciones de productos e imágenes.

Otras características son el diseño, implementación y ajuste de su estrategia de precios para maximizar ingresos, así como utilizar reglas de listas de precios para calcular el precio correcto en función de las condiciones del cliente.



Ojos y Vida, S.A. de C.V.
 Colonia Escalón, Condominios Galería Olímpica, local #109.
 65 Avenida Sur y Avenida Olímpica
 San Salvador
 El Salvador

Cuidamos Tu Visión

CDMYPE, Olga Milagro Zelada
 Santo Tomas
 El Salvador

Presupuesto # SO004

Fecha del presupuesto:
 06/12/2018 15:48:02

Comercial
 Ópticas Ojos y Vida

Plazo de pago:
 15 Días

Fecha de caducidad:
 05/01/2019

Descripción	Cantidad	Precio de Unidad	Impuestos	Importe
CALVIN KLEIN CK5814 AZUL	1.000	200.00		\$ 200.00
Subtotal				\$ 200.00
Total				\$ 200.00

Descuento en planilla CDMYPE

2.3.1.2.3 Constructor del Sitio Web

El constructor del Sitio Web de su empresa es una aplicación fácil, móvil y de código abierto.



Con esta aplicación se logra conseguir todo lo que su negocio necesita desde el primer momento, con la facilidad para crear un sitio web y luego agregar funciones a medida que crezca: empleos, comercio electrónico, blog empresarial, llamada a la acción boletín, etc.

Como usuario puede personalizar una web que se ajuste automáticamente para adaptarse a su marca y guía de estilo, teniendo en cuenta que el desarrollo de la marca es fundamental para el éxito de una empresa. Odoo ofrece las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades de desarrollo de marca.

- **Comercio Electrónico**

Con la aplicación se crean diseños personalizados para las páginas de productos para mostrar el negocio de una forma única, utilizando las opciones de arrastrar y soltar módulos para colocar los diseños donde corresponden y mostrar el inventario de la empresa. A la vez se pueden añadir atributos tales como color, talla o estilo para que sea más cómodo navegar entre las distintas líneas de productos.

Se pueden editar las páginas de productos de forma sencilla para que la información de sus productos siempre tenga el aspecto que desea.

Una solución multifunción

Listo para utilizar desde el primer momento con una plataforma de comercio electrónico integrada, el inventario y las ventas se pueden mantener automáticamente gracias a los ajustes de inventario automatizados y los informes.

2.3.1.3 Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Ventas (CRM)

2.3.1.3.1 Selección e instalación de módulos o aplicaciones para Ojos y Vida.

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

Con base a la consultoría y análisis de la empresa se instalaron los siguientes módulos para el sistema con el que operará Ojos y Vida. Los cuales se detallan a continuación:

- ✓ CRM
- ✓ Gestión de Ventas.
- ✓ Constructor del sitio Web.
- ✓ Comercio Electrónico.
- ✓ Directorio de contactos.
- ✓ Calendario.

El proceso de la instalación de cada módulo que desea operar en el Sistema de Gestión de Ventas (CRM) la empresa, 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 1, el sistema lo adiciona automáticamente y lo relaciona internamente con los demás módulos que tienen relación, creando así una vinculación de todo el sistema e interactuando en una sola base.

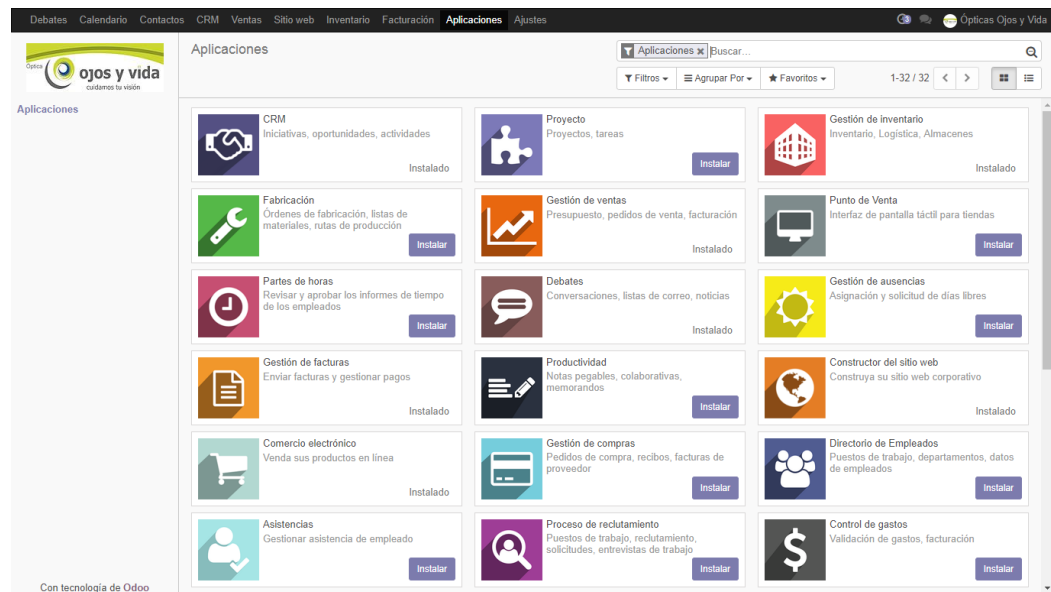


Ilustración 1

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se agregaron al sistema los Módulos que tienen relación en la estructura de la organización con posibilidad de agregar cualquier módulo 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 los demás datos propios de cada sistema, 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.

2.3.1.3.2 Realización y modificación del Flujo de Ventas.

Se efectuó la creación del flujo de ventas (ilustración 2 y 3), para lo cual se requirió del apoyo de las empresarias, esto consiste en incorporar, las etapas del proceso de venta, desde la búsqueda del cliente hasta hacer efectiva la venta y su seguimiento posterior.

Por tal razón se definió el proceso como sigue a continuación:

- 1) **Contacto con el cliente:** Efectuar Cita de visita a cliente, o invitación a agencia de ventas más cercana;
- 2) **Consulta:** En esta etapa se efectúa el examen visual al cliente, y se determina la receta del producto a ofrecer.
- 3) **Prospección o Cotización:** Se entrega la cotización y oferta al cliente.

4) **Aceptación de propuesta:** El cliente acepta la propuesta del producto seleccionado, y se agenda la fecha de entrega del producto.

5) **Entrega del producto:** Así como su nombre lo define, se entrega el producto al cliente los cuales son lentes y aro seleccionado.

Adicionalmente a estas etapas, las empresarias solicitaron la inclusión de dos etapas más, las cuales son las siguientes:

6) **Seguimiento Post-Venta:** Esta etapa se usaría para registrar el Seguimiento por Garantía de productos y/o Mantenimiento del mismo;

7) **Gestión de Cuentas por Cobrar:** En el cual las empleadas de Ojos y Vida registrarían el seguimiento a los cobros por cuotas, o pago por descuentos en planilla de sus clientes.

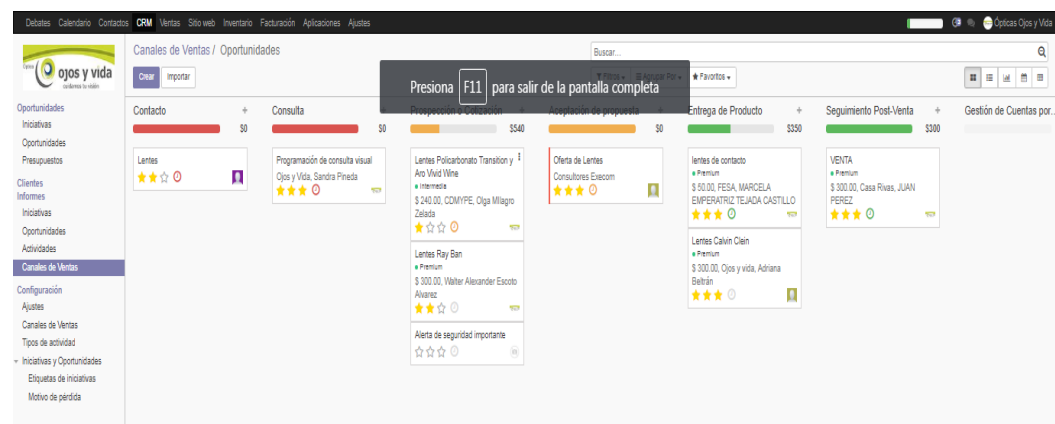


Ilustración 2

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

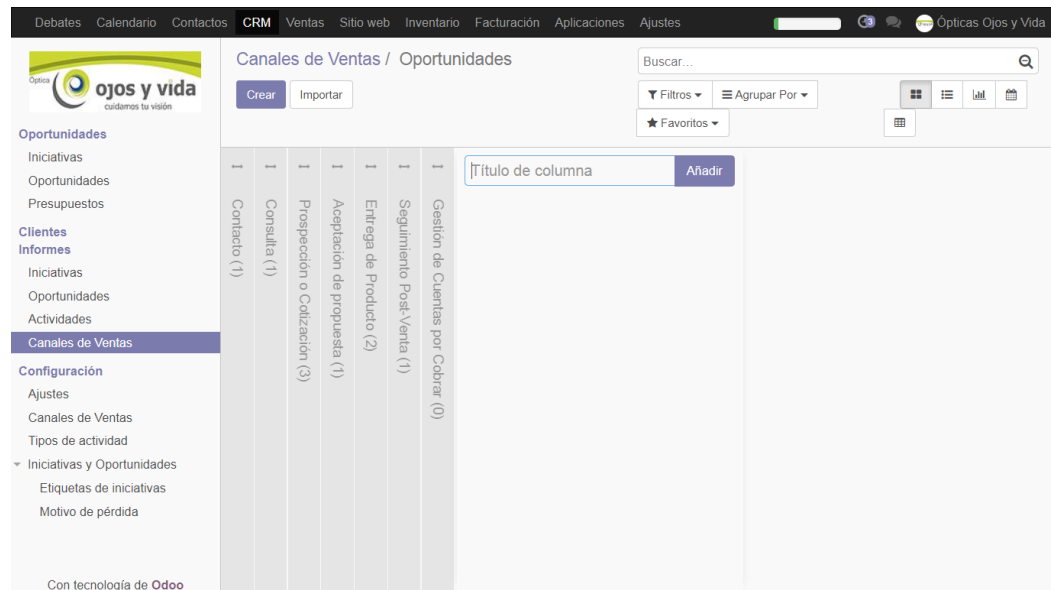


Ilustración 3

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Nombre de la etapa: Se refiere al nombre de la actividad a realizar al interactuar con el cliente (ilustración 4).

Ilustración 4

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Canal de ventas: Se refiere al centro de ventas desde el cual se interactúa con el cliente (ilustración 5).

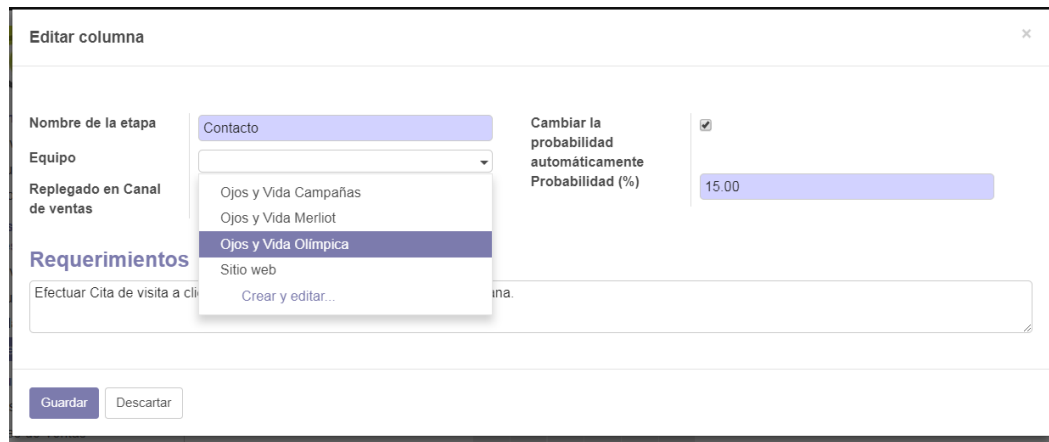


Ilustración 5

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Requerimientos: Se refiere a los requerimientos necesarios para completar esta etapa (ilustración 6).

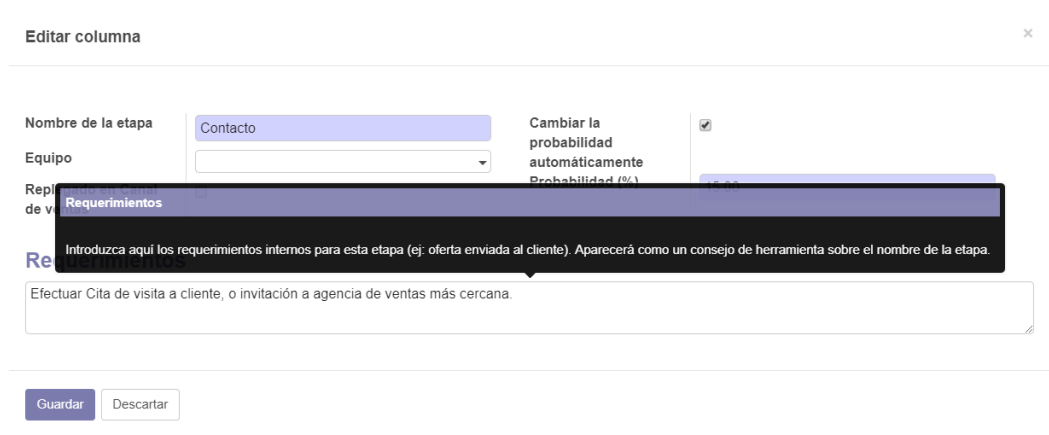


Ilustración 6

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.3 Creación de clientes y sus parametrizaciones básicas:

Para la creación de Clientes tenemos dos opciones para ingresarlos al ERP, y en ambas se puede efectuar la carga de clientes al sistema.

- Creación de clientes desde la aplicación “CRM”, en el panel izquierdo, seleccionando la opción clientes, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 7. En la ventana principal.

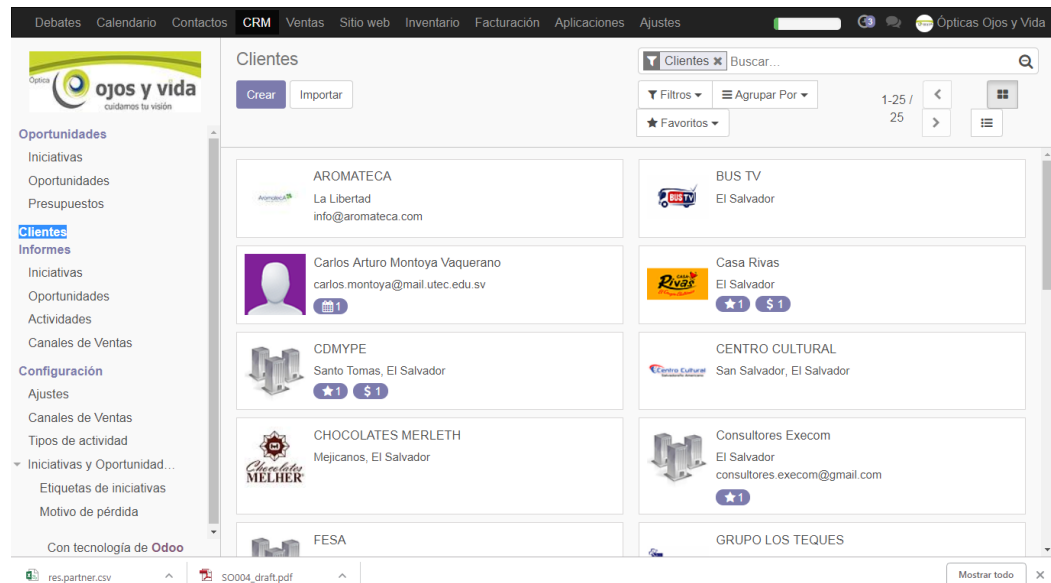


Ilustración 7

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Creación de clientes desde la aplicación “Ventas”, en el panel izquierdo, muestra la opción clientes, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 8. En la ventana principal.

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 para la creación de clientes son básicos, desde nombre o razón social del cliente, dirección, números telefónicos, otros datos básicos, tal como lo muestra la ilustración 9.

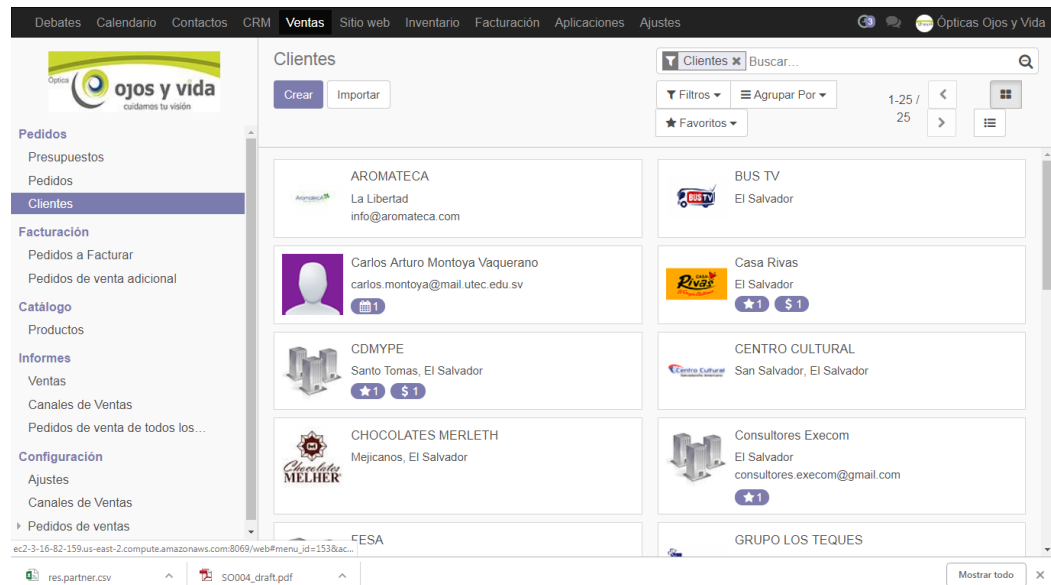


Ilustración 8

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

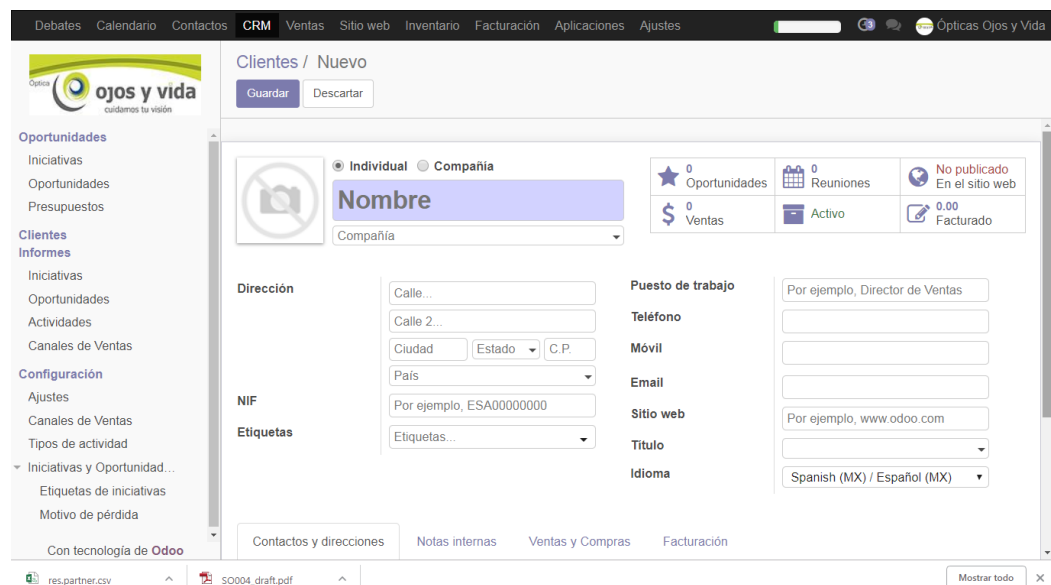


Ilustración 9

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la parte inferior de la pantalla de creación se encuentran cuatro pestañas a completar, de las cuales, por la acción clave éxito seleccionada solo se usarán las primeras dos; las restantes son utilizadas para el registro contable.

Las cuatro pestañas están formadas por: “Contactos y Direcciones”, “Notas Internas”, “Ventas y compras” y “Facturación”, a continuación, las que se utilizarán para tener una mejor gestión con los clientes se puede crear el contacto que se tendrá con el cliente, independientemente si se trata de una persona individual o una compañía, en la cual se complementará el formulario que muestra la ilustración 10; completando nombre del contacto, el título (si es licenciado, licenciada, doctor, doctora, señor, señora, y se pueden crear y editar más títulos), puesto de trabajo, el E-mail, que es muy importante, y con el cual se podrá interactuar con el cliente mediante el módulo de CRM, teléfono, móvil y adición de notas internas. Además, se podrán complementar las demás fichas, cuando la empresa crezca e inicie a implementar más aplicaciones de Odoo, como facturación, gestión de facturas y gestión de ventas (inventario, logística y almacenes);

Ilustración 10

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

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 permiten 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, de igual forma se logra acceder desde dicho menú a consultar las cuentas analíticas que se han visto afectados con las operaciones realizadas con el cliente.

Con estas generales permite la mejor toma de decisiones por parte de las propietarias.

Para efectos de la operatividad de Ojos y Vida, se han creado diecinueve clientes los cuales son básicamente las empresas que les han proporcionado correo electrónico para el contacto con los mismos, adicionalmente, se han creado, más clientes para fines de indicación de las propietarias y empleadas de Ojos y Vida.

A continuación, se presentan los clientes creados en el ERP para la operatividad de la compañía en la ilustración 11.

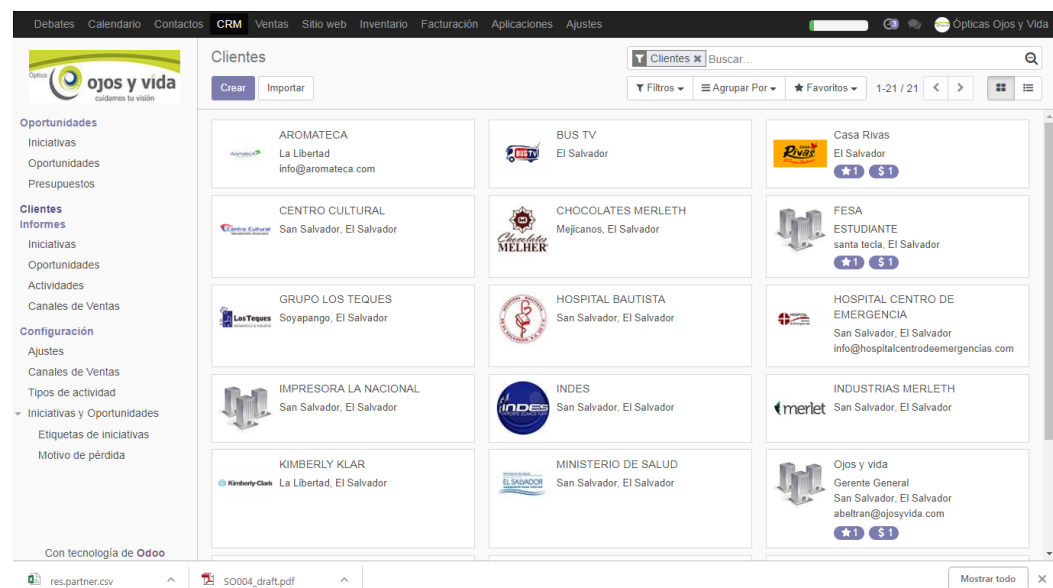


Ilustración 11

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.4 Creación de clientes y sus parametrizaciones básicas:

Para la creación de Clientes tenemos dos opciones para ingresarlos al ERP, y en ambas se puede efectuar la carga de clientes al sistema.

Creación de clientes desde la aplicación “CRM”, en el panel izquierdo, seleccionando la opción clientes, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 12. En la ventana principal.

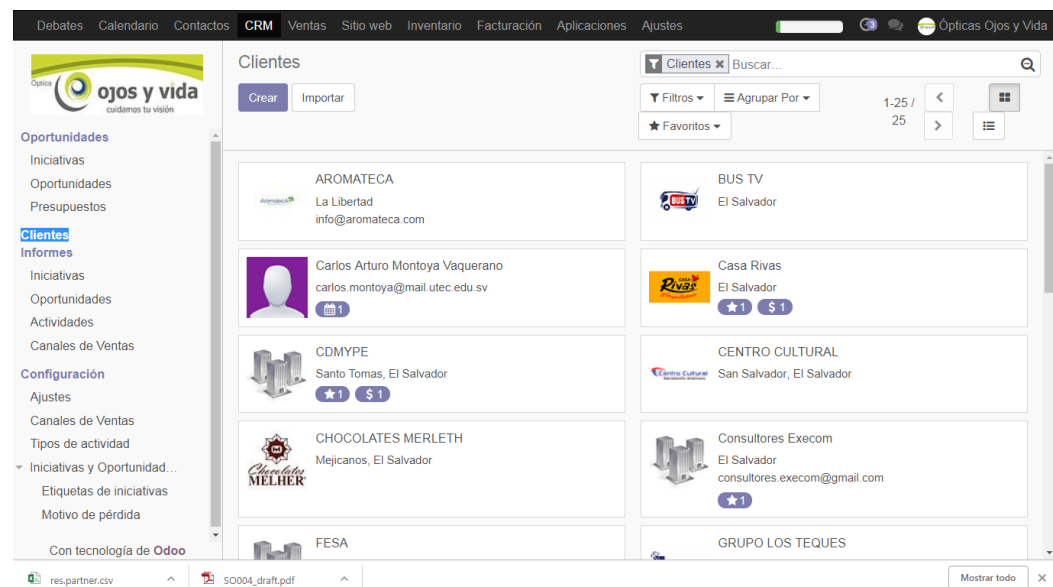


Ilustración 12

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Creación de clientes desde la aplicación “Ventas”, en el panel izquierdo, muestra la opción clientes, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 13. En la ventana principal.

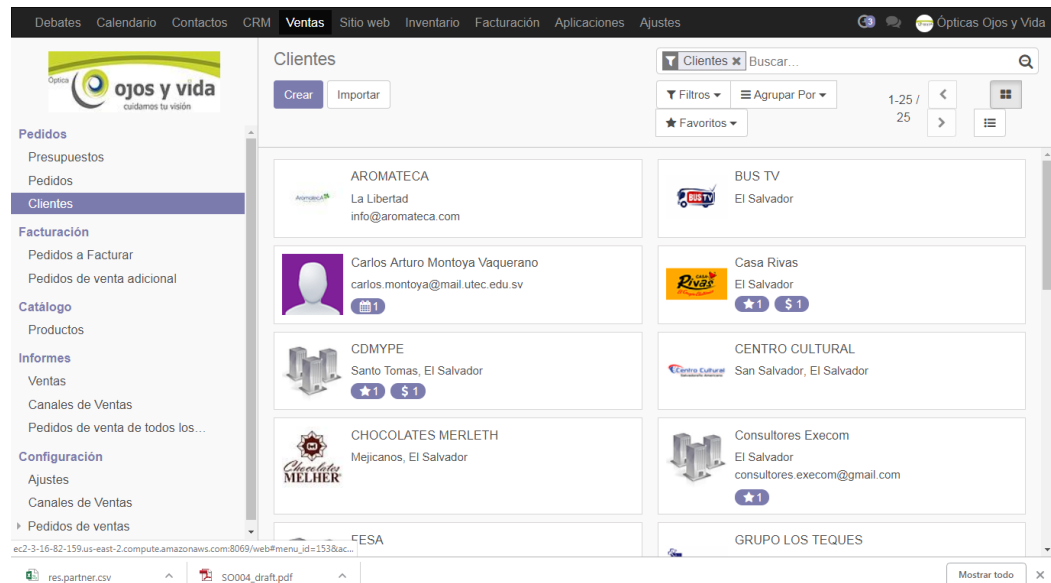


Ilustración 13

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 para la creación de clientes son básicos, desde nombre o razón social del cliente, dirección, números telefónicos, otros datos básicos, tal como lo muestra la ilustración 14.

The screenshot shows the 'Clientes / Nuevo' (Clients / New) form in the Opticas Ojos y Vida CRM system. The form is designed for creating a new client, with tabs for 'Individual' and 'Compañía' (Company). The 'Individual' tab is selected. The form includes fields for 'Nombre' (Name), 'Dirección' (Address), 'Puesto de trabajo' (Job position), 'Teléfono' (Phone), 'Móvil' (Mobile), 'Email', 'Sitio web' (Website), 'Título' (Title), and 'Idioma' (Language). There are also summary statistics at the top right, such as '0 Oportunidades' (0 Opportunities), '0 Reuniones' (0 Meetings), 'No publicado En el sitio web' (Not published on the website), '0 Ventas' (0 Sales), 'Activo' (Active), and '0.00 Facturado' (0.00 Billed). The bottom of the form features four tabs: 'Contactos y direcciones' (Contacts and addresses), 'Notas internas' (Internal notes), 'Ventas y Compras' (Sales and purchases), and 'Facturación' (Billing). The sidebar on the left contains navigation links for 'Oportunidades', 'Clientes', 'Informes', and 'Configuración'.

Ilustración 14

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la parte inferior de la pantalla de creación se encuentran cuatro pestañas a completar, de las cuales, por la acción clave éxito seleccionada solo se usarán las primeras dos; las restantes son utilizadas para el registro contable.

Las cuatro pestañas están formadas por: “Contactos y Direcciones”, “Notas Internas”, “Ventas y compras” y “Facturación”, a continuación, las que se utilizarán para tener una mejor gestión con los clientes se puede crear el contacto que se tendrá con el cliente, independientemente si se trata de una persona individual o una compañía, en la cual se complementará el formulario que muestra la ilustración 15; completando

nombre del contacto, el título (si es licenciado, licenciada, doctor, doctora, señor, señora, y se pueden crear y editar más títulos), puesto de trabajo, el E-mail, que es muy importante, y con el cual se podrá interactuar con el cliente mediante el módulo de CRM, teléfono, móvil y adición de notas internas. Además, se podrán complementar las demás fichas, cuando la empresa crezca e inicie a implementar más aplicaciones de Odoo, como facturación, gestión de facturas y gestión de ventas (inventario, logística y almacenes);

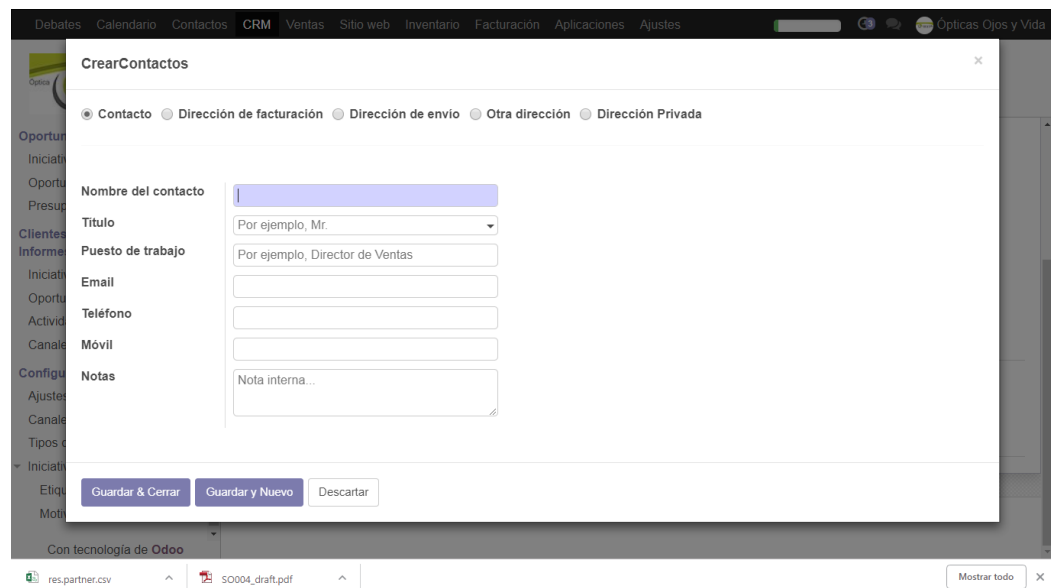


Ilustración 15

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Como parte de las gestiones propias del sistema, que permite utilizar Odoo tenemos las reflejadas en la ilustración 14, en la esquina superior derecha, las cuales nos permiten 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, de igual forma se logra acceder desde dicho menú a consultar las cuentas analíticas que se han visto afectados con las operaciones realizadas con el cliente.

Con estas generales permite la mejor toma de decisiones por parte de las propietarias.

Para efectos de la operatividad de Ojos y Vida, se han creado diecinueve clientes los cuales son básicamente las empresas que les han proporcionado correo electrónico para el contacto con los mismos, adicionalmente, se han creado, más clientes para fines de indicación de las propietarias y empleadas de Ojos y Vida.

A continuación, se presentan los clientes creados en el ERP para la operatividad de la compañía en la ilustración 16.

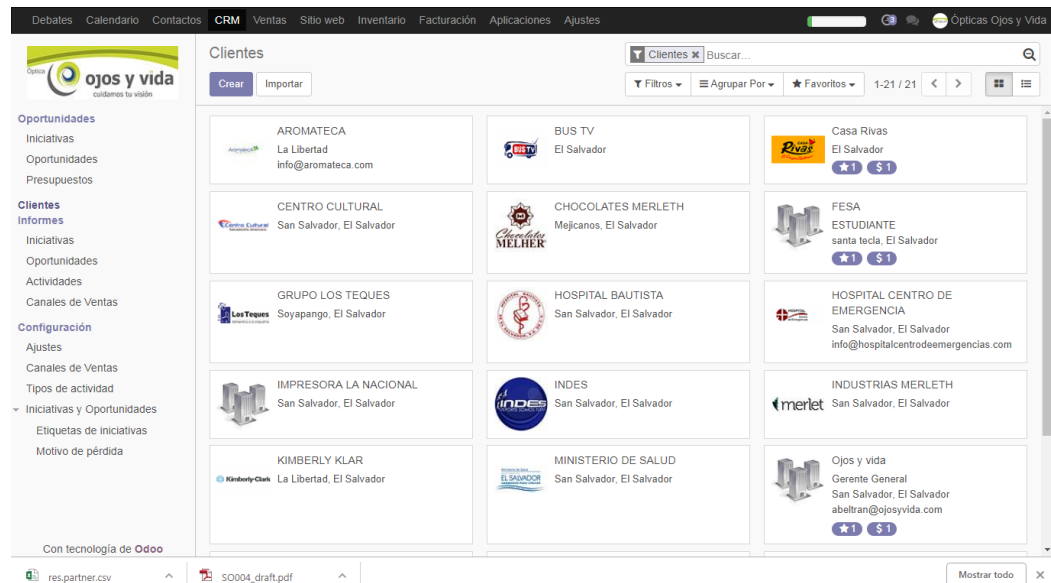


Ilustración 16

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.5 Creación y parametrización de Productos (inventario)

En la consultoría efectuada a Ojos y Vida, y con base a la herramienta de diagnóstico, como en entrevistas y visitas de campo se identificó que la entidad no posee un control permanente de inventarios, siendo estos necesarios para la venta, costos, asignación de precios de venta, entre otros atributos.

El equipo consultor requirió a las propietarias de Ojos y Vida, el control de inventario más actualizado, brindando una base de datos con del inventario de apertura de sucursal Plaza Santa Fe, de Ciudad Merliot.

Para dicha base de datos se efectuó una segmentación por categoría de productos, siendo las principales las líneas Premium, Intermedia y Económica, dejando aproximadamente 300 aros de diferentes marcas, como ejemplo, Oakley, Calvin Klein, Carolina Herrera, Guess, Nike, Ray-Ban, Eyeconic, etc.

Dicho proceso se efectuó inicialmente introduciendo cada artículo uno a uno, y posteriormente en formato xls, para su respectiva implementación en ODOO, quedando abierta la posibilidad a los administradores de Ojos y Vida, de poder efectuar cambios o de incorporación, modificación de precios y existencias.

Es importante hacer mención que el módulo de inventario de Odoo, es un valor agregado para las empresarias de Ojos y Vida, por lo cual no se han incluido la parametrización de contabilización de dicho módulo.

Desde este momento entenderemos como artículos a las existencias físicas para la venta de aros almacenables, que posea Ojos y Vida.

El proceso de creación de dichos artículos es sumamente amigable debido a las ventajas tecnológicas que presenta Odoo, para tales

- Creación de productos desde la aplicación “Ventas”, en el panel izquierdo, muestra la opción “Productos” bajo la ficha “Catálogo”, muestra la opción Crear o Importar tal como se muestra en la ilustración 17. En la ventana principal.



85

Seleccionamos en la parte superior la opción “Crear”, para que despliegue la pantalla de creación de producto nuevo, en dicha pantalla se introducen los datos básicos solicitados, como nombre de producto, si puede ser vendido o si puede ser comprado, y cuatro fichas en la parte inferior, Información general, Ventas, Inventario, Facturación, Notas, como lo muestra la ilustración 18.

The screenshot shows the 'Productos / Nuevo' (Products / New) form in the 'ojos y vida' system. The interface includes a top navigation bar with options like 'Ventas', 'Sitio web', 'Inventario', 'Facturación', 'Aplicaciones', and 'Ajustes'. A sidebar on the left contains a menu with categories such as 'Pedidos', 'Facturación', 'Catálogo', 'Informes', and 'Configuración'. The main content area is titled 'Productos / Nuevo' and features a 'Guardar' (Save) button and a 'Descartar' (Discard) button. The form itself is divided into tabs: 'Información General', 'Ventas', 'Inventario', 'Facturación', and 'Notas'. The 'Información General' tab is currently selected, displaying fields for 'Nombre del producto' (Product name), 'Tipo de producto' (Product type) set to 'Consumible', 'Categoria' (Category) set to 'Económica / Hombre', 'Referencia interna' (Internal reference), 'Código de barras' (Barcode), 'Precio de venta' (Sale price) set to 1.00, and 'Precio de coste' (Cost price) set to 0.00. There are also checkboxes for 'Puede ser vendido' (Can be sold) and 'Puede ser comprado' (Can be bought), both of which are checked, and a status indicator 'Activo' (Active).

Ilustración 18

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Es importante comentar que solo se utilizará la opción de información general, y ventas, ya que las fichas de inventario contienen información relacionada a logística de entrega, en ficha facturación la

parametrización de impuestos para clientes y proveedores, y la ficha nota la cual es necesaria para agregar notas internas.

Por tratarse de aros y lentes los principales productos de Ojos y Vida, los tipos de producto a elegir serán solo productos almacenables; al seleccionar esta opción, se habilitará en la parte superior la opción de actualizar la cantidad disponible, tal como se muestra en la ilustración 19.

Ilustración 19

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de digitar el nombre del producto, y acceder a la opción de actualizar cantidad disponible, se digita la nueva cantidad a la mano, es decir las existencias reales de este producto, tal como se muestra en la ilustración 20.

Actualizar la cantidad de productos

✕

Producto

ARO PEACHTREE

Nueva cantidad a mano

0.000

Aplicar

Cancelar

Ilustración 20

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al seleccionar la opción categoría despliega una lista de opciones, una es “Buscar más” y la otra es “Crear y Editar”, como se muestra en la ilustración 21, la primera de las opciones es para buscar las categorías creadas, y la otra, se utiliza para crear o editar categorías existentes.

Debates

Calendario

Contactos

CRM

Ventas

Sitio web

Inventario

Facturación

Aplicaciones

Ajustes

Ópticas Ojos y Vida

Ópticas Ojos y Vida

Opticas Ojos y Vida

Productos / ARO PEACHTREE

Guardar

Descartar

45 / 45

Actualizar cantidad disponible

Nombre del producto

ARO PEACHTREE

No publicado

En el sitio web

0.000

A mano

0.000

Previsto

Movimientos de producto

Reglas de ab...

0

Ventas

Puede ser vendido

Puede ser comprado

Activo

Información General

Ventas

Inventario

Facturación

Notas

Tipo de producto

Producto almacenable

Precio de venta

\$1.00

Categoría

Premium

Premium / Hombre

Premium / Mujer

Premium / Unisex

Económica

Económica / Hombre

Económica / Hombre / Se puede vender

Buscar más...

Crear y editar...

Precio de coste

\$0.00

Referencia interna

Código de barras

Enviar mensaje

Poner una

Seguendo

1

Con tecnología de Odoo

Nota de Ópticas Ojos y Vida - hace 27 minutos

Ilustración 21

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

88

Al ingresar a la opción de “Crear y Editar” se despliega la ventana de edición de categorías, en los cuales requiere completar el nombre de categoría, posteriormente seleccionar la categoría padre a la que pertenece, tal como muestra la ilustración 22.

Ilustración 22

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.6 Creación de Usuarios Odoo y sus Permisos o accesos.

Procedemos a la identificación de Usuarios y Administradores, en los que se determinarán los permisos de acceso o restricciones para cada uno de los usuarios creados.

Para el proceso de creación de usuario, deberemos irnos a la aplicación “Ajustes” la cual nos mostrará en el panel izquierdo, la opción

usuarios, la cual al ingresar a esta con un simple click nos desplegará las opciones “Crear” e “Importar”, para nuestro caso efectuaremos el proceso desde el botón “Crear”, lo que nos desplegará el menú principal de la creación del usuario y su respectiva parametrización o privilegios de acceso.

Inicialmente nos solicitará, el nombre del usuario, su dirección de cuenta electrónica, posteriormente llenaremos el apartado denominado “Aplicación”, 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 antes mencionados únicamente tendrán acceso para utilización de sistema o visualización del mismo. Por último, tenemos el “Responsable”, quien tendrá acceso total a la aplicación tanto 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 antes vista.

Fabricación: Opciones de configuración “Usuario” y “Responsable”.

Contabilidad y Finanzas: Opciones de Configuración “Facturación”, “Contable” y “Asesor”, siendo “Facturación” el acceso de usuario únicamente a la realización de facturas y sus respectivos reportes, “Contable” acceso a todos los asientos determinados en el sistema, así como su respectiva reportería, “Asesor” acceso proporcionado principalmente a perfiles un poco más alto, por lo que podrán acceder a todo el módulo de “Contabilidad y Finanzas”, por ejemplo, las auditorías externas.

Compras: Opciones de Configuración “Usuario” y “Responsable”.

Punto de Venta: Opciones de Configuración “Usuario” y “Responsable”.

Administración: Opciones de Configuración “Permisos de Acceso” y “Configuración”, El primero permitirá 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 ilustraciones 23, 24 y 25).

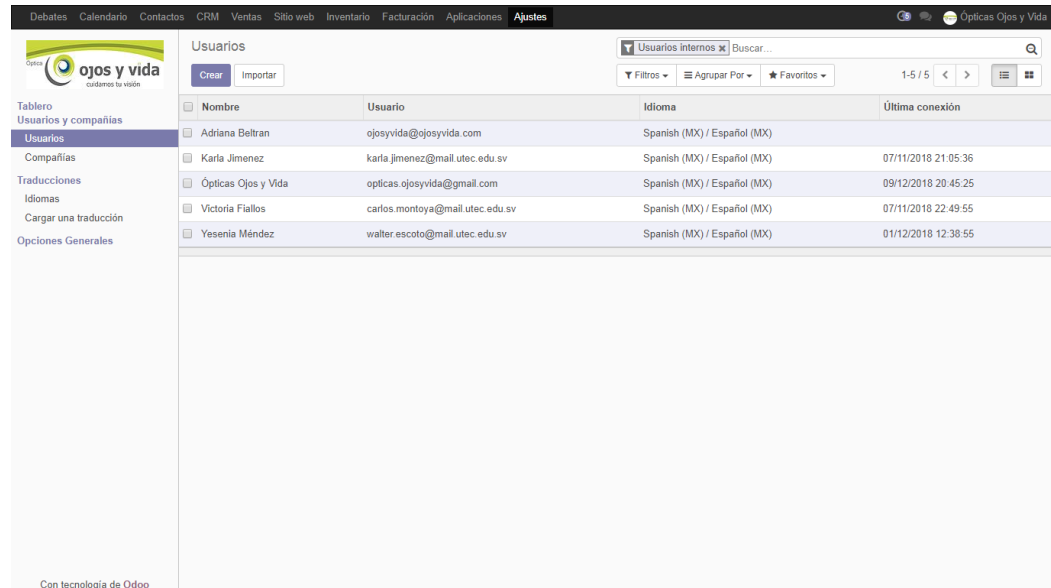


Ilustración 23

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

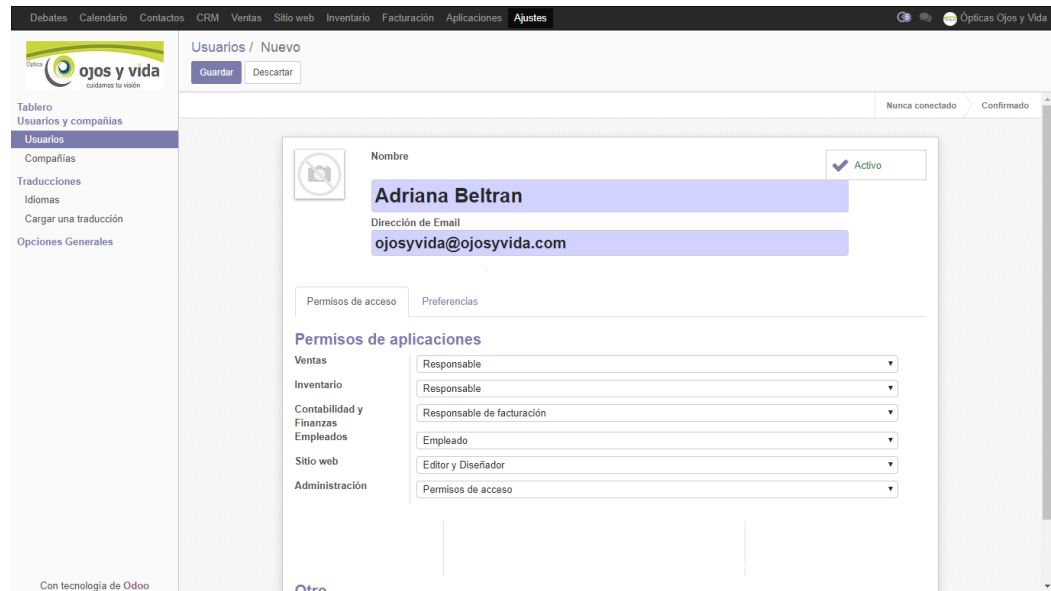


Ilustración 24

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

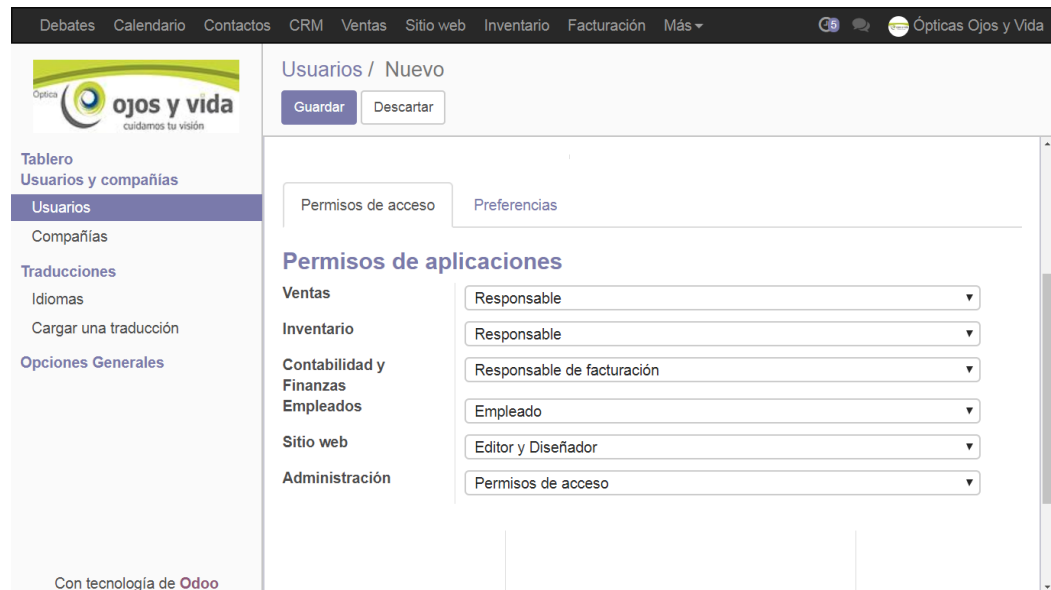


Ilustración 25

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.7 Reportería o informes en PDF

Dentro de la reportería oficial que presenta Odoo, podemos encontrar ocho reportes predeterminados del sistema, y los cuales pueden ser ubicados desde la siguiente ruta de acceso: Ingresamos a la Aplicación de “Ventas”, ubicándonos en el menú izquierdo, específicamente en las opciones de configuración se selecciona “Pedidos de venta”, y click en plantilla de presupuesto, como muestra la ilustración 26.

En dicha plantilla se puede crear o importar planillas, así como seleccionar la planilla por Default, haciendo clic en la planilla “Default”, tal

como lo muestra la ilustración 27. De esta manera podrá personalizarse los encabezados, como el contenido de la información contenida, tal como lo muestra la ilustración 28.

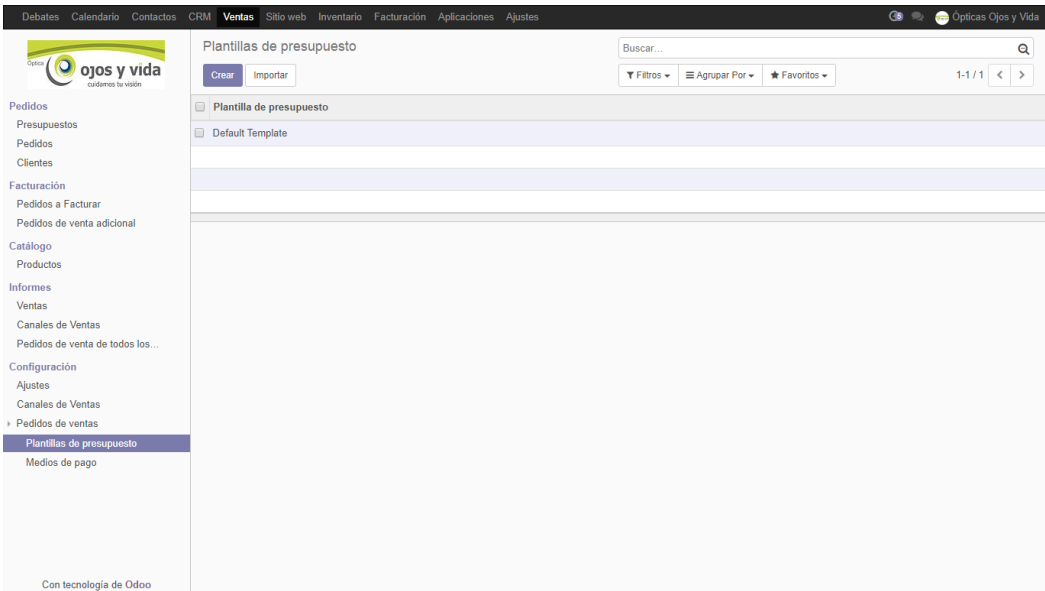


Ilustración 26

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

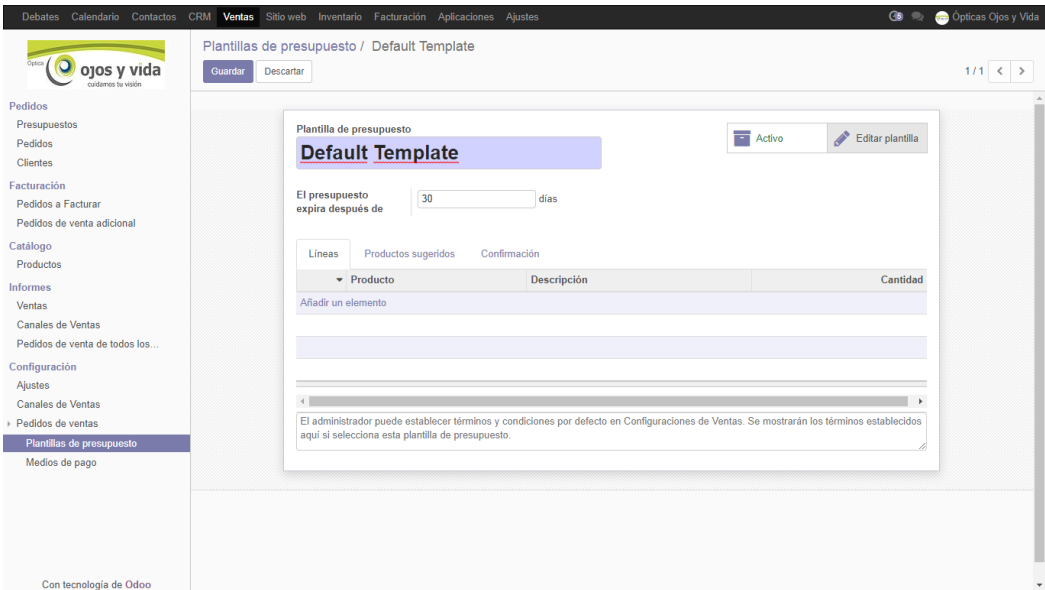


Ilustración 27

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 28

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.8 Sensibilización de Sistema de Gestión de ventas CRM

Se efectuó sensibilización de la herramienta para las propietarias de Ojos y Vida, en la cual se dieron a conocer las funciones necesarias para el manejo de las aplicaciones CRM, Ventas y Sitio Web, del ERP Odoo; para lo cual fue necesario ir efectuando cambios de mejoras, para que fueran adecuados a los procesos internos de Ojos y Vida.

Durante este proceso las propietarias comunicaron sus dudas, a lo cual se les dio retroalimentación inmediata. Adicionalmente se efectuó capacitación al personal de la empresa, efectuando ejercicios de creación



Ilustración 29

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

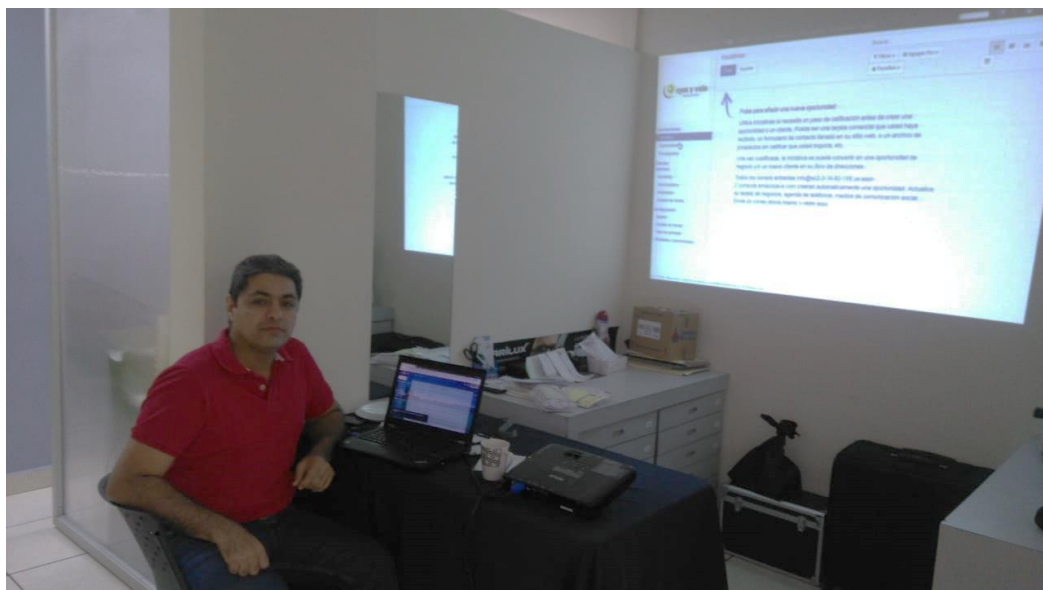


Ilustración 30

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 31

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 32

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 33

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 34

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.9 Campaña de Reconocimiento de Marca para Ojos y Vida mediante Facebook ADS

Las propietarias de Ojos y vida poseen una Fan Page en Facebook con el nombre “Ojos y Vida Óptica y Oftalmología (@ojosyvidaoptica)”, la cual actualmente es administrada por una empresa freelance.

Las propietarias de Ojos y Vida brindaron el acceso a la administración de la cuenta, a efecto de crear una campaña de anuncios mediante Facebook ADS.

Primeramente se creó un Spot publicitario con dos objetivos, el primero promocionar la marca, y el segundo obtener leads en sitio web creado por el grupo consultor.

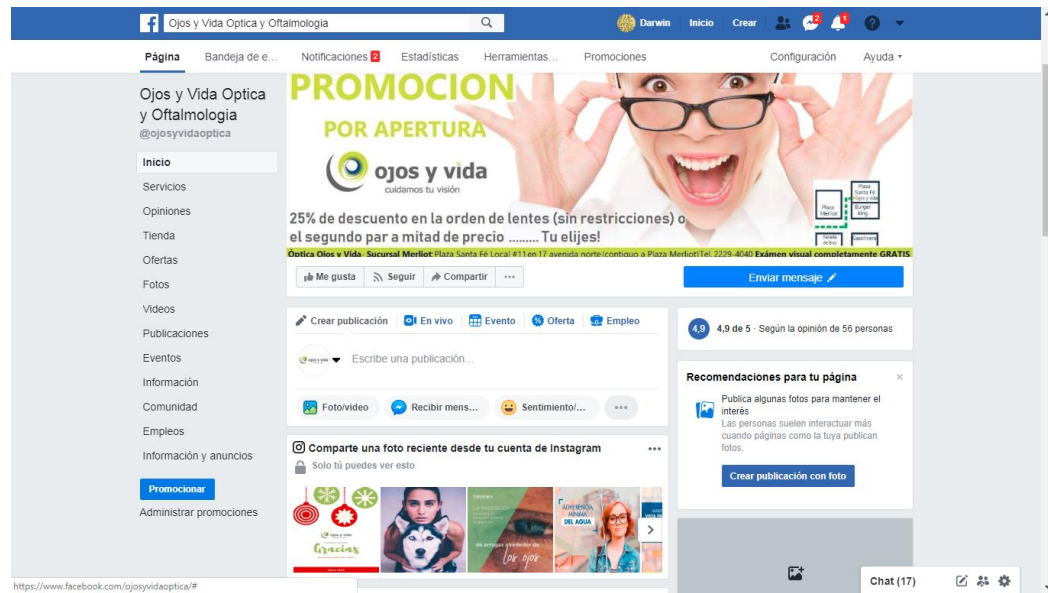


Ilustración 35

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

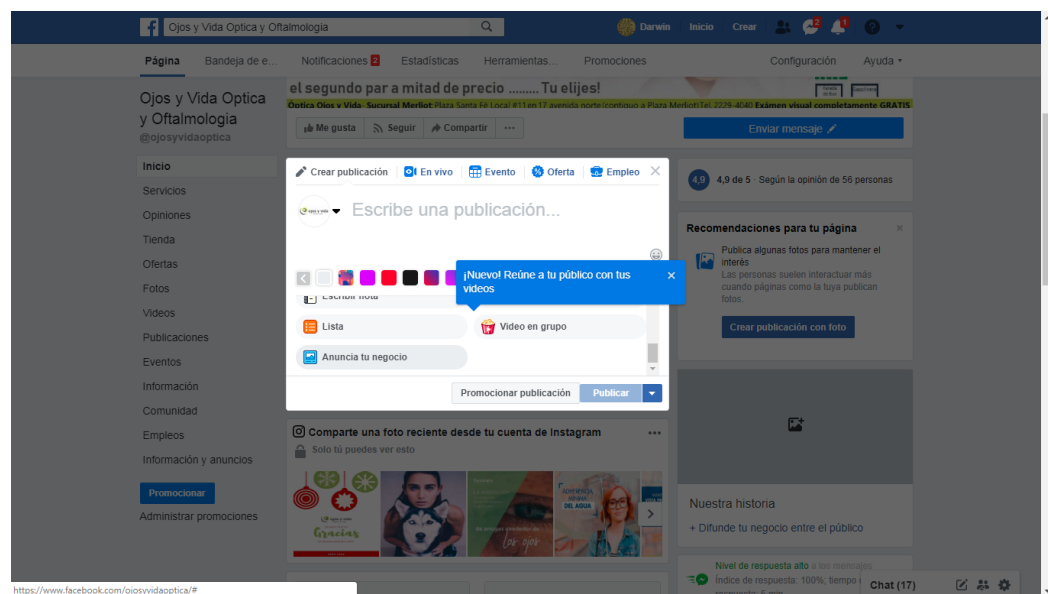


Ilustración 36

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 37

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

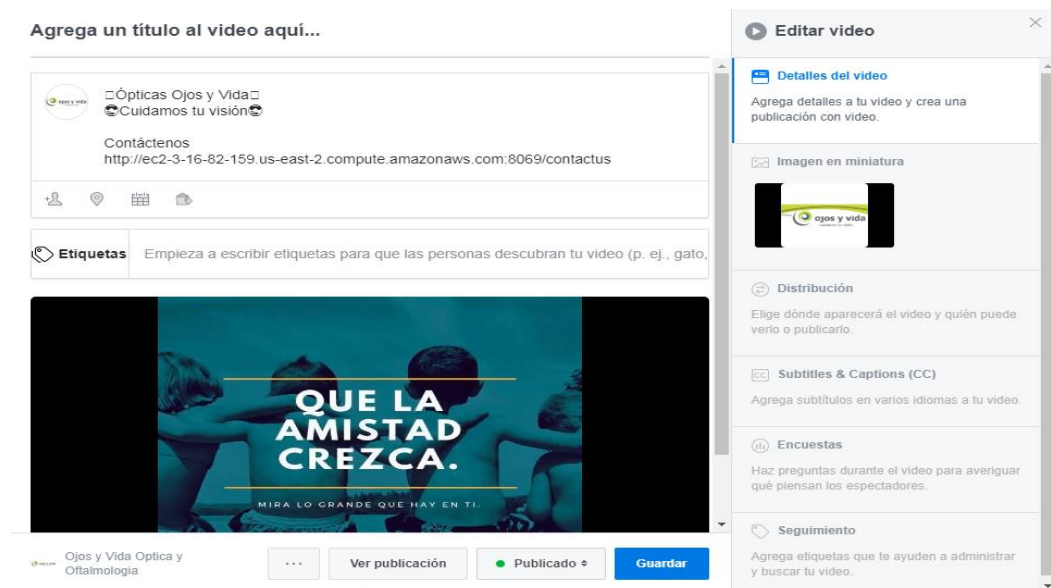


Ilustración 38

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En las opciones de Facebook se utilizó el administrador de anuncios, y posteriormente se seleccionó promocionar publicación, escogiendo el spot publicitario creado por el grupo consultor.

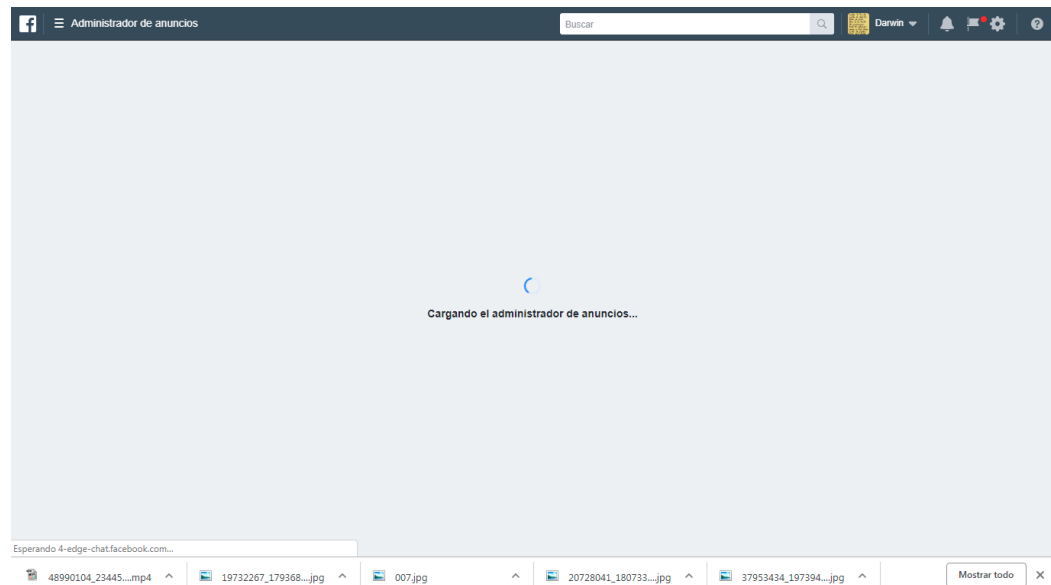


Ilustración 39

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 40

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

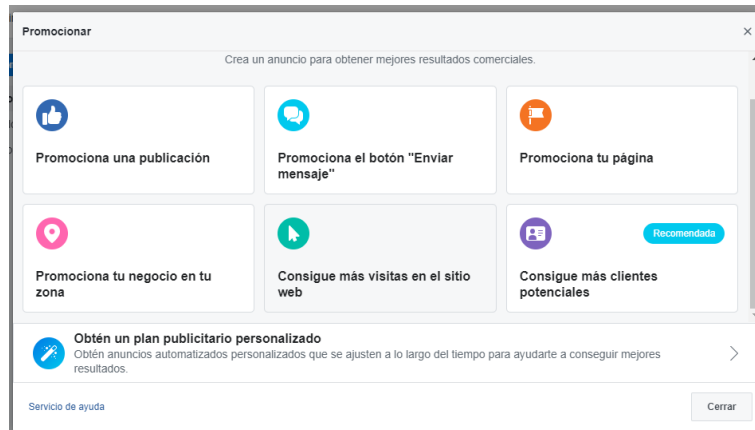


Ilustración 41

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Posteriormente se efectuó la parametrización del anuncio, escogiendo los rangos de edad entre 18 y más de 65 años; lugares escogidos fueron las zonas aledañas a las dos sucursales de Ojos y Vida, es decir San Salvador, Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla; se seleccionó también el público que se quería alcanzar cuyos intereses fueran ópticas, oftalmología, lentes, moda entre otros.

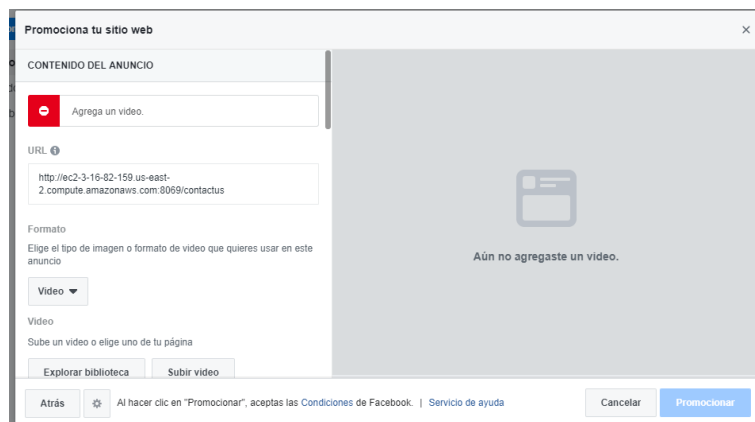


Ilustración 42

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

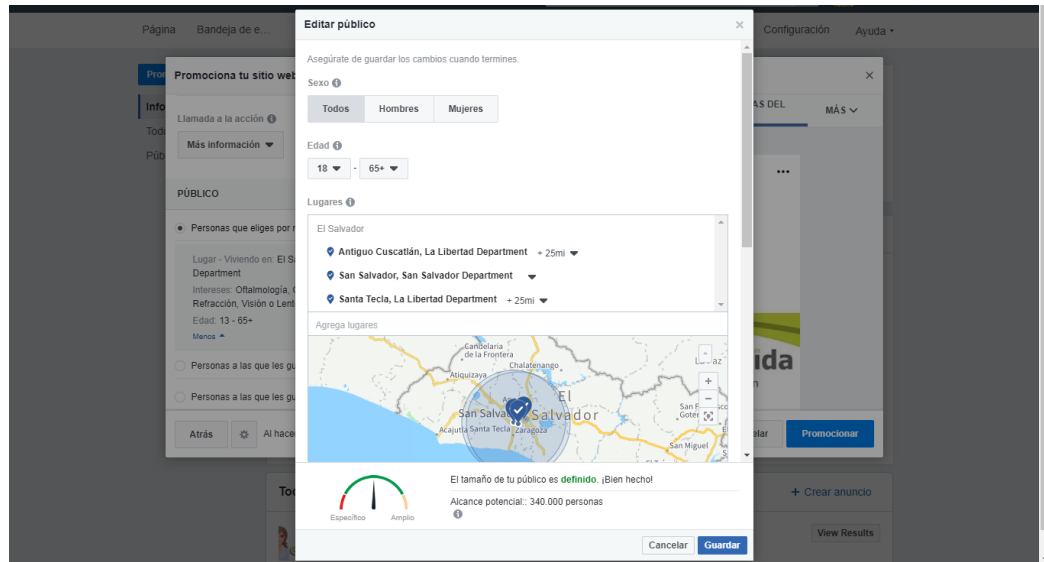


Ilustración 43

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

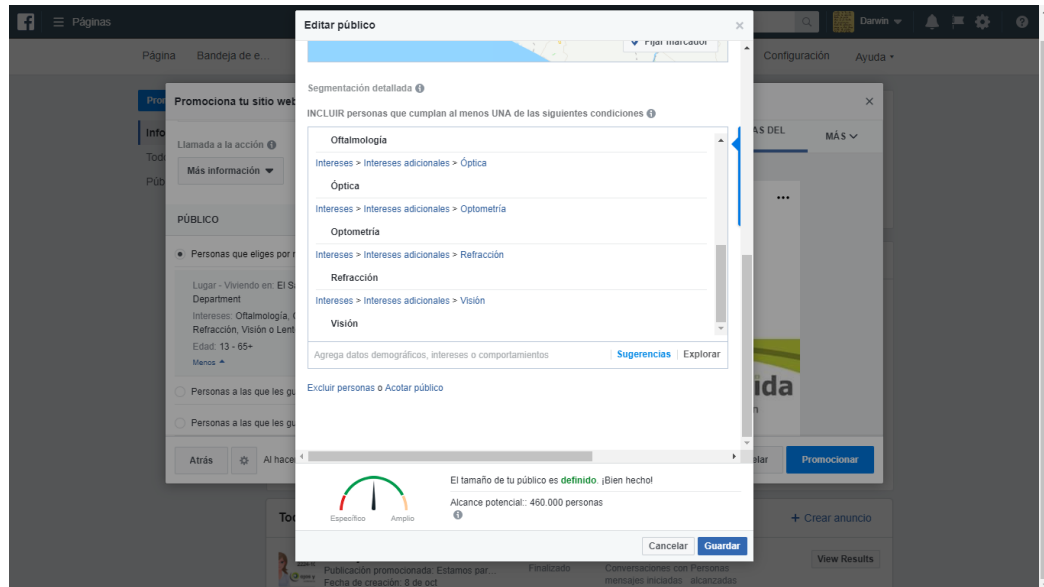


Ilustración 44

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego el grupo consultor seleccionó un presupuesto designado de \$10.00 por dos días de campaña, para alcanzar una cantidad máxima de clic de 279 personas en nuestro sitio web.

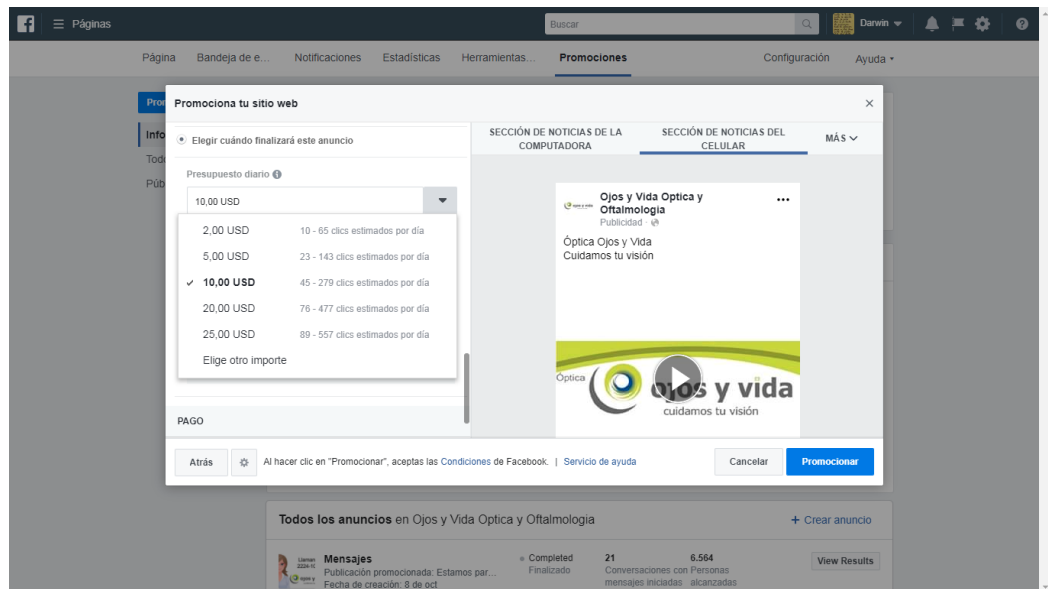


Ilustración 45

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

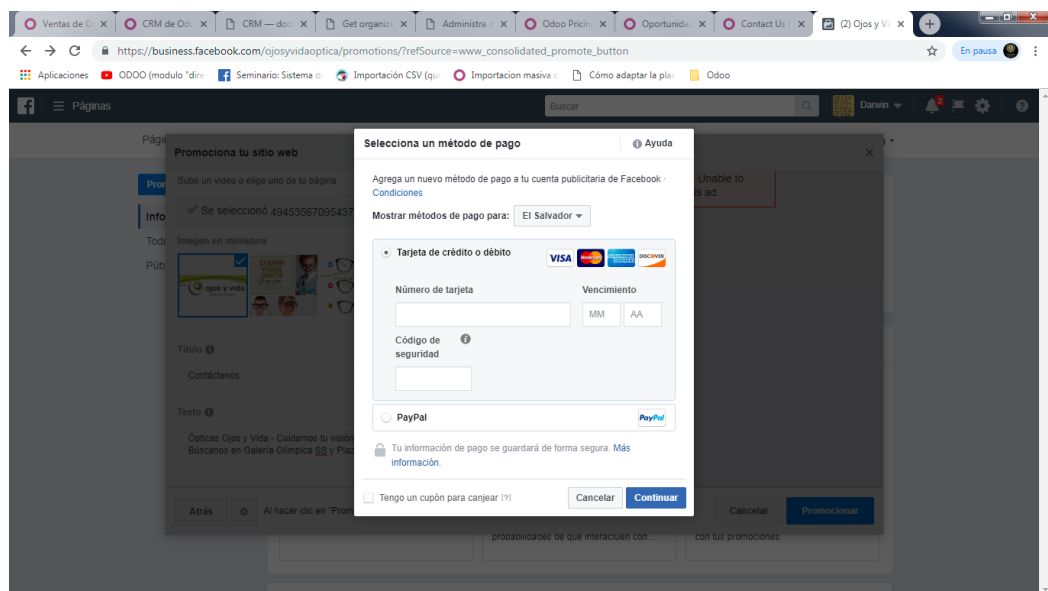


Ilustración 46

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 47

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

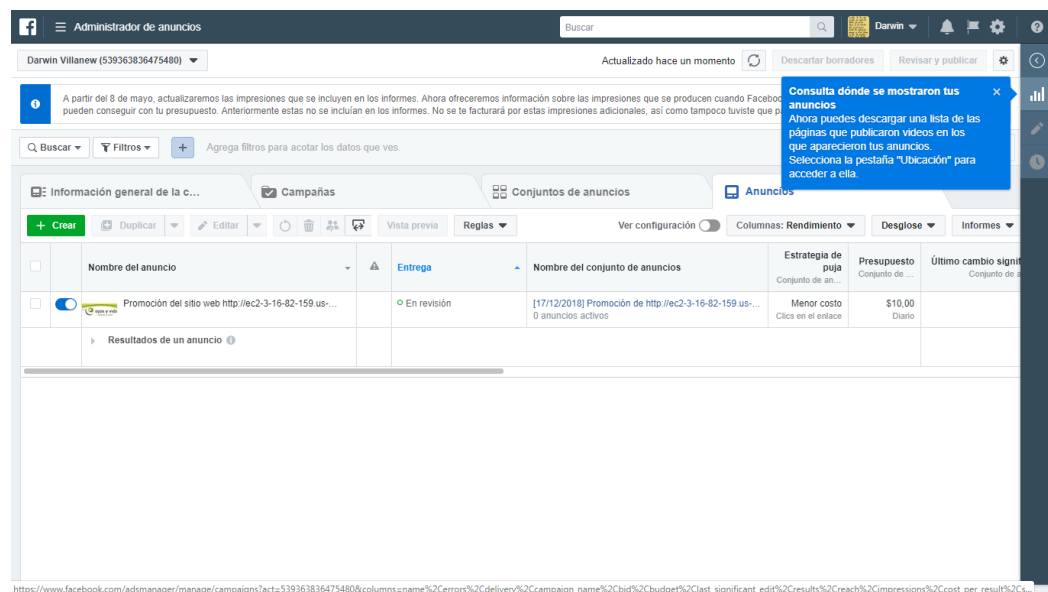


Ilustración 48

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Durante la campaña se observó que las campañas ofrecen la opción de editar la información publicada, o cambiar los alcances establecidos al principio de la campaña.

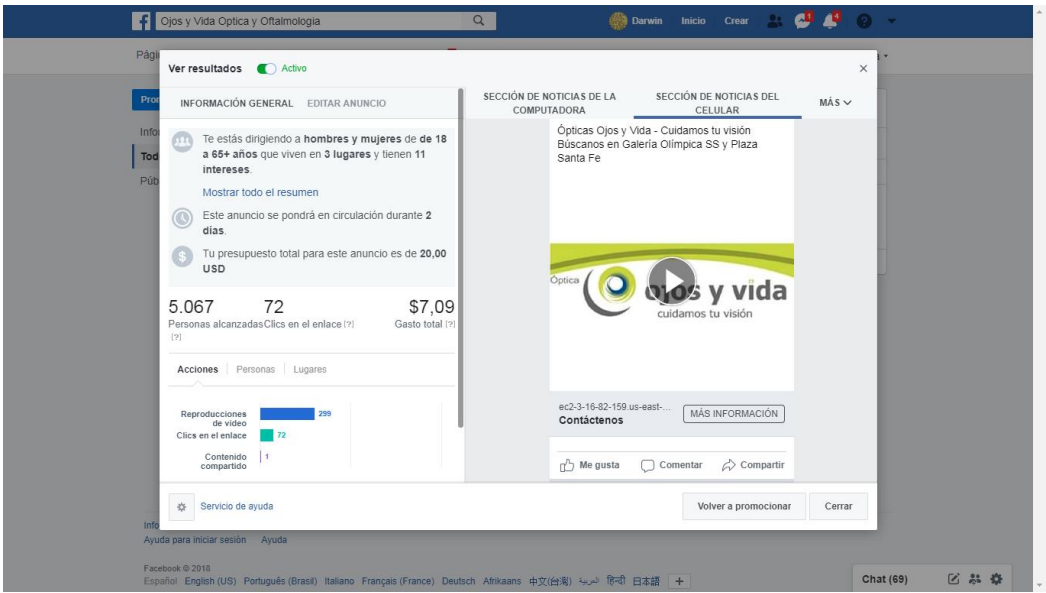


Ilustración 49

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

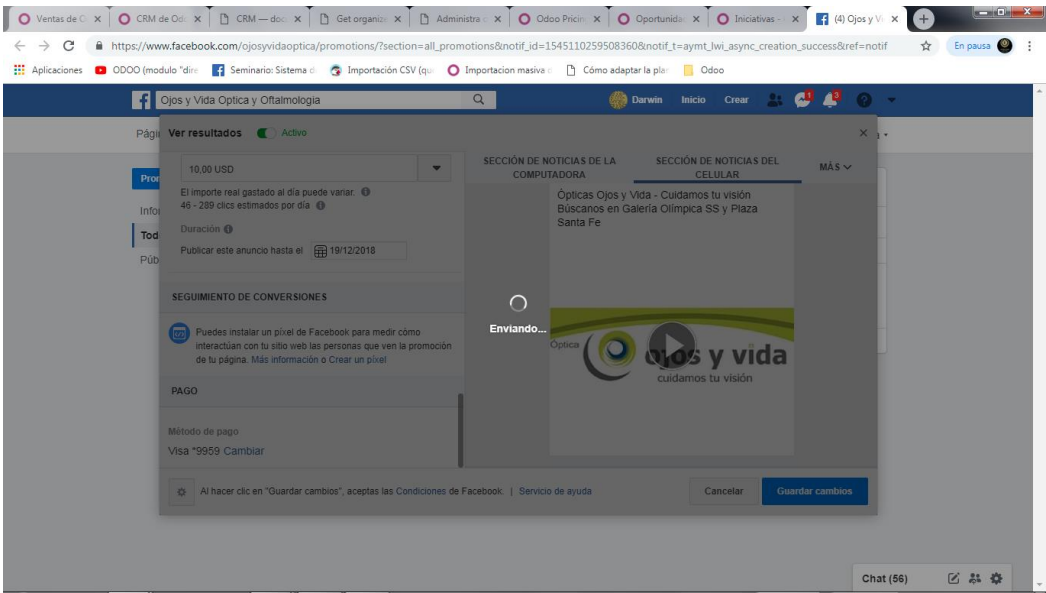


Ilustración 50

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.10 Resultados obtenidos

El resultado arrojó que se alcanzaron 12,303 personas, de las cuales 260 dieron clic en página, al final de los dos días de campaña.

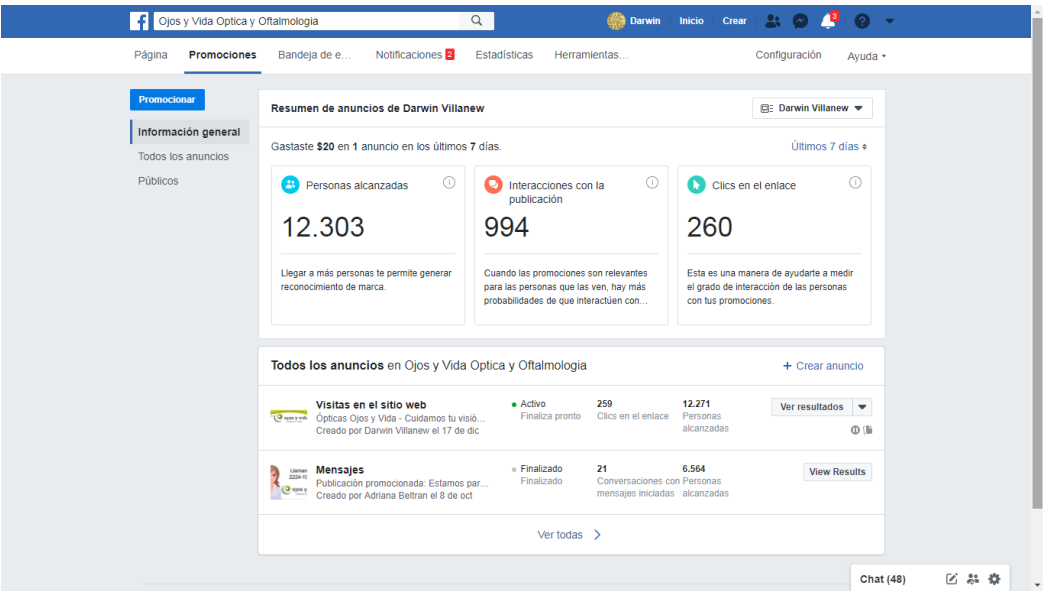


Ilustración 51

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 52

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Ilustración 53

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

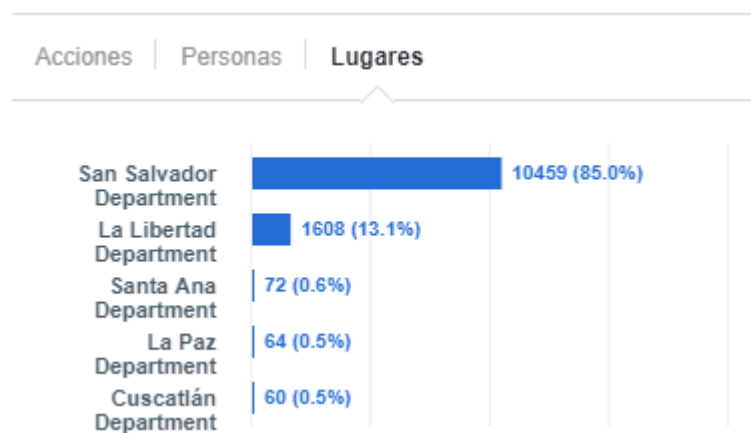


Ilustración 54

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 Ojos y Vida.

2.4.1 ¿Qué es un ERP?

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

Una definición sencilla de que es un ERP (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.

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. (Aner Sistemas Informáticos, 2018)

2.4.2 Objetivo del ERP

- Permitir el acceso a toda la información de la empresa de manera oportuna, precisa y confiable. Dicho acceso a la información debe ser restringida de acuerdo a los privilegios de cada tipo de usuario.

- Optimizar los procesos de la empresa.
- Compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de procesos innecesarios de Reingeniería.
- Un ERP tiene como propósito reducir los tiempos de respuesta ante distintas situaciones de interacción con nuestros clientes, así como el manejo de información eficiente que permita la toma de decisiones y la reducción de los costos de las operaciones llevadas a cabo. (Nsolver, 2017)

2.4.3 Características de un ERP

Las características más destacadas de un ERP son:

- Base de Datos Centralizada.
- Los componentes del ERP interactúan entre si consolidando todas las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se ingresan solo una vez, y deben ser consistentes, completos y comunes.
- Las empresas que lo implanten deben modificar algunos de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP.
- Un sistema ERP incluye un conjunto de aplicaciones ERP o módulos.

- Suele haber un módulo para cada unidad funcional.
- La tendencia actual es a ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas industrias. (Dávila, 2008)

2.4.4 Ventajas de un ERP

Se identifican las siguientes ventajas principales del un ERP:

- Mejora en la toma de decisiones.

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

- Se evitan duplicidades.

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

- Escalabilidad y diseño modular de los sistemas ERP.

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

- Adaptación a las necesidades específicas de cada empresa.

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

- Mayor control y trazabilidad.

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

- Seguridad.

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

- Integración con clientes y proveedores.

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

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

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

- Integración con clientes y proveedores.

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

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

- Reducción de costos.

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

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

Como una consecuencia de que tu empresa esté trabajando de manera optimizada y eficiente es que en el largo la compañía se hará más productiva.
(Martínez, 2013)

2.4.5 Pilares de un ERP

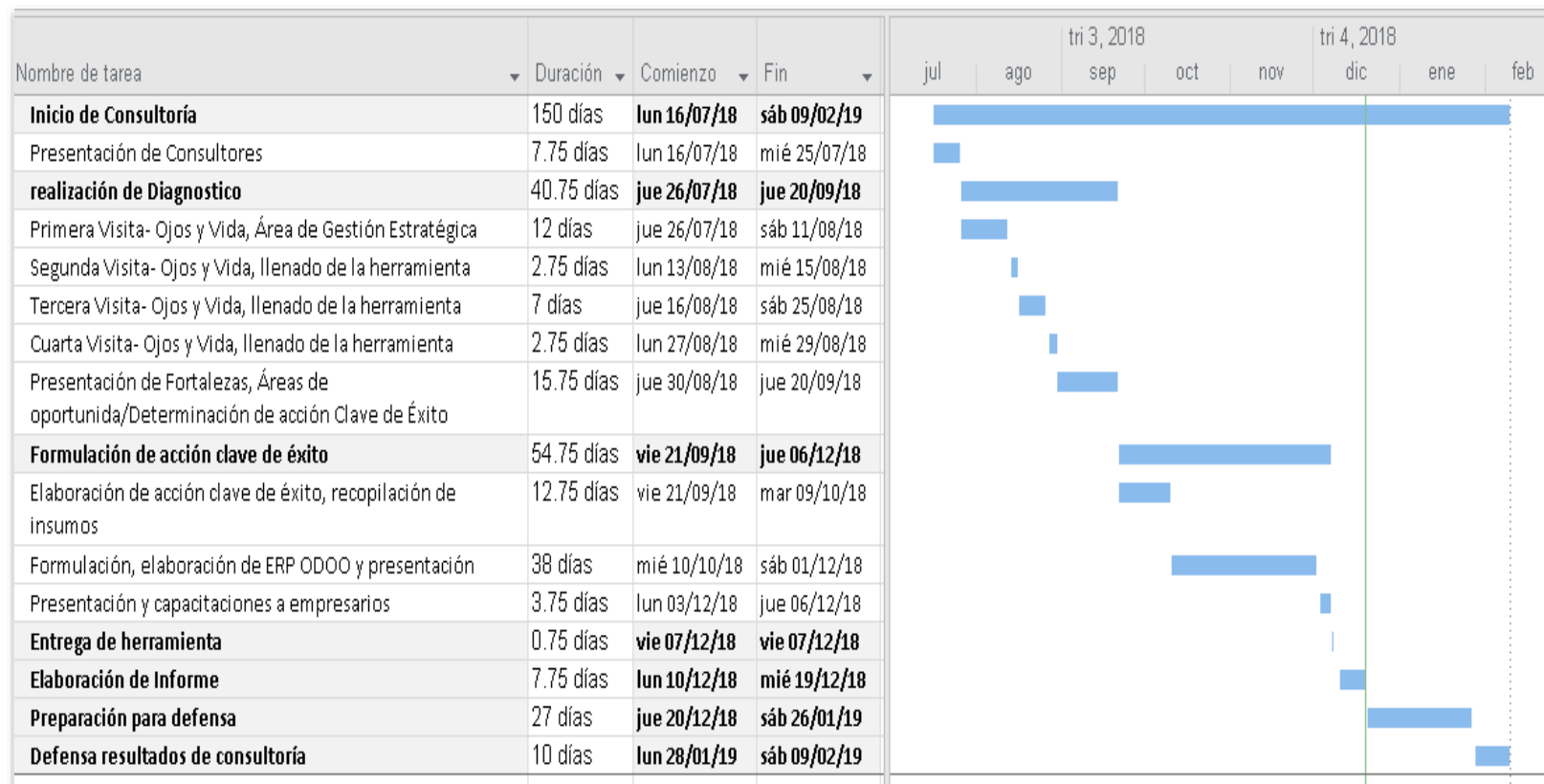
El éxito de la implementación de un ERP, implica un cambio cultural y de procesos en la organización que se apoyan en 3 aspectos fundamentales: el producto, los procesos, y las personas, la combinación y sincronización de los mismos lleva al éxito de la implementación.

- El producto se refiere al sistema ERP, del cual se toman las consideraciones técnicas y funcionales.

- Los procesos son las funciones que deben ser soportadas por el sistema ERP, por lo que su implementación, implica una reingeniería de procesos cuyo objetivo es adaptar a la empresa a los nuevos modelos de negocio.
- Las personas son los usuarios del ERP, y deben ser el puente para alimentarlo poniendo en práctica los conocimientos y habilidades durante el flujo de venta, de esta forma obtener los resultados esperados, a efecto de ejecutar mejores análisis y tomar de decisiones acertadas y oportunas.
(Dávila, 2008)

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

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



III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito

A continuación, en la siguiente tabla se resumen los principales resultados obtenidos de la intervención realizada por el equipo consultor en el periodo comprendido entre el 21 de septiembre de 2018 al 06 de diciembre de 2018.

3.1 Acción clave de éxito. Innovación ERP 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 poseía un control adecuado de la gestión de ventas efectuada por vendedores y por sala.	Control total de la gestión de ventas, por medio del proceso definido en conjunto con las propietarias; además, control de inventarios, de nuevos clientes, de cartera	Se implementó: • Acceso a ERP • Diseño de CRM para gestión de ventas.

Tampoco se poseía un catálogo de productos ni un detalle de clientes de forma ordenada.	de clientes actual y catálogo de productos ofrecidos, todo esto efectuado en tiempo real y sumamente accesible, desde una PC, Tablet, o cualquier dispositivo móvil. asimismo, permitirá administrar una agenda para citas con sus clientes, disminuyendo la carga operativa, logrando incrementar la eficiencia, y reducir el riesgo operativo y de esta manera eliminar la ineffectividad en la utilización de canales y etapas del negocio por reprocesos innecesarios, pudiendo enfocarse claramente en la obtención de clientes e incremento de utilidades para Ojos y Vida.	• Control de proceso de ventas. • Control de inventario. • Control de cuentas por cobrar. • Mejor atención a clientes de forma más ágil y accesible. Anexo N°1, Estudio de mercado. Anexo N°2, Elaboración de modelo CANVAS. Anexo N°3, Informe de seguimientos. Anexo N°5, Encuesta de satisfacción al personal. Anexo No. 6, Manual de usuario Odoo. Anexo No. 7, Base Legal Aplicable.
--	---	--

No posee enlace por medio de Facebook a la página web con el cual puedan a traer nuevos y potenciales clientes; asimismo, no poseen un spot publicitario con el cual se pueda llegar a una mayor cantidad de clientes y generar posibles ventas con los mismos.	Mayor posicionamiento en redes sociales y la atracción de potenciales clientes; asimismo, por medio de formularios on-line leads de tal forma que por medio del enlace creado desde Facebook los clientes puedan visualizar un video publicitario de los servicios ofrecidos por Ojos y Vida y que las personas interesadas en los mismos puedan acceder por dicho medio a la página web de la empresa donde podrán obtener mayor información de contactos y servicios, generando a Ojos y Vida incremento de clientes, disminución de costos y por ende incremento de sus ingresos.	Se implementó: • Diseño de video publicitario con enlace a página web de Ojos y Vida. • Diseño de formularios on- line leads • Enlace de Facebook hacia página web de Ojos y Vida. Anexo N°4, Encuesta de percepción de marca.
--	---	--

Conclusiones del Equipo Consultor

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

Ojos y Vida fue fundada por la Licda. Adriana Beltrán y Licda. Yessenia Méndez, en septiembre del año 2015, con la visión de brindar un buen servicio de atención y calidad, también con el propósito de dar acceso a la salud visual mejorando la calidad de vida de las personas Salvadoreñas a través de consultas, exámenes visuales gratuitos y diagnósticos para personas diabéticas.

Actualmente la empresa proporciona sus servicios en dos sucursales una sucursal en la ciudad de San Salvador específicamente en la Colonia Escalón Condominio Galería Olímpica y la otra sucursal en el Departamento de la Libertad, concretamente en la ciudad de Merliot, Plaza Santa Fe.

Como resultado del diagnóstico realizado a Ojos y Vida se identificaron 5 áreas de fortalezas, las cuales son:

Áreas de fortaleza	
Área	Sub Área
Dirección Estratégica	Misión - Visión
Dirección Estratégica	Historia de la Empresa
Dirección y Liderazgo	Autonomía
Relación con Clientes	Relación con Clientes
Recursos Humanos	Desempeño del Personal

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
Dirección y Liderazgo	Instrumentos de Gestión
Finanzas	Administración Financiera
Producción y Operaciones	Manejo de Inventarios
Estructura Organizacional	División del Trabajo
Recursos Humanos	Política de Personal
Mercadeo y Ventas	Comunicaciones
Mercadeo y Ventas	Gestión de Ventas

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

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

- **Área – Dirección y Liderazgo / Finanzas, sub área – Instrumentos de Gestión y Administración Financiera.**

Definir e Implementar los siguientes instrumentos de gestión:

- Plan Estratégico.
 - ✓ Formulación de objetivos estratégicos.
 - ✓
- Elaboración de Cuadro de Mando Integral (CMI).
- Presupuesto Institucional Anual.

- Análisis de Estados Financieros
 - ✓ Indicadores financieros.
 - ✓ Estados financieros proyectados.
 - ✓ Flujo de efectivo.
 - ✓ Indicadores de riesgo de liquidez.

- **Área – Producción y Operaciones, sub área – Manejo de Inventario**

Implementar un Sistema de Inventario a través del Sistema ODOO, que incluya los siguientes módulos:

 - Gestión de Inventarios.
 - Gestión de Relación de clientes - CRM.
 - Ventas.

- **Área - Estructura Organizacional / Recursos Humanos, sub área -División del trabajo / Política de Personal**
 - Diseño de estructura organizacional y formalización de funciones:
 - Definir una estructura organizativa.
 - Definir descriptores de puestos.
 - Definir un Manual de procedimientos.
 - Establecer un proceso de inducción adecuado para nuevas contrataciones.
 - Definir un plan de carrera institucional.

- **Áreas – Mercadeo y Ventas, sub área - Comunicaciones**

Diseño e implementación de una estrategia de marketing digital, la cual incluirá lo siguiente

Vinculado con toda la operatividad de la compañía, y efectuada en tiempo real con lo cual obtendremos reportes estratégicos.

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

Implementación de un sistema de gestión de ventas a través de la plataforma ODOO, la cual incluya los siguientes módulos:

- Gestión de ventas.
- Facturación.
- Ventas y catalogo en línea.

- **Área – Estrategia Tecnológica, sub área – Innovación Tecnológica.**

Implementar ERP en la nube.

Se Instaló ERP community gratuito con servidor en la nube vinculado a Amazon, gratis por un año. Dentro del cual se efectúan controles de objetivos estratégicos de la empresa, incluyendo toda la operatividad comercial de la entidad, creando indicadores financieros y no financieros, estableciendo funciones a la medida de la empresa, y detectando de forma automática desviaciones del plan estratégico.

Acción clave de éxito

Ojos y Vida decidió implementar como acción clave de éxito el Área de Mercadeo y Ventas, sub área – Gestión de ventas, en el cual se Implementará un sistema de gestión de ventas a través de la plataforma ODOO, que incluye los siguientes módulos:

- Gestión de ventas.
- Inventario
- Ventas y catalogo en línea.

La acción clave de éxito tiene un impacto significativo en la empresa. El uso de herramientas tecnológica en la nube, permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz mediante el uso del ERP y su servidor en la nube, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio.

Acción clave: Implementar ERP en la nube.

- Instalar ERP gratuito con servidor en la nube.
- Aplicación y ejecución de ERP y Servidor desde la nube, gratis por un año.
- Control total de los inventarios y almacén a nivel general.
- Realización y parametrización de diferentes reportes,
- Resultados de venta, gestiones de compra, stock de inventarios.

A continuación, se presentan las principales ventajas competitivas al utilizar Odoo:

1. Personalización o customización

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

2. Libertad

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

3. Ahorro

El uso de una solución ERP de código abierto permite ahorrar mucho dinero a mediano o largo plazo. No hay derechos de licencia o costes obligatorios de mantenimiento. El acceso a bases de datos también es de código abierto y sistema operativo tampoco tiene licencias de pago.

4. Calidad

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

5. Comunidad

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

6. Frecuencia de las actualizaciones

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

7. Pruebas de software

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

8. Auditoría informática

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

Para el caso de Ojos y Vida se adquirió y parametrizó el ERP Odoo Community, el cual su adquisición inicial, junto con la adquisición y vinculación de servidor Amazon fue con un costo simbólico, específicamente de \$1.00 por

año, renovándose después de esta fecha por costo menor a los \$100.00, sin costos de recargo por usuarios adicionales.

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

Se muestra un comparativo de precios anuales, entre distintos ERP, estos costos, básicamente son de adquisición del sistema, en su más simple versión, y los precios varían dependiendo de los módulos que se soliciten, además del número de licencias, costos de mantenimientos, capacitaciones por parte de los consultores, gastos de viajes, alojamiento, desarrollo de ciertos módulos, entre otros.

	Mínimo	Máximo Aprox
Sap ERP 6.0	\$ 30,000.00	\$ 120,000.00
Microsoft Dynamics AX 2012 R3	\$ 20,000.00	\$ 750,000.00
Oracle	\$ 20,000.00	\$ 92,000.00
Aspel Intelisis ERP	\$15,079.00 Precio base	

Adicional a los costos antes vistos las organizaciones que deseen aplicarlo deberán hacer una fuerte inversión en Capex, por la adquisición de servidores y adecuación física de los mismos, así como la contratación de personal de informática que le brinde soporte y mantenimientos a los mismos. Los cuales podrían ascender a varios miles de dólares.

De igual forma si comparamos el ERP instalado a Ojos y Vida, vrs la versión Enterprise (Odoo, s.f.), podemos observar que aún la versión Enterprise (Pagada) el precio es mucho menor que los ERP antes mencionados, aunque representa una inversión considerable para una PYME.

A continuación, se presentan los costos de Versión Odoo Enterprise (Pagada)

The screenshot displays the Odoo pricing interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'APLICACIONES', 'TOUR', 'TARIFAS', 'COMUNIDAD', 'DOCUMENTOS', and 'SESIÓN', along with a 'Pruébalo gratis' button. Below this, the 'Tarifas' section is active, showing options for 'Tarifas', 'Packs de Éxito', 'Ediciones', and 'Sign In'. The main heading is 'Precios de Odoo', followed by the instruction 'Elige el número de usuarios'. A dropdown menu shows '5' users, with a calculation of 'Usuarios x \$6.00 USD/mes' resulting in '\$8.00 USD/mes'. Below this, the 'Elige tus Aplicaciones' section allows users to select various modules. Each module has a checkbox and a price per month.

Aplicación	Costo (USD / mes)	Seleccionada
CRM	\$8.00 USD / mes	☒
Facturación	\$4.00 USD / mes	☒
Ventas	\$4.00 USD / mes	☒
Web	\$8.00 USD / mes	☐
Comercio electrónico	\$4.00 USD / mes	☐
Punto de venta	\$8.00 USD / mes	☒
Contabilidad	\$8.00 USD / mes	☒
Proyecto	\$8.00 USD / mes	☐
Inventario	\$12.00 USD / mes	☒

Ilustración 1 Fuente: [/www.odoo.com/es_ES/pricing](http://www.odoo.com/es_ES/pricing)

	Fabricación 	☒		Compra 	☒		Hoja de horas 	☐
	\$16.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes	
	Marketing electrónico	☐		Gastos 	☐		Eventos 	☐
	\$4.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes	
	Permisos	☐		Contratación	☐		Valoración 	☐
	\$4.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes	
	Suscripción 	☐		Firmar	☐		Equipamiento	☐
	\$8.00 USD / mes			\$8.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes	
	Control de Calidad 	☐		Studio	☐		Servicio de asistencia	☐
	\$8.00 USD / mes			\$24.00 USD / mes			\$8.00 USD / mes	
	Mantenimiento (Manufactura) 	☐		PLM (Manufactura) 	☐		Programación de citas 	☐
	\$8.00 USD / mes			\$8.00 USD / mes			\$4.00 USD / mes	
	Automatización de marketing 	☐						
	\$16.00 USD / mes							

Ilustración 2 Fuente: [/www.odoo.com/es_ES/pricing](http://www.odoo.com/es_ES/pricing)

odoo | Tarifas
Tarifas
Packs de Éxito
Ediciones
Sign In
Pruébalo gratis

Integraciones extra

	DHL 	☐		UPS 	☐		USPS 	☐
	\$12.00 USD / mes			\$12.00 USD / mes			\$12.00 USD / mes	
	FedEx 	☐		Ebay 	☐		VoIP (Asterisk)	☐
	\$12.00 USD / mes			\$20.00 USD / mes			\$12.00 USD / mes	

Elija su tipo de servidor

☐ Almacenamiento en la nube (gratis)
☐ En sitio (gratis)
☒ Nube dedicada (Más información en Odoo.sh)

Ilustración 3 Fuente: [/www.odoo.com/es_ES/pricing](http://www.odoo.com/es_ES/pricing)

odoo | Tarifas Tarifas Packs de Exito Ediciones Sign In [Pruébalo gratis](#)

Servicio de implementación

- ☒ Autoservicio
- ☐ Paquetes de éxito de Odoo (se recomienda para <50 usuarios)
- ☐ Con un socio local (se recomienda para >50 usuarios)

Anualmente **Mensual**

12 Usuarios	\$120.00 USD
Descuento para usuarios (*)	-\$30.00 USD
11 Aplicaciones	\$100.00 USD
Odoo.sh Access	\$180.00 USD
Total / mensual	\$370.00 USD

Ilustración 4 Fuente: [/www.odoo.com/es_ES/pricing](http://www.odoo.com/es_ES/pricing)

odoo | Tarifas Tarifas Packs de Exito Ediciones Sign In [Pruébalo gratis](#)

Servicio de implementación

- ☒ Autoservicio
- ☐ Paquetes de éxito de Odoo (se recomienda para <50 usuarios)
- ☐ Con un socio local (se recomienda para >50 usuarios)

Anualmente Mensual

12 Usuarios	\$1,152.00 USD
Descuento para usuarios (*)	-\$288.00 USD
11 Aplicaciones	\$960.00 USD
Odoo.sh Access	\$1,728.00 USD
Total / anual	\$3,552.00 USD

Ilustración 5 Fuente: [/www.odoo.com/es_ES/pricing](http://www.odoo.com/es_ES/pricing).

Efectuada la comparación de las versiones de ERP, y la implementación del nuevo sistema en Ojos y Vida las empresarias se están efectuando ahorros considerables, por lo que la elección de la acción clave de éxito seleccionada proporcionará ventaja competitiva en el mercado.

Recomendaciones del Equipo Consultor

- Se sugiere efectuar compra de dominio electrónico, con el propósito de mantener una dirección con el nombre de la empresa, que se identifique claramente y sea fácil de acceder, de igual forma que se pueda vincular a páginas web o redes sociales, con el propósito de crear un nuevo mercado y publicitarnos de forma eficiente. Dentro de esta recomendación se comprende: Compra de Dominio, Registro de Dominio, y cuyo costo de lo antes mencionado es sumamente bajo, ya que la compra del Dominio oscila entre \$0.99 y \$1.50. (Godaddy, s.f.).

- Seguimiento y mantenimiento a todas las variables contenidas en el ERP instalados, de tal forma que cada día que pase sea más precisa y adecuada la información y la operatividad de la compañía.

- Para poder tener un mejor control de sus inventarios deben realizar un levantamiento inicial, y posteriormente alimentar la herramienta con las respectivas compras y devoluciones, para que sea un control adecuado y fidedigno.

- Que se complemente el catálogo de productos, y se agreguen las respectivas fotografías, para poder publicarlas en la página web.

- Para tener mejor administración de todos sus clientes deberán solicitar correos electrónicos.
- Que se efectúen periódicamente Spots publicitarios en la Fan Page, y sean vinculados con la página web de contacto a fin de recibir y atraer leads, y con ello nuevas oportunidades de negocios.
- Para mejor gestión de la empresa se elaboren los procedimientos por escrito, y que además se segreguen las funciones específicas del personal.

Referencias

- Andino, R. M. (2006). *Operaciones y lógica, sistema ERP*. Recuperado de <https://docplayer.es/1438735-Sistemas-erp-ramon-martin-andino-operaciones-y-logistica-mba-edicion-2006.html>
- Aner Sistemas Informáticos. (2018). *Software gestión*. Recuperado de <http://www.aner.com/que-es-un-erp.html>
- Dávila, A. L. (2008). *Gestiopolis*. Recuperado de www.gestiopolis.com/erp-planificacion-de-recursos-empresariales-fundamentos-teoricos/
- Martínez, E. (2013). *Digital business*. Recuperado de www.iebschool.com/blog/ventajas-erp-digital-business/
- Nsolver. (2017). *Nuevas soluciones virtuales*. Recuperado de <https://www.nsolver.com/noticias/que-es-un-sistema-erp.html>
- Odoo. (s. f.). *Odoo Pricing*. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES/pricing

Anexos



ANEXO 1

ESTUDIO DE MERCADO

ESTUDIO DE MERCADO



DESCRIPCIÓN	LA JOYA	FRANKLIN	LA REALEZA	OPTICA CV+	OJOS Y VIDA
OPINIONES	4.6	3.5	5	4.4	5
SITIO WEB	SI	SI	SI	SI	No
	www.opticalajoya.com.sv	http://opticasfranklin.com.sv/	https://opticaslarealeza.com.sv/	www.cvmass.com	https://es-la.facebook.com/ojosyvidaoptica/
EXPERIENCIA	125 años	51 años	25	0	3
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Aros, lentes de contacto, accesorios, mantenimiento de lentes y Exámenes visuales	Aros, lentes de contacto, lentes de sol y accesorios	Aros, lentes de contacto, lentes de sol y accesorios	Aros, lentes de contacto	Aros, lentes, accesorios y Exámenes visuales
PRECIOS	No se muestra en la web	No se muestra en la web	No se muestra en la web	No se muestra en la web	No se muestra en la web
MARCA	Variedad de marcas en aros	Variedad de marcas en aros	Variedad de marcas en aros	Variedad de marcas en aros	Variedad de marcas en aros
GARANTIA	6 meses	6 meses	2 meses examen visual	1 meses	1 año
CITAS EN LINEA	Si	Si	No	Si	No
CREDITO	Si	si	si		SI
SUCURSALES	4	18	6	9	2
REDES SOCIALES	Instagram, Facebook	Instagram, Facebook	Instagram, Facebook, Twitter	Instagram, Facebook, Twitter	Facebook, Lidenkdl

Breve descripción de la actividad: Se realizó el estudio de mercado con el objetivo de identificar el posicionamiento de mercado que posee Ojos y Vida, a su competencia, escogiendo específicamente aquellas ubicadas en la zona central de San Salvador. Con este estudio se identificó al líder del mercado, así como las empresas que se apoyan de nuevas tecnologías para su posicionamiento de mercado.



ANEXO 2

MODELO CANVAS

MODELO CANVAS

OJOS Y VIDA, S.A DE C.V.

SOCIOS CLAVE 1. Oftalmólogos que apoyan a la empresa para el logro de objetivos y metas. 2. Proveedores certificados en lentes y aros. 3. Alianzas con los bancos del país para mejorar el negocio. 4. Laboratorios certificados. 5. Cámara de Comercio e Industria de El Salvador. 6. CDMYPE	ACTIVIDADES CLAVE 1. La planificación de compras de aros y lentes tanto de corto, mediano y largo plazo, según necesidades se hacen las compras, máximo de 45 días y proveedores fuera del país hasta tres meses. 2. Campañas al sector empresarial y las ventas en salas. 3. Seguimiento de clientes y control de cuentas por cobrar.	PROPUESTA DE VALOR 1. Acceso a la salud visual a través de consultas. 2. Examen visual gratuito. 3. El nivel de respuesta para brindar el servicio es de inmediato. 4. La garantía es real de 1 año. 5. Seguimiento al cliente hasta resolver los problemas visuales. 6. Aros y lentes a la vanguardia y moda.	RELACION CLIENTE La empresa mantiene un vínculo importante con sus clientes y una constante comunicación con sus cuentas grandes. Además, las cuentas de los clientes siempre se mantienen abiertas con las condiciones ofrecidas en las campañas.	CLIENTES Los clientes principales de la organización son del sector empresarial y se clasifican como categoría económica, intermedia y Premium. Los clientes están segmentados por ingresos obtenidos por campañas y ventas en sala.
	RECURSOSCLAVE 1. Recurso tecnológico: Lensómetro manual para ver si ha cambiado la graduación manual. Autorefractómetro: para hacer un examen computarizado de la graduación. 2. Recurso Humano: Con experiencia en ventas y oftalmología. 3. Recurso en activos fijos: Dos locales con ubicaciones accesibles para la atención de clientes.		CANALES La organización dispone de dos locales bien equipados y la fuerza de ventas tiene experiencia en la organización ya que las propietarias son expertas en ventas. La comunicación externa se efectúa a través de redes sociales, la cual sirve para el cliente individual y generalmente el cliente empresarial se contacta de forma telefónica.	
Estructura de COSTOS 1. Activos fijos: Dos locales en zonas geográficas estratégicas y equipo oftalmológico de punta. 2. Pago de servicios básicos: Agua Luz, Teléfono e internet 3. Pago de impuestos: IVA y pago a cuenta. 4. Adquisición de Aros y Lentes 5. Pago de personal: Una persona encargada de buscar clientes, una persona encargada de sala de ventas, una persona para efectuar los exámenes visuales, una persona para representación legal y una encargada de labores operativas.		Fuentes de INGRESO 1. Clientes del sector empresarial. 2. El seguimiento post venta es importante para los ingresos. 3. La garantía es el principal atributo de los productos que ofrece la empresa y el precio es importante y estratégico. Además, la satisfacción en el tiempo de entrega, garantía, atención y presentación es clave para los clientes nuevos.		

MODELO CANVAS OJOS Y VIDA, S.A DE C.V.

Breve descripción de la actividad: El modelo de negocio Canvas se enfocó en describir paso a paso las actividades de la organización e identificó como crea, entrega, y captura valor según su estrategia.

Se divide en nueve módulos, la parte derecha es la que hace referencia a los aspectos externos a la empresa, al mercado, al entorno. La parte derecha del modelo de negocio canvas se compone de los siguientes bloques: segmento de mercado, propuesta de valor, canales, relación con clientes y fuentes de ingresos.

En la parte izquierda del lienzo de negocios, se reflejan los aspectos internos de la empresa como asociaciones clave, actividades y recursos clave, y estructura de costes.

El Método Canvas busca con un modelo integral analizar la empresa como un todo y sirva como base para desarrollar diferentes modelos de negocios, se ha convertido en una herramienta de Innovación Estratégica.



ANEXO 3

INFORMES DE SEGUIMIENTO

PIMER VISITA

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: PRIMER VISITA

Fecha: 11/ 08 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Visita donde se efectuó entrevista relacionada al área de dirección estratégica

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán



Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Primer visita

Fecha: 11/8/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Visita donde se efectuó entrevista relacionada al área de Dirección Estratégica





SEGUNDA VISITA

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: SEGUNDA REUNIÓN CON EMPRESA OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 15 / 08 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán



ojos y vida
ojos y vida, S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Segunda visita

Fecha: 15/8/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.





TERCER VISITA

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: TERCERA REUNIÓN CON EMPRESA OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 25 / 08 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán



ojos y vida
ojos y vida, S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Tercer visita

Fecha: 25/8/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.





CUARTA VISITA

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: CUARTA REUNIÓN CON EMPRESA OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 29 / 08 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:

Adriana Beltrán



Firma del Empresario:

Yessenia Méndez

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

Cuarta visita

Fecha: 29/8/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Reunión en la cual se efectuó entrevista relacionada al llenado de la herramienta, como parte del proceso de consultoría colaborativa a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.





PRESENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: PRESENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO A OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 20 / 09 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación y selección de acción clave de éxito a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.

ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO SELECCIONADA: Diseño e implementación de un
sistema de Gestión de ventas (CRM).

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán

Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Presentación Acción Clave de Éxito

Fecha: 20/9/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Presentación y selección de acción clave de éxito a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V. y a Representante de Centro MYPE.





ELABORACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: ELABORACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO A OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 09 / 10 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

Recopilación de insumos para la elaboración de acción clave de éxito a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:

Adriana Beltrán



ojos y vida
Av. Olímpica

Firma del Empresario:

Yessenia Méndez

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

Elaboración Acción Clave de Éxito

Fecha: 9/10/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Presentación y selección de acción clave de éxito a empresa Ojos y Vida S.A. de C.V. ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO SELECCIONADA





IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO A OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 01 / 12 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación de herramienta de CRM, en sistema ODOO, e inicio de capacitación en uso de la misma a Socias de Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán



OJOS Y VIDA
Av. Olímpica

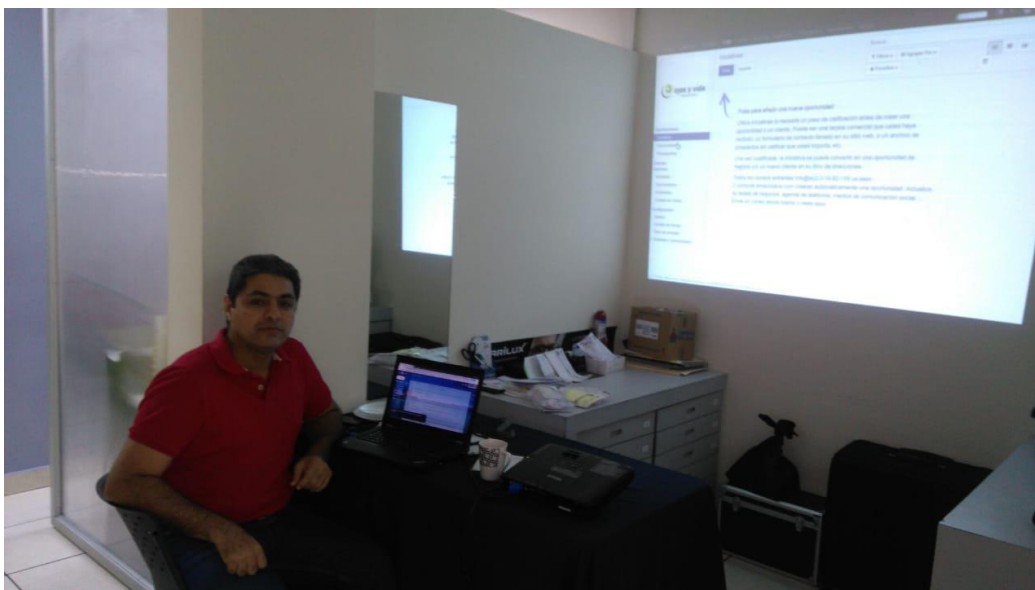
Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Implementación Acción Clave de Éxito

Fecha: 1/12/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Presentación de herramienta de CRM, en sistema ODOO, e inicio de capacitación en uso de la misma a socias de Ojos y Vida.





IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO A OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: 06 / 12 / 2018

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

Firma

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Breve descripción de la actividad realizada:

Capacitación de herramienta de CRM, en sistema ODOO a Socias de Ojos y Vida S.A. de C.V. y encargadas de Sucursal Merliot y Sucursal Olímpica, Victoria Fiallos y Sandra Zepeda respectivamente.

Firma Encargada de
Sucursal Olímpica:
Sandra Zepeda

Firma de Encargada de Sucursal Merliot:
Victoria Fiallos



ojos y vida
ojos y vida, S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán

Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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

Implementación Acción Clave de Éxito

Fecha: 6/12/2018

Breve descripción de la actividad realizada: Capacitación de herramienta de CRM, en sistema ODOO a socias de Ojos y Vida, y encargadas de Sucursal Merliot y Sucursal Olímpica, Victoria Fiallos y Sandra Zepeda, respectivamente.





ENTREGA ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: ENTREGA ACCIÓN CLAVE DE ÉXITO A OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.

Fecha: _____

Equipo Consultor: EXECOM

Nombre y Apellidos

CARLOS ARTURO MONTOYA VAQUERANO

KARLA PATRICIA JIMÉNEZ AGREDA

WALTER ALEXANDER ESCOTO ALVAREZ

DARWIN OSWALDO LÓPEZ VILLANUEVA

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

Entrega de usuarios del sistema ODOO a Socias de Ojos y Vida S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Adriana Beltrán

ojos y vida, S.A. de C.V.

Firma del Empresario:
Yessenia Méndez

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



ANEXO 4

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE MARCA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE MARCA “OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.”

Se realizó una encuesta de percepción de marca de la empresa Ojos y Vida, con el objetivo de medir el conocimiento de la marca en el mercado de ópticas.



¿Qué ópticas conoce en San Salvador y Santa Tecla? *

	Si	No
FUEDEM	☐	☐
Ópticas La Joya	☐	☐
Ópticas Franklin	☐	☐
Ópticas La Realeza	☐	☐
Ópticas CV+	☐	☐
Ópticas Deluxe	☐	☐
Ópticas Ojos y Vida	☐	☐

Cuando quieres comprar lentes ¿En qué Ópticas piensa? *

- ☐ FUDEM
- ☐ Ópticas La Joya
- ☐ Ópticas Franklin
- ☐ Ópticas La Realeza
- ☐ Ópticas CV+
- ☐ Ópticas Deluxe
- ☐ Ópticas Ojos y Vida

¿Alguna vez ha escuchado de la empresa Ojos y Vida, S.A. de C.V.? *



- ☐ Sí
- ☐ No

¿Por qué medio conoció Ópticas Ojos y vida? *

- ☐ Redes Sociales
- ☐ Publicidad
- ☐ Un Amigo
- ☐ No la conozco
- ☐ Otro: _____

¿Conoce las sucursales que posee Ópticas Ojos y Vida, S.A. de C.V.? *

- ☐ Si
- ☐ No

¿Cuál de las sucursales de Ópticas Ojos y Vida conoce? *

- ☐ Sucursal Escalón (Condominios Galería Olímpica)
- ☐ Sucursal Merliot (Plaza Santa Fe)
- ☐ Ninguna

¿Sabías que las consultas en Opticas Ojos y Vida son Gratis? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Proporciona tu correo para obtener más información de Ópticas Ojos y Vida

Tu respuesta

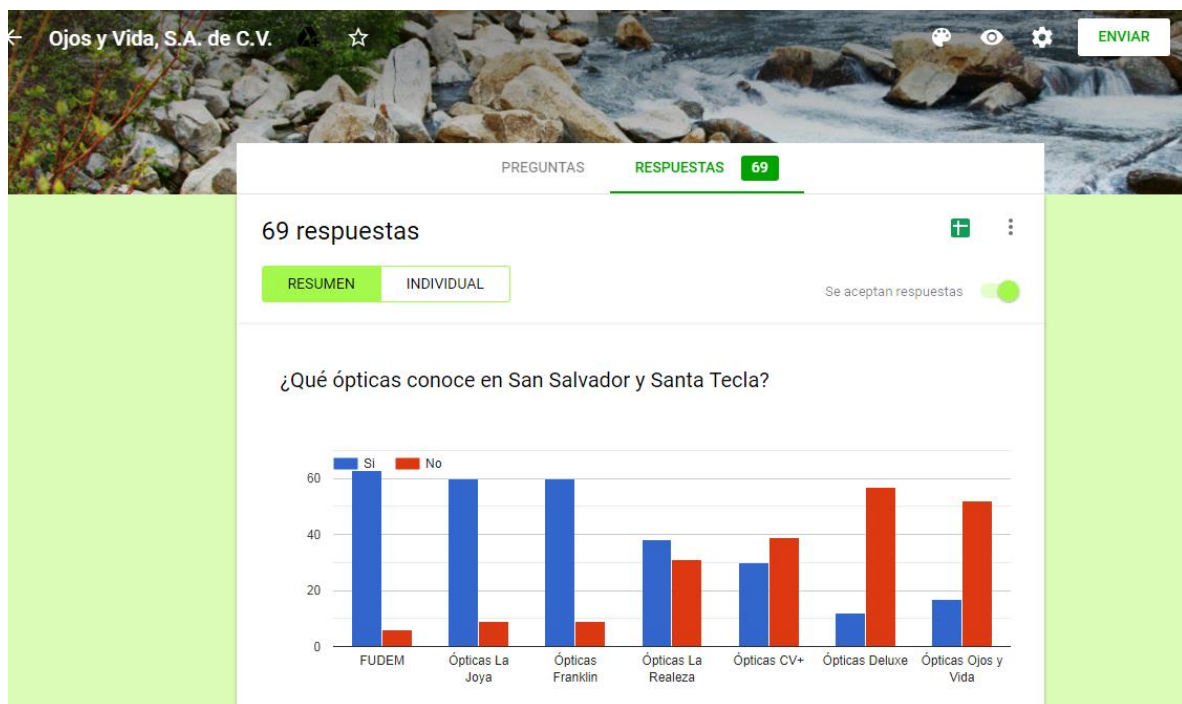


ENVIAR

Página 1 de 1

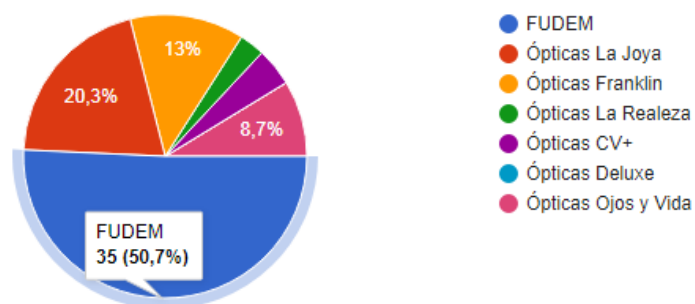
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE MARCA DE OJOS Y VIDA, S.A. DE C.V.



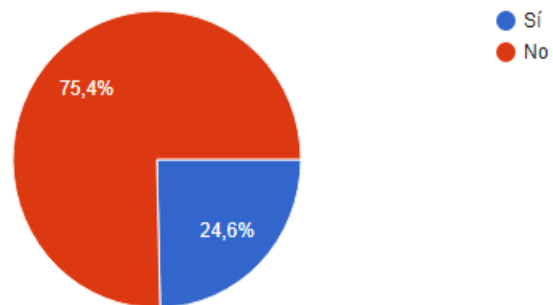
Cuando quieres comprar lentes ¿En qué Ópticas piensa?

69 respuestas



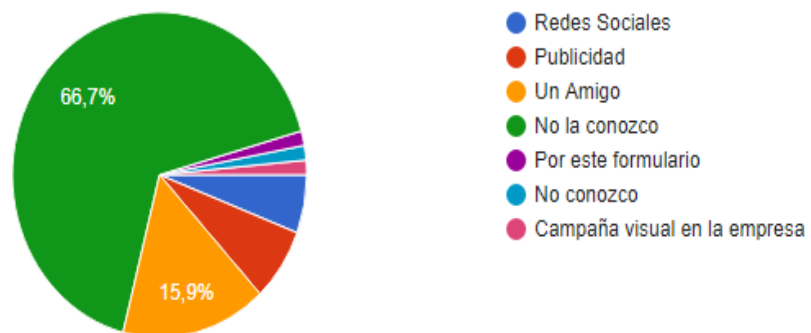
¿Alguna vez ha escuchado de la empresa Ojos y Vida, S.A. de C.V.?

69 respuestas



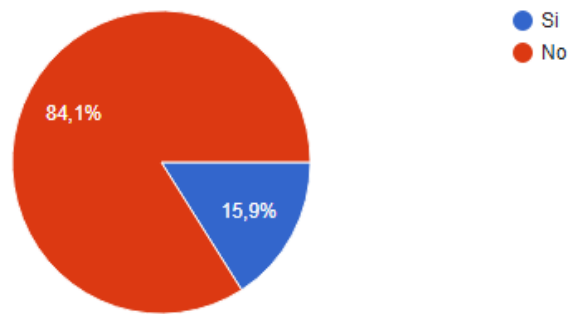
¿Por qué medio conoció Ópticas Ojos y vida?

69 respuestas



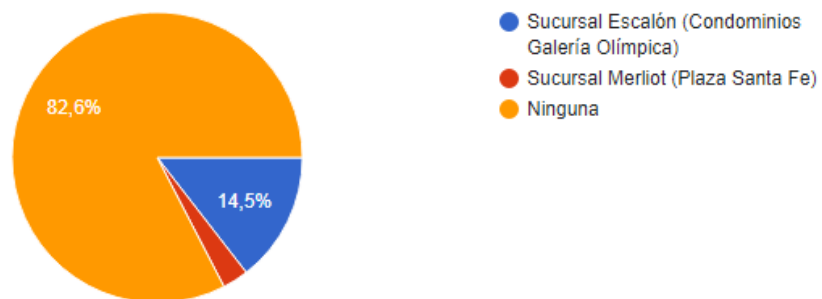
¿Conoce las sucursales que posee Ópticas Ojos y Vida, S.A. de C.V.?

69 respuestas



¿Cuál de las sucursales de Ópticas Ojos y Vida conoce?

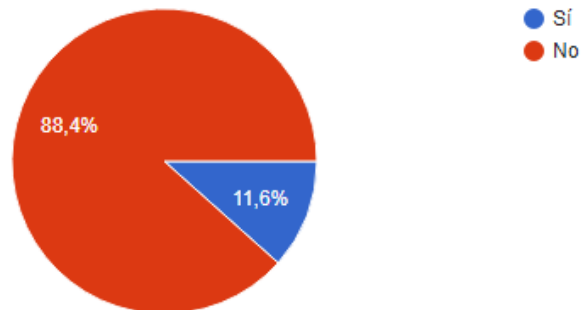
69 respuestas



¿Sabías que las consultas en Ópticas Ojos y Vida son Gratis?



69 respuestas



Proporciona tu correo para obtener más información de Ópticas Ojos y Vida

39 respuestas

mjepm24264@gmail.com
saulebdalicanogutierrez@gmail.com
saprisa@yahoo.com
rodrigomoisa1979@gmail.com
edgarxaver@gmail.com
karen.pineda@cotecna.com
susanaortiz01@gmail.com
william_edgardoc@hotmail.com
rommell9@hotmail.com
galozes@gmail.com
eu302216@hotmail.com
evitamolina@gmail.com



ANEXO 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL

OBJETIVO

Conocer la opinión de los empleados respecto a la empresa Ojos y Vida, S.A. DE C.V., en la cual se dio la instrucción de marcar con una X, la respuesta que considerará adecuada a su opinión.

Se evaluaron preguntas en relacion a la misión y visión de la empresa, al proceso de inducción al ingresar a la empresa, si conocen sus funciones y estan definidas por escrito, ademas si estan identificadas con la empresa y si tienen la disposición de adaptarse a cambios de mejora de procesos en la empresa.

ENCUESTA

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados respecto a la empresa Ojos y Vida, S.A. de C.V.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considera adecuada a su opinión.

1) Conoce la misión y visión de la empresa.

☒ SI

☐ NO

2) Tuvo un proceso de inducción al ingresar a la empresa.

☒ SI

☐ NO

3) Conoce sus funciones, y están definidas por escrito.

☒ SI

☐ NO

4) Existen, políticas, manuales o procedimientos escritos en la empresa.

☐ SI

☒ NO

5) Reciben capacitaciones en atención a clientes.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

6) Reciben capacitaciones técnicas.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

7) Se sienten identificados con la empresa.

☒ SI

☐ NO

8) Conoce el plan de comisiones de ventas de la empresa.

☒ SI

☐ NO

9) Son tomadas en cuenta sus opiniones de mejoras en productos.

☒ SI

☐ NO

10) Tiene disposición para adaptarse a cambios de mejora de procesos en la empresa.

☒ SI

☐ NO

ENCUESTA

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados respecto a la empresa Ojos y Vida, S.A. de C.V.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considera adecuada a su opinión.

1) Conoce la misión y visión de la empresa.

☒

SI

☐

NO

2) Tuvo un proceso de inducción al ingresar a la empresa.

☒

SI

☐

NO

3) Conoce sus funciones, y están definidas por escrito.

☒

SI

☐

NO

4) Existen, políticas, manuales o procedimientos escritos en la empresa.

☒

SI

☐

NO

5) Reciben capacitaciones en atención a clientes.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

6) Reciben capacitaciones técnicas.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

7) Se sienten identificados con la empresa.

☒

SI

☐

NO

8) Conoce el plan de comisiones de ventas de la empresa.

☐

SI

☒

NO

9) Son tomadas en cuenta sus opiniones de mejoras en productos.

☒

SI

☐

NO

10) Tiene disposición para adaptarse a cambios de mejora de procesos en la empresa.

☒

SI

☐

NO

ENCUESTA

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados respecto a la empresa Ojos y Vida, S.A. de C.V.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considera adecuada a su opinión.

1) Conoce la misión y visión de la empresa.

☐ SI

☒ NO

2) Tuvo un proceso de inducción al ingresar a la empresa.

☐ SI

☒ NO

3) Conoce sus funciones, y están definidas por escrito.

☐ SI

☒ NO

4) Existen, políticas, manuales o procedimientos escritos en la empresa.

☐ SI

☒ NO

5) Reciben capacitaciones en atención a clientes.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

6) Reciben capacitaciones técnicas.

a) Semanal

b) Mensual

c) Anual

d) No se capacita

7) Se sienten identificados con la empresa.

☒ SI

☐ NO

8) Conoce el plan de comisiones de ventas de la empresa.

☐ SI

☒ NO

9) Son tomadas en cuenta sus opiniones de mejoras en productos.

☒ SI

☐ NO

10) Tiene disposición para adaptarse a cambios de mejora de procesos en la empresa.

☒ SI

☐ NO



ANEXO 6

MANUAL DE USUARIO

ODOO



Manual de Usuario

odoo
12

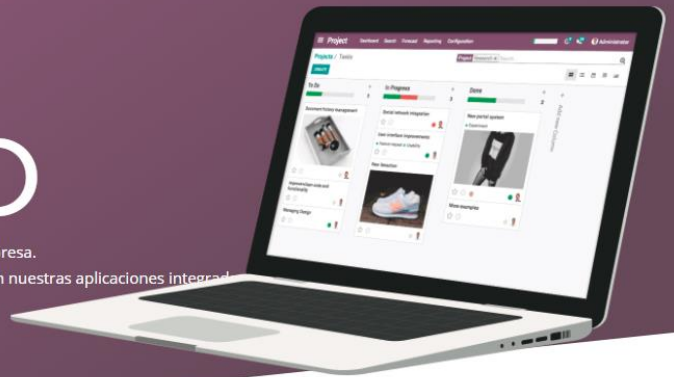


DELINEANDO EL FUTURO

DEL TRABAJO

Odoo es el mejor software de gestión para llevar adelante una empresa. Millones de usuarios satisfechos trabajan de una mejor manera con nuestras aplicaciones integradas.

Comience ahora. Es gratis.



Redefina la **escalabilidad**

Una necesidad, una aplicación. La integración nunca fue tan sencilla

AUMENTE SUS VENTAS



CRM



POS



Ventas

INTEGRE SUS SERVICIOS



Proyecto



Hoja de horas



Servicio de asistencia

OPTIMICE SUS OPERACIONES



Inventario



MRP



Compra

CONSTRUYA SITIOS WEB IMPACTANTES



Creador de sitios web



Comercio electrónico

GESTIONE SUS FINANZAS



Facturación



Contabilidad

EXPANDA EL ALCANCE DE SUS ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA



Marketing electrónico



Automatización de marketing

PERSONALICE Y DESARROLLE



Studio



odoo.sh



El fin de las integraciones problemáticas.

Con más de 10.000+ aplicaciones, Odoo cubre todas sus necesidades empresariales con una solución de un solo paso: ya no se requieren interfaces entre software diferentes. Las aplicaciones de Odoo se integran perfectamente entre sí, lo que le permite automatizar por completo los procesos de su empresa.



"Hemos reemplazado 14 aplicaciones diferentes y hemos aumentado las ganancias en un 10 % de la noche a la mañana".

– Marc Peeters, General Manager of the Vending Division

sodexo

Una propuesta de valor **exclusivo**

Todo lo que necesita en una experiencia de usuario de primera categoría.

El **modelo de código abierto** de Odoo nos ha permitido aprovechar los conocimientos de miles de desarrolladores y expertos en el mundo empresarial para construir cientos de aplicaciones en solo unos años.

Con bases tecnológicas potentes, la estructura de Odoo es única. Ofrece **usabilidad de la más alta calidad en todas las aplicaciones.**

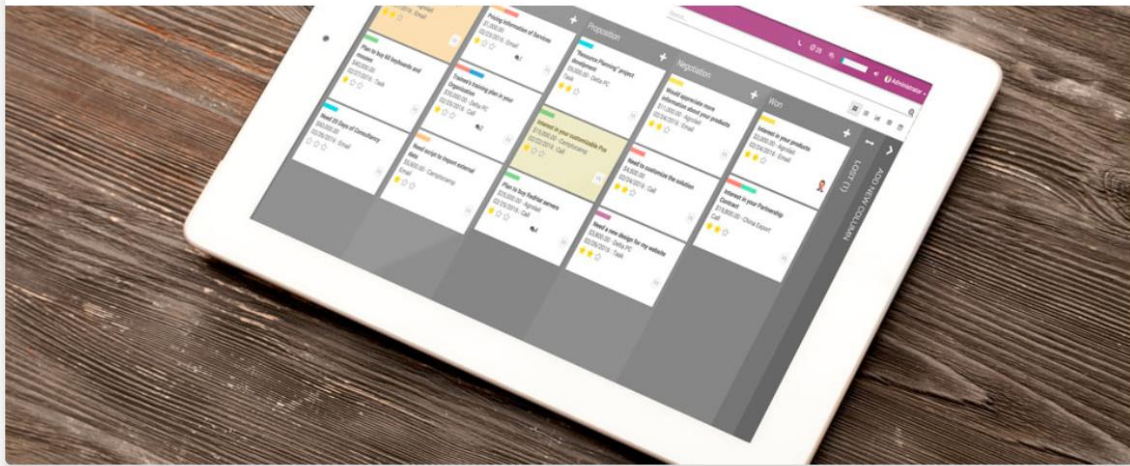
Las mejoras en usabilidad realizadas en Odoo se implementarán directamente en todas nuestras aplicaciones totalmente integradas.

De esa manera, Odoo evoluciona mucho más rápido que cualquier otra solución.



3 Millones de usuarios
hacen crecer sus negocios con Odoo

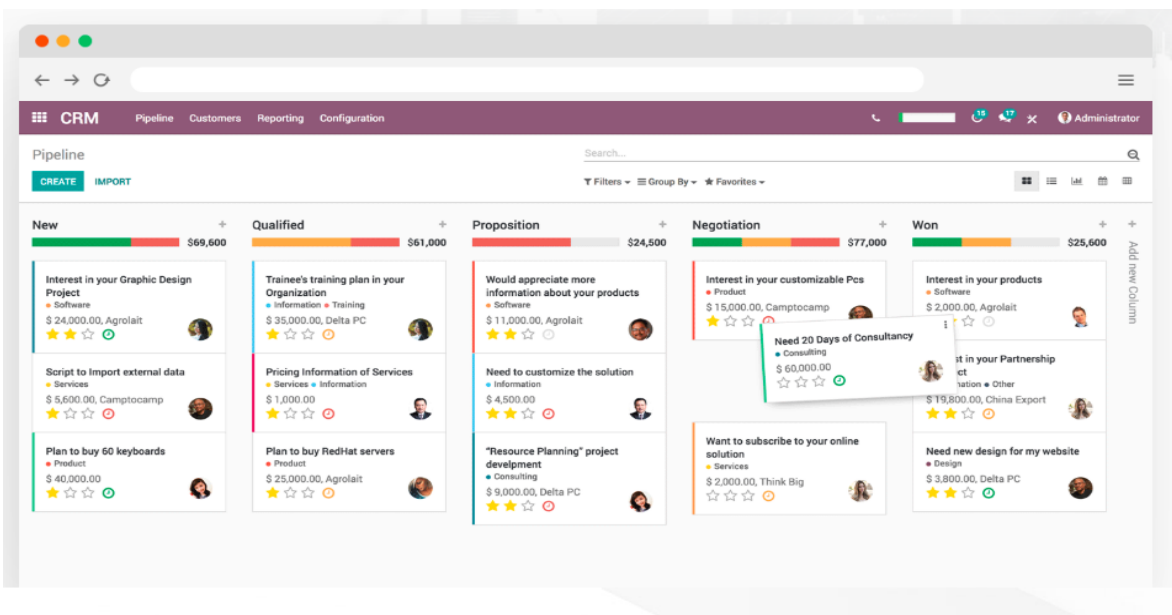
CRM



El CRM realmente centrado en los clientes

Realice el seguimiento de posibles clientes, cierre oportunidades y obtenga previsiones precisas.

Emplee ahora - Es gratis



Obtenga previsiones precisas

Utiliza datos útiles para tomar mejores decisiones.



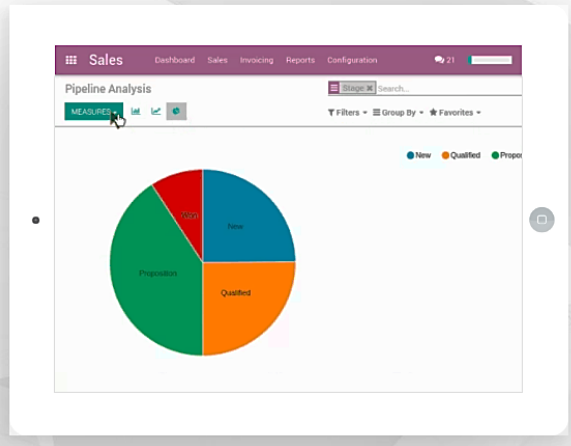
Obtenga la información que necesita para tomar mejores decisiones.



Diseñe paneles personalizados para obtener un panorama de su empresa en un simple vistazo.



Logre un análisis más profundo gracias a los informes en tiempo real y los diagramas de flujo que cualquiera puede crear y compartir.



Lleve a cabo más tareas en menos tiempo

Herramienta estupenda = Personas contentas

Programa actividades en función de sus estrategias de venta: llamadas, reuniones, listas de correo y presupuestos. Obtenga toda la información que necesita directamente en la oportunidad: páginas del sitio web vistas, correos recibidos, etc.



Resumen en tiempo real

Revisión fácil de tus resultados & próximas actividades.

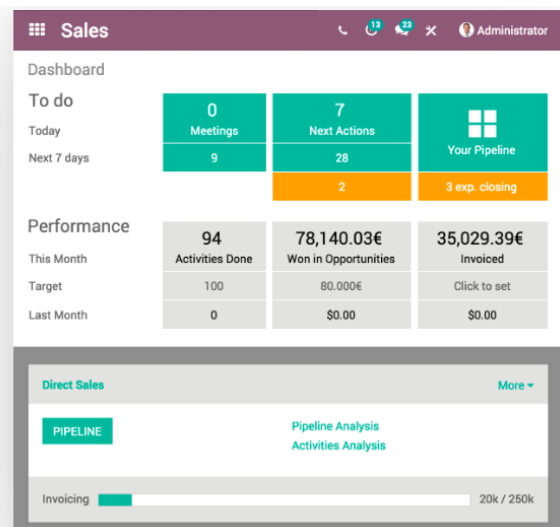
Compare cuál ha sido su rendimiento real frente a sus objetivos mensuales. Organice su flujo de trabajo en función de sus siguientes acciones planificadas.

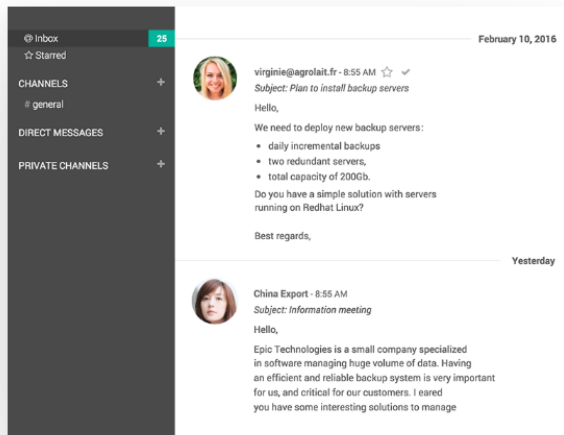


"Con Odoo CRM, guardo toda la información sobre los clientes y direcciones en un único lugar. Es fantástico y eficaz".

- Claudia Sebastiani, administradora de cuentas

Creativi Quadrati





Permanezca en **conexión** con sus **clientes**

Mensajería en tiempo real para mejorar la colaboración.

Tenga una visión general de lo que está ocurriendo en su equipo. Vea cuándo un trabajador hace una llamada o envía un presupuesto. Comparta ideas y archivos en tiempo real y póngase al día sobre las cosas que se perdió cuando estaba fuera.

Totalmente **integrado** con otras **aplicaciones de Odoo**

Venta Convierta órdenes de ventas y compras en facturas con un solo clic y haga el seguimiento durante el pago. DISCOVER	Firma electrónica Automatice la firma de sus contratos. DISCOVER	Facturación Convierta presupuestos en facturas con aspecto profesional en un solo clic. DISCOVER	Mensajes masivos Envíe el mensaje adecuado a sus posibles clientes, oportunidades y clientes. DISCOVER
---	---	---	---

Libere su potencial de crecimiento

FUNCIONES

Vender más rápido

Interfaz moderna de usuario

Una interfaz intuitiva de usuario diseñada para ventas, Un panel para una mejor vista general de las actividades de ventas. Consejos útiles y mejores prácticas para configurar y utilizar su CRM.

Móvil

Vender en la calle con la interfaz de móvil Odoo, trabajar incluso sin conexión Internet.

Reducir la entrada de datos

Consiguir leads creados automáticamente desde email. Llamadas VoIP. enviar presupuestos en solo unos pocos clics, gestionar su cartera de pedidos con arrastrar soltar, etc.

Leads

Promoción de leads

Crear campañas para enviar automáticamente emails a medida al segmento lead y de las actividades del lead.

Marcador de lead

Puntuar sus leads basados en criterios explícitos o implícitos (en páginas vistas, localización, tiempo). Definir diferentes acciones basadas en puntuación de lead y reglas de asignación de equipo. Decidir cual es la puntuación total que merece ser convertida en una oportunidad.

Importar leads

Importar fácilmente archivos de clientes potenciales con la herramienta de correspondencia de columna Odoo.

Adquisición en línea

Obtener más de 30 aplicaciones de marketing para impulsar la adquisición de leads desde su sitio web: herramienta de Optimización de Buscadores, formar constructores, etc.

GeoIP

Detectar países, estados y ciudades de los leads automáticamente desde la dirección IP de su visitante.

Chat en directo

Activar el chat Odoo en su sitio web para hablar con los visitantes y convertirlos en leads. Definir reglas para países clave o páginas.

Identificación de duplicados

Conseguir que las proposiciones de leads se unan cuando un lead se convierte en una oportunidad. Crear cuentas automáticamente basadas en leads.

Reglas de asignación

Definir sus propias reglas para asignar leads al equipo de ventas correcto o al comercial basándose en membrecías y segmentos.

Llamadas a la acción

Optimizar la adquisición de leads con las cinco llamadas a la acción de Odoo y la herramienta de testing a/b.

Seguidores URL

Monitorizar la fuente de leads usando seguidores UTM en todas sus campañas de marketing.

Oportunidades

Gestión de actividades y llamadas

Organizar secuencia de actividades por oportunidad. Planificar actividades. Registrar cada actividad inmediatamente en el gráfico de oportunidad con acciones predefinidas. Monitorizar el registro y analizar las actividades de su equipo.

Gestión de productos en cartera

Conseguir una vista general clara de la cartera de productos. Trabajar más rápido con la interfaz arrastrar soltar. Configurar etapas específicas para cada equipo de ventas. Posibilidad de crear subetapas para organizar mejor los procesos. Archivado automático de oportunidades perdidas. Archivo manual de otras oportunidades. Las pérdidas ya no son una etapa, sino un campo separado que permite un análisis más potente de la cartera de productos - ej. Ratio de perdidos por etapa.

Personalizar etapas

Personalizar su cartera de productos añadiendo la descripción de las etapas..

Planificar reuniones

Planificar reuniones a partir de una oportunidad de cliente. Sincronizar con teléfono móvil y calendario Google.

Planificar acciones siguientes

Planificar las próximas acciones y planificar su trabajo diario basándose en las oportunidades más importantes y en las tareas.

Visibilidad 360°

Obtener toda la información correcta sobre la oportunidad: páginas visitadas en su página web, mails, reuniones, próximas acciones, pedidos precedentes, etc.

Registrar llamadas

Registrar llamadas o iniciar llamadas VoIP con solo uno clics. Odoo propone replanificar automáticamente la siguiente acción tras la llamada.

Razones de pérdidas

Analizar los motivos de pérdidas en sus oportunidades para mejorar la eficacia de sus ventas.

Opciones de configuración revisadas

Activar leads si es necesario.

Clientes

Libro de direcciones

Obtener un libro de direcciones claro compartido entre todos sus comerciales.

Preferencias de cliente

Establecer las preferencias de los clientes fácilmente: idioma, modo de envío, datos financieros, etc.

Multi-Dirección

Tener múltiples direcciones y contactos para una única empresa.

Historial completo

Conseguir el historial completo de las actividades relacionadas con un cliente: oportunidades, pedidos, facturas, total debido, etc.

Comunicación eficiente

VoIP

Crear una cola de llamada para clientes u oportunidades, llamar desde el navegador automática o manualmente. Registrar llamadas automáticamente, abrir el formulario del cliente, automatizar las siguientes acciones, etc. Volver a planificar o enviar emails para llamadas fallidas. Una ventana emergente se genera automáticamente para recibir llamadas. Integradas en el servidor Aserisk v13.2 VOIP .

Plantillas de emails

Crear plantillas de emails para las comunicaciones más comunes con sus cliente u oportunidades.

Alertas clientes

Seguir oportunidades clave con solo un clic y conseguir alertas basadas en actividades relevantes.

Puertos de email

Conseguir que todas las comunicaciones por email se adjunten automáticamente a la oportunidad correcta. Crear nuevos leads automáticamente basándose en los email entrantes.

Informar

Escritorio

Usar un escritorio predefinido o construir el suyo propio con el motor de informes avanzado. Compartir filtros con el equipo.

Análisis de oportunidades

Analizar las oportunidades de su cartera de productos con filtros avanzados, agrupamiento, desglose, etc.

Análisis de leads

Obtener estadísticas sobre fuentes de leads para evaluar el ROI de sus campañas de marketing.

Integraciones



Ventas

Convertir oportunidades en presupuestos en solo unos clics. Conseguir una visión completa del historial de clientes. [Leer más →](#)



Inventario

Obtener información sobre la disponibilidad de producto en el presupuesto. Iniciar órdenes de entrega y comprobar el estado de entrega desde el pedido. [Leer más →](#)



API potente

Hacer que el CRM Odoo haga casi cualquier cosa con la API: conectar otro software, creación automática de lead, etc.



Google Docs.

Usar la integración Google Docs para enlazar cualquier documento a sus oportunidades: impresos de cualificación, tablas avanzadas de precio...



Todos los canales de compra

Integrar todos los canales de venta: ventas online (**Comercio electrónico**), ventas internas (**CRM**) y en tienda (**Punto de venta**).



Aplicaciones de marketing

Impulsar la adquisición de leads y apoyarlos con las aplicaciones de marketing Odoo: **Marketing electrónico**, **Eventos**, **Seguidores de URL**, páginas de destino, etc.

CRM



Organizar el flujo de ventas

Organízate organizando actividades

Planificar actividades es la manera perfecta de mantenerse al día con su trabajo. Recuérdese lo que debe hacerse y programe las próximas actividades a realizar.

Tus actividades están disponibles dondequiera que estés en Odoo. Es fácil gestionar tus prioridades.

	Lead/Opportunity	2 Late 2 Today	10 Future
	Product Template	0 Late 2 Today	0 Future
	Applicant	3 Late 0 Today	0 Future
	Task	1 Late 1 Today	0 Future

Las actividades se pueden planificar y gestionar desde los usuarios o en las vistas kanban. Aquí hay un ejemplo de oportunidades:

Proposition

+

Won

\$2,000

Interest in your products

Software

\$ 2,000.00, Agrolait

★ ★ ☆ ⌚

Overdue (1)

Call

Yesterday

Today (1)

Email

Today

Planned (1)

Meeting

Due in 7 days

+ Schedule an activity

Establece tus tipos de actividad

Hay una serie de tipos de actividades genéricas disponibles de forma predeterminada en Odoo (por ejemplo, llamada, correo electrónico, reunión, etc.). Si desea configurar nuevos, vaya a **Configuración ► Configuración general ► Tipos de actividad**.

Programar reuniones

Las actividades están previstas para días específicos. Si necesita establecer horas, vaya con el tipo de actividad Reunión. Cuando programe uno, el calendario simplemente se abrirá para permitirle seleccionar un intervalo de tiempo.



Truco

Si necesita usar otros tipos de actividades con una planificación de

Programar una cadena de actividades a seguir.

Odoo le ayuda a planificar fácilmente su flujo habitual de actividades. Vaya a Configuración Types Tipos de actividad y establezca los siguientes pasos comunes como Actividades siguientes recomendadas.

Name

Email

Category Other

Model

Summary

Icon fa-envelope

Planned in 0 days

Recommended Next Activities Call x Todo x

Ahora, cuando se completa una actividad, puede seleccionar Listo y programar a continuación. Los siguientes pasos se te sugerirán automáticamente.

Schedule an Activity

Recommended Activities

☒ Call ☐ Todo

Activity Call

Summary e.g. Discuss proposal

Due Date 03/01/2018

Assigned to Administrator

¡Diviértete organizándote mejor organizando actividades!

Administra oportunidades perdidas

Al trabajar con tus oportunidades, puedes perder algunas de ellas. Vas a querer controlar las razones por las que lo perdiste y también qué caminos Odoo puede tomar para ayudarte a recuperarlo en el futuro.

Marca un lead como perdido.

Mientras se encuentra en su canalización, seleccione cualquier oportunidad que desee y verá el botón Marcar como perdido.

Puedes luego seleccionar una existente Razon Perdida o crear una nueva ahí mismo.

Lost Reason

Lost Reason 

SUBMIT CANCEL

Administra y crea razones perdidas

Encontrará sus motivos perdidos en **Configuración ► Motivos perdidos**.

Puede seleccionar y cambiar el nombre de cualquiera de ellos, así como crear uno nuevo desde allí.

Recuperar oportunidades perdidas

Para recuperar oportunidades perdidas y realizar acciones en ellas (enviar un correo electrónico, hacer una llamada de comentarios, etc.), seleccione el filtro Perdido en la barra de búsqueda.

 Lost  Search... 

Luego verás todas tus oportunidades perdidas.

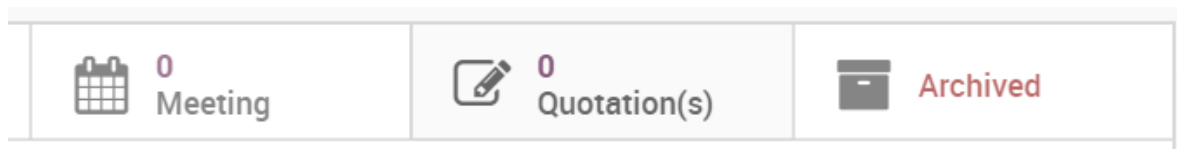
Si quieres refinarlas aún más, puedes añadir un filtro en la *Razón Perdida*.

Por ejemplo, *Muy Caro!*.

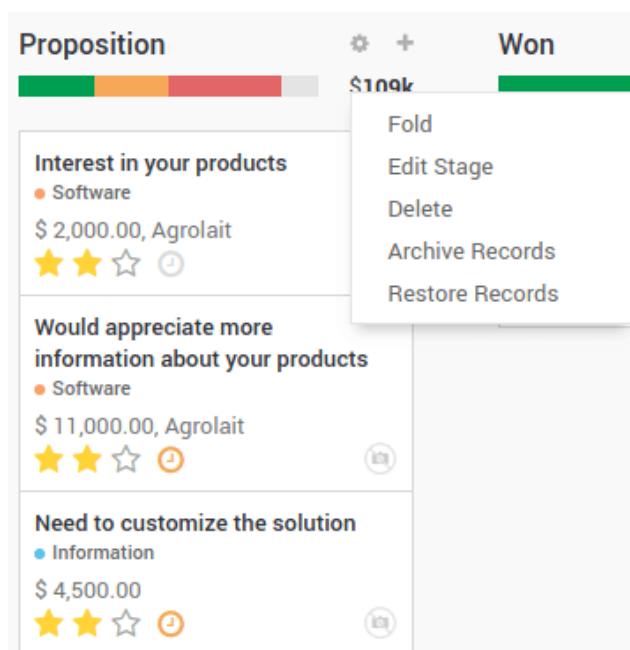
 Lost  Lost Reason Too Expensive  Search... 

Restaura las oportunidades perdidas

Desde la vista Kanban con los filtros en su lugar, puede seleccionar cualquier oportunidad que desee y trabajar en ella como de costumbre. También puede restaurarlo haciendo clic en Archivado.



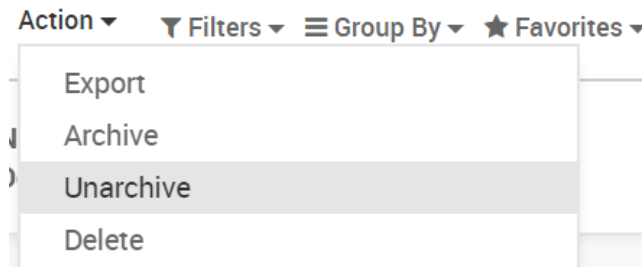
También puede restaurar elementos en lote desde la vista Kanban cuando pertenecen a la misma etapa. Seleccione Restaurar registros en las opciones de columna. También puede archivar de la misma manera.



Para seleccionar oportunidades específicas, debe cambiar a la vista de lista.



Luego puede seleccionar tantas o todas las oportunidades y seleccionar las acciones que desea realizar.



Gestionar múltiples equipos de

En Odoo, puede administrar varios equipos de ventas, departamentos o canales con procesos de ventas específicos. Para ello, utilizamos el concepto de Canal de Ventas.

Create a new sales channel

Para crear un nuevo canal de ventas, vaya a **Configuración ► Canales de ventas**.

Allí puedes configurar un alias de correo electrónico. Cada mensaje enviado a esa dirección de correo electrónico creará una iniciativa/ oportunidad.

Sales Channel

Salesteam name...

☒ Quotations
☒ Pipeline ☒ Leads

Channel Leader ▼

Email Alias @

Team Members

Dashboard

ADD

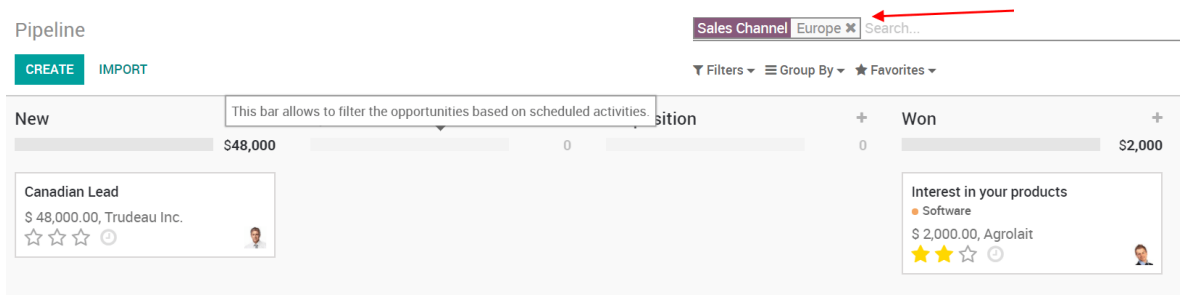
Añade miembros a tu canal de ventas

Puedes agregar miembros a cualquier canal; de esa manera, esos miembros verán la estructura de canalización del canal de ventas cuando lo abran. Cualquier iniciativa/ oportunidad asignada a ellos se vinculará al canal de ventas. Por lo tanto, solo puedes ser miembro de un canal.

Esto facilitará la revisión del proceso del gerente del equipo.

Add: Channel Members			
Search...			
1-3 / 3 < >			
☐ Name	Login	Language	Latest connection
☒ Administrator	admin	English	03/20/2018 16:29:47
☒ Demo Portal User	portal	English	
☒ Demo User	demo	English	

Si ahora filtra en este canal específico en su canalización, encontrará todas sus oportunidades.



Panel de canales de ventas

Para ver las operaciones y los resultados de cualquier canal de ventas de un vistazo, el gerente de ventas también tiene acceso al Panel de canales de ventas en Informes.

Se comparte con todo el ecosistema, por lo que cada flujo de ingresos se incluye en él: Ventas, comercio electrónico, puntos de venta, etc.

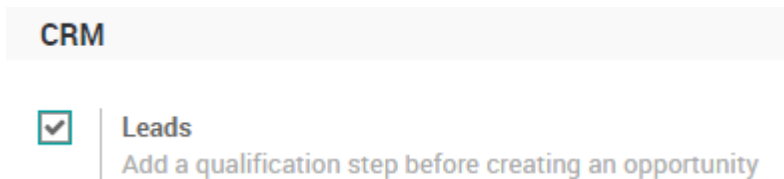
Adquiere leads

Convierte iniciativas en oportunidades

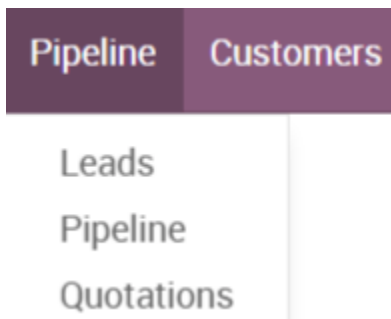
El sistema puede generar clientes potenciales en lugar de oportunidades, para agregar un paso de calificación antes de convertir un Cliente potencial en una Oportunidad y asignarlo al personal de ventas adecuado. Puede activar este modo desde la configuración de CRM. Se aplica a todos tus canales de venta por defecto. Pero puede hacerlo específico para canales específicos desde su formulario de configuración.

Configuración

Para que funcione esta función, vaya a **CRM ► Configuración ► Configuración y active la función Leads**.

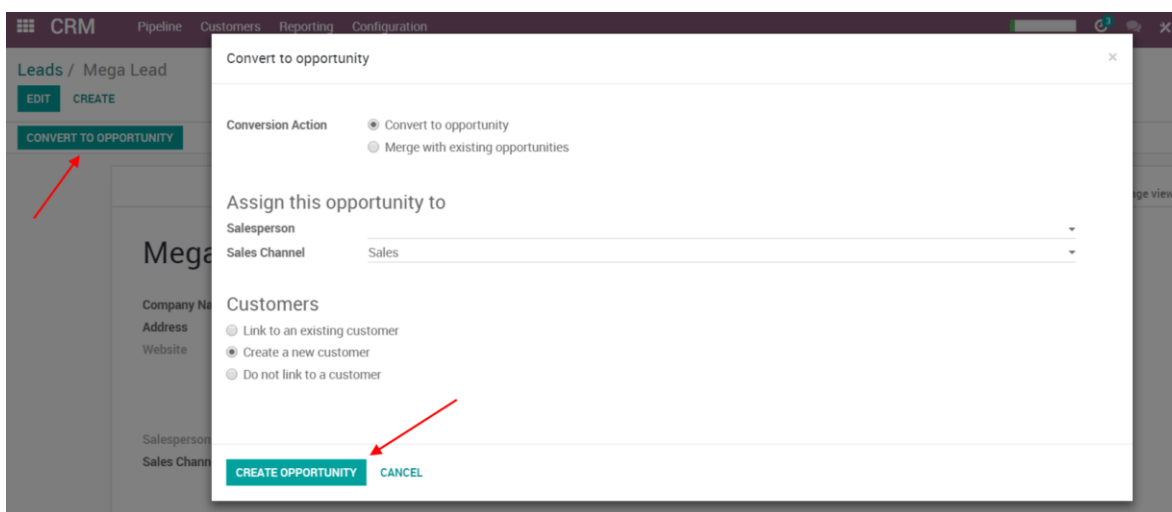


Ahora tendrá un nuevo submenú Leads bajo Pipeline donde se agregarán.



Convierte un lead en una oportunidad

Cuando haga clic en un *Lead* (Cliente potencial), tendrá la opción de convertirlo en una oportunidad y decidir si aún debe asignarse al mismo canal / persona y si necesita crear un nuevo cliente.



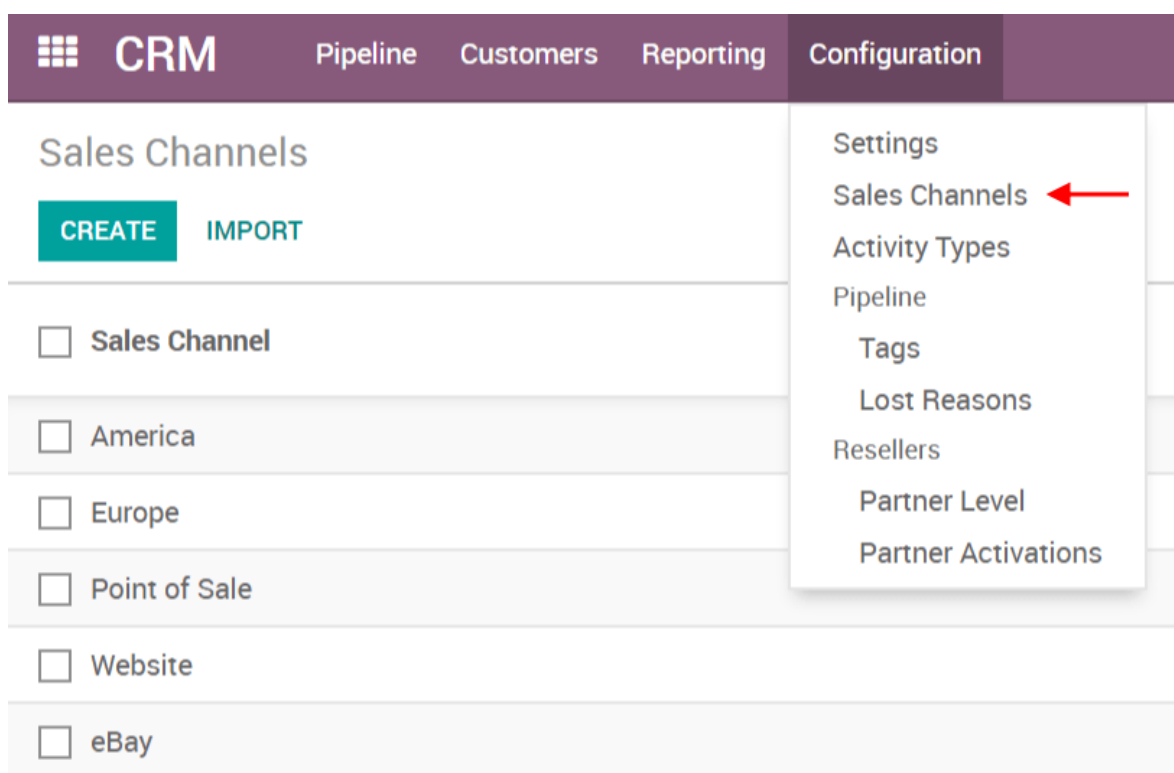
Si ya tiene una oportunidad con ese cliente, Odoo le ofrecerá automáticamente fusionarse con esa oportunidad. De la misma manera, Odoo le ofrecerá automáticamente un enlace a un cliente existente si ese cliente ya existe.

Genera leads/oportunidades desde emails

La automatización de la generación de oportunidades / oportunidades mejorará considerablemente su eficiencia. De forma predeterminada, cualquier correo electrónico enviado a sales@database_domain.ext creará una oportunidad en la tubería del canal de ventas predeterminado.

Configurar alias de correo electrónico

Cada canal de ventas puede tener su propio alias de correo electrónico, para generar clientes potenciales / oportunidades que se le asignen automáticamente. Es útil si gestiona varios equipos de ventas con procesos de negocio específicos. Encontrará la configuración de los canales de ventas en **Configuración ► Canales de ventas**.



The screenshot shows the CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the CRM logo and tabs for Pipeline, Customers, Reporting, and Configuration. The Configuration tab is active. Below the navigation bar, the 'Sales Channels' section is visible, featuring 'CREATE' and 'IMPORT' buttons. A list of sales channels is shown, each with an unchecked checkbox: Sales Channel, America, Europe, Point of Sale, Website, and eBay. A dropdown menu is open from the Configuration tab, listing various settings: Settings, Sales Channels (highlighted with a red arrow), Activity Types, Pipeline, Tags, Lost Reasons, Resellers, Partner Level, and Partner Activations.

CRM	Pipeline	Customers	Reporting	Configuration
Sales Channels				
CREATE IMPORT				
☐	Sales Channel			
☐	America			
☐	Europe			
☐	Point of Sale			
☐	Website			
☐	eBay			

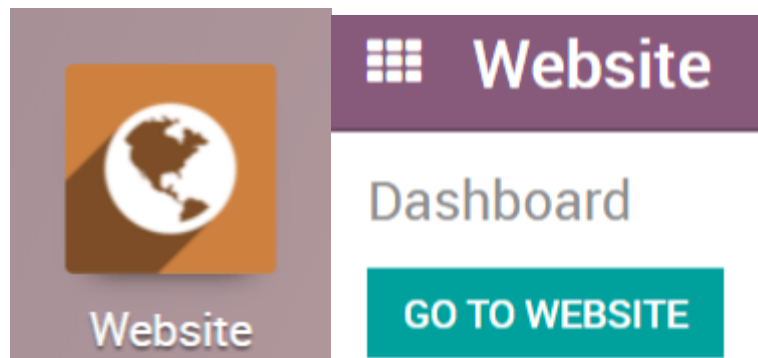
- Settings
- Sales Channels
- Activity Types
- Pipeline
- Tags
- Lost Reasons
- Resellers
- Partner Level
- Partner Activations

Genera leads/oportunidades desde la página web de

La automatización de la generación de *Leads* / oportunidades mejorará considerablemente su eficiencia. Cualquier visitante que use el formulario de contacto en su sitio web creará una *Leads* / oportunidades en el flujo de ventas.

Usa el contáctanos en tu página web

Primero debes ir a la página web de tu aplicación



Con la aplicación CRM instalada, se beneficia de un formulario de contacto listo para usar en su sitio web de Odoo que generará Leads / oportunidades automáticamente.

A screenshot of a 'Contáctenos' (Contact Us) form. At the top left is the logo for 'ojos y vida' with the tagline 'CUIDANDO SU VISIÓN'. The title 'Contáctenos' is centered. Below it is a short message in Spanish: 'Contáctese con nosotros por cualquier cosa relacionada con nuestra empresa o servicios. Haremos lo posible por responderle a la mayor brevedad.' The form consists of six input fields: 'Su nombre *', 'Número de teléfono', 'Correo electrónico *', 'Su compañía *', 'Asunto *', and 'Su pregunta *'. At the bottom right of the form is a dark blue button labeled 'Enviar'.

Para cambiar a un canal de ventas específico, vaya a **Sitio web ▶ Configuración ▶ Configuración en Comunicación**, encontrará la información del formulario de contacto y dónde cambiar el canal de ventas o el vendedor.

Communication

Contact Form

Add a contact form in the [Contact Us](#) page

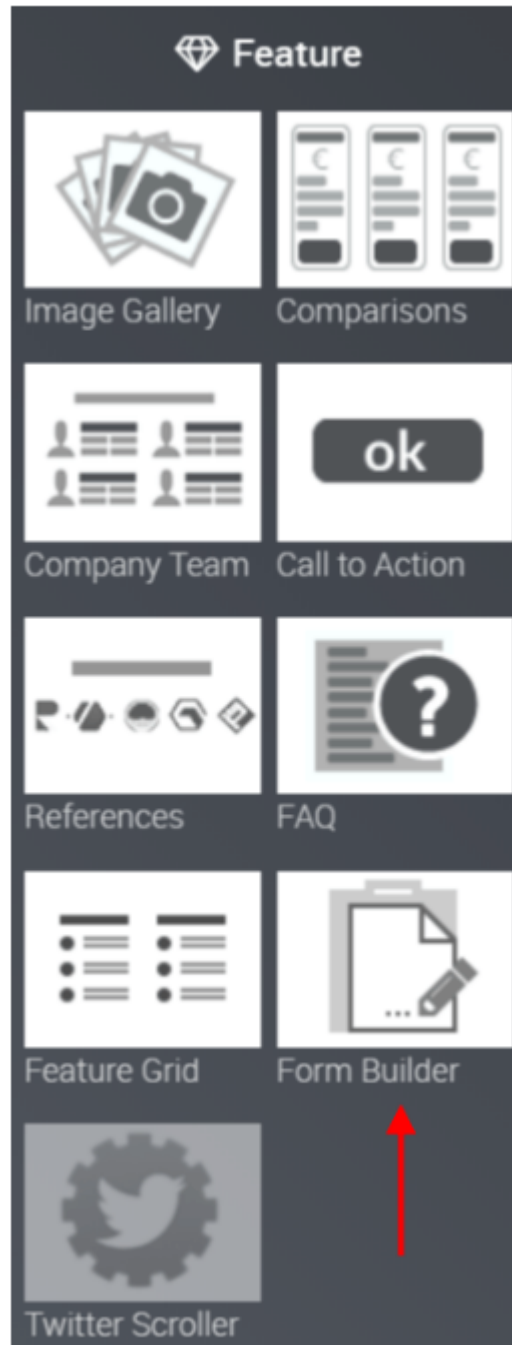
Sales	Sales	▼	
Channel			
Salesperson		▼	

Crea una forma de contacto customizada

Es posible que desee saber más de su visitante cuando lo usen y quieran contactarlo. A continuación, deberá crear un formulario de contacto personalizado en su sitio web. Esos formularios de contacto pueden generar múltiples tipos de registros en el sistema (correos electrónicos, clientes potenciales / oportunidades, tareas de proyectos, tickets de asistencia técnica, etc.)

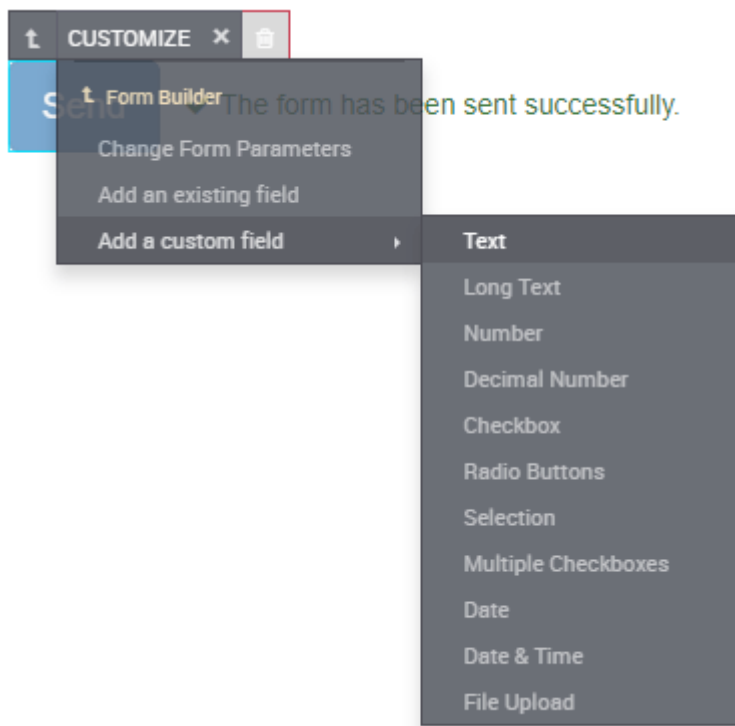
Configuración

Necesitarás instalar el módulo gratis *Constructor de Forma*. Sólo disponible en Odoo Enterprise.



Crea una forma de contacto personalizada

Tu forma de contrato puede ser de la página que quieras. En el modo edición, arrastra la forma construcción y podrás añadir todos los campos que quieras.



Cualquier forma nueva enviará un email por defecto, puedes cambiar a generación *Lead/oportunidad* en *Cambiar parámetros de forma*

Nota

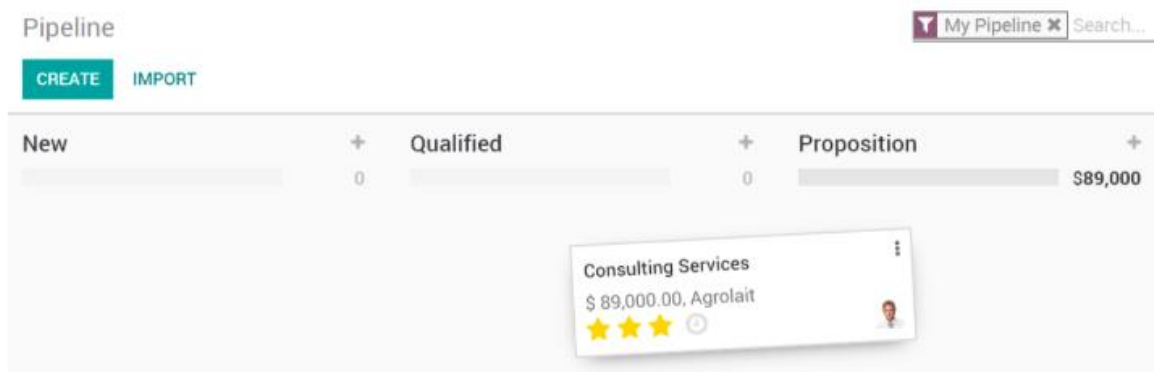
Si el mismo visitante usa la forma de contacto dos veces, la segunda información será añadida al primer lead/oportunidad en la charla.

Genera leads en vez de oportunidades

Al usar una forma de contacto, es aconsejable usar un paso de calificación antes de asignar a las personas de ventas correctas. Para hacerlo, activa *Leads* en ajustes de CRM y refiere a *Convierte iniciativas en oportunidades*.

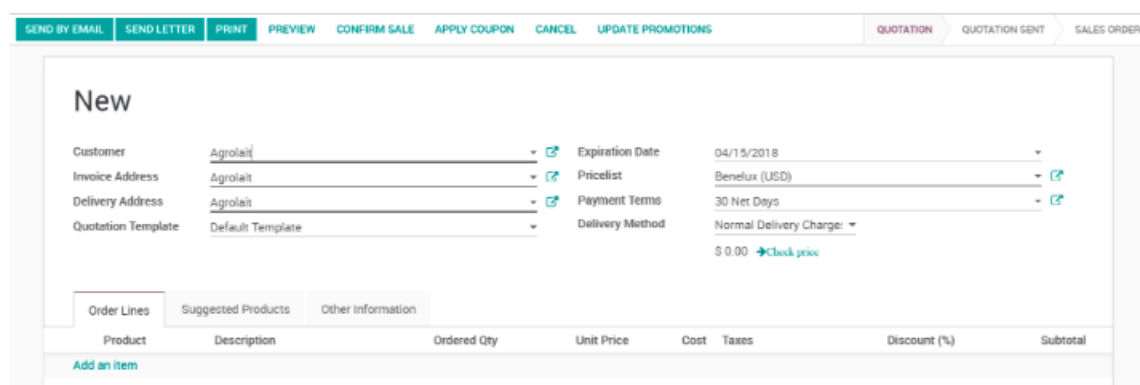
Envía presupuestos

Cuando calificas uno de tus leads en una oportunidad, probablemente necesitarás mandarles un presupuesto. Puedes hacer esto directamente en la App de CRM con Odoo.

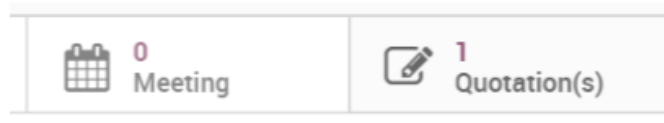


Crea un nuevo presupuesto

By clicking on any opportunity or lead, you will see a *New Quotation* button, it will bring you into a new menu where you can manage your quote.



Encontrarás todos tus presupuestos a esa oportunidad específica bajo el menú *Presupuestos* en esa página.



Márcalos como ganados/perdidos

Ahora necesitarás marcar tu oportunidad como ganada o perdida para avanzar en el proceso

Si las marcas como ganadas, se moverán a tu columna *Ganadas* en tu vista Kanban. Si las marcas como *Perdidas* serán archivadas.

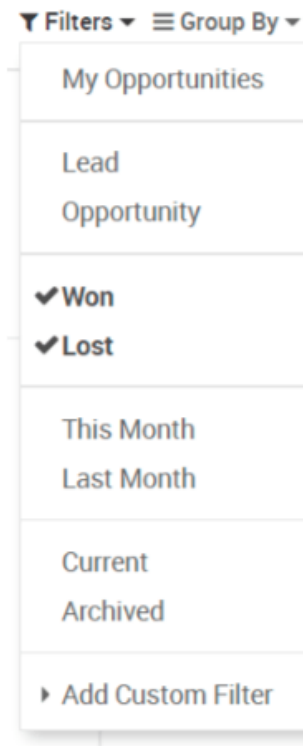
Analyze performance

Revisa tu Ratio Ganancia/Pérdida

To see how well you are doing with your pipeline, take a look at the Win/Loss ratio.

To access this report, go to your *Pipeline* view under the *Reporting* tab.

From there you can filter to which opportunities you wish to see, yours, the ones from your sales channel, your whole company, etc. You can then click on filter and check Won/Lost.



También puedes cambiar las *medidas* a *Ingresos Totales*

Pipeline Analysis

MEASURES ▾



Probable Turnover

Days to Close

Overpassed Deadline

Days to Assign

✓ **Total Revenue**

Probability

of Activities

Count

También tienes la habilidad de cambiar a vista gráfico de pie.

Pipeline Analysis

Won or Lost x Opportunity x Active x Search...



MEASURES ▾



Filters ▾ Group By ▾ Favorites ▾



Probable Turnover

✓ **Total Revenue**

Probability

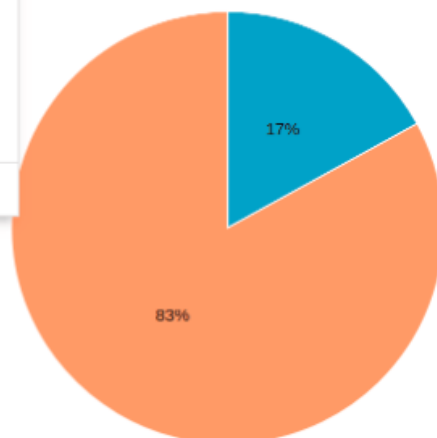
Days to Assign

of Activities

Overpassed Deadline

Days to Close

Count



Get an accurate probable turnover

As you progress in your sales cycle, and move from one stage to another, you can expect to have more precise information about a given opportunity giving you an better idea of the probability of closing it, this is important to see your expected turnover in your various reports.

Configure your kanban stages

By default, Odoo Kanban view has four stages: New, Qualified, Proposition, Won. Respectively with a 10, 30, 70 and 100% probability of success. You can add stages as well as edit them. By refining default probability of success for your business on stages, you can make your probable turnover more and more accurate.

Won



0

Edit Column

Stage Name	Proposition	Change Probability Automatically	☒
Sales Channel		Probability (%)	70.00
Folded in Pipeline	☐		

Requirements

Give your team the requirements to move an opportunity to this stage.

Edit Column

Stage Name	Proposition	Change Probability Automatically	☒
Sales Channel		Probability (%)	70.00
Folded in Pipeline	☐		

Requirements

Give your team the requirements to move an opportunity to this stage.

SAVE

DISCARD

Every one of your opportunities will have the probability set by default but you can modify them manually of course.

Fija tu oportunidad esperada fecha de ingreso y cierre

When you get information on a prospect, it is important to set an expected revenue and expected closing date. This will let you see your total expected revenue by stage as well as give a more accurate probable turnover.

Pipeline / Runnnbboat

SAVE **DISCARD**

Opportunity

Plan to buy servers

Expected Revenue **\$89.890** Probability **at 30** %

Customer **Agrolait, Laith Jubair** Expected Closing

March 2018

#	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
9	25	26	27	28	1	2	3
10	4	5	6	7	8	9	10
11	11	12	13	14	15	16	17
12	18	19	20	21	22	23	24
13	25	26	27	28	29	30	31
14	1	2	3	4	5	6	7

See the overdue or closing soon opportunities

In your pipeline, you can filter opportunities by how soon they will be closing, letting you prioritize.

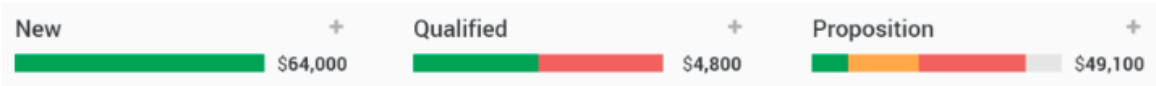
Filters ▼ Group By ▼ ★

- Future Activities
- Overdue Opportunities**
- To Close Today
- To Close This Week
- To Close This Month

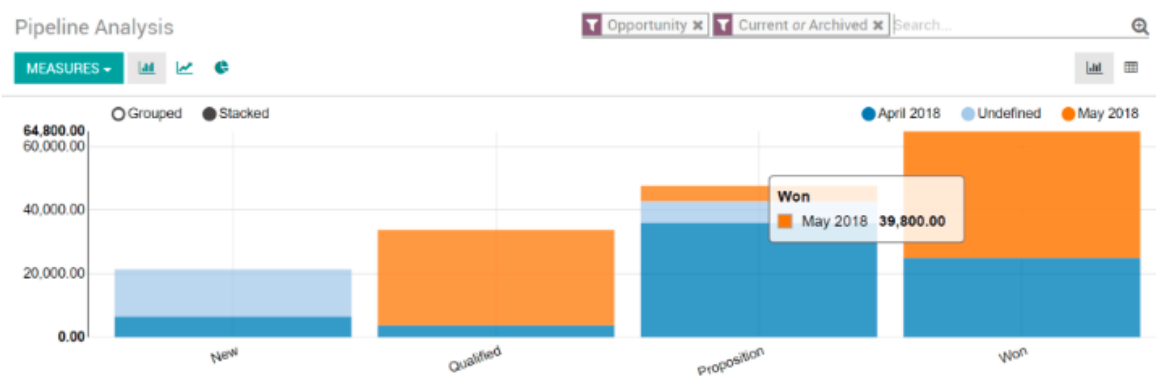
As a sales manager, this tool can also help you see potential ways to improve your sale process, for example a lot of opportunities in early stages but with near closing date might indicate an issue.

Ve tus ingresos totales esperados y rotación esperada

En tu vista Kanban, puedes ver los ingresos esperados para cada una de tus etapas. Esto es basado en cada oportunidad ingresos esperados que fijas



As a manager you can go to **CRM • Reporting • Pipeline Analysis** by default *Probable Turnover* is set as a measure. This report will take into account the revenue you set on each opportunity but also the probability they will close. This gives you a much better idea of your expected revenue allowing you to make plans and set targets.



Optimiza tu trabajo diario

Sincroniza tu calendario Google con Odoo

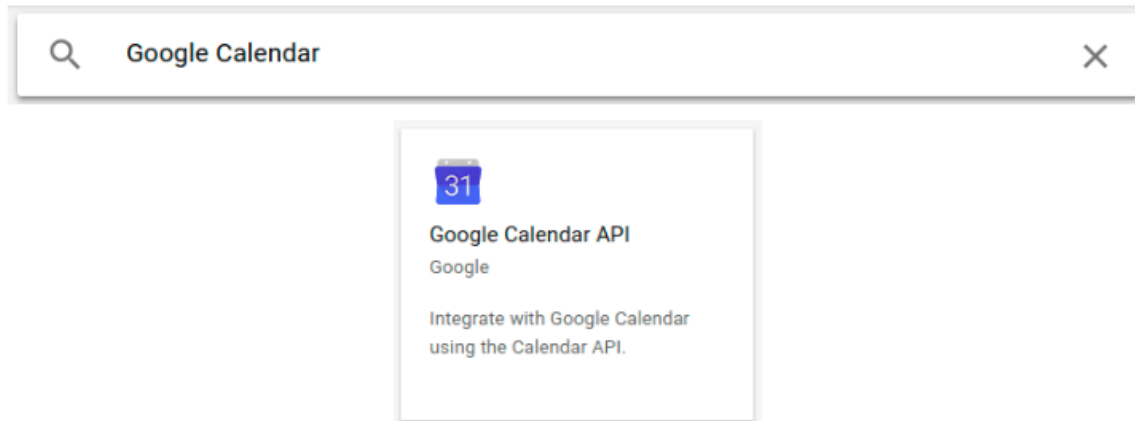
Odoo está perfectamente integrado con el calendario de Google así que puedes ver y administrar tus reuniones con ambas plataformas (las actualizaciones van a ambas direcciones).

Configuración en Google

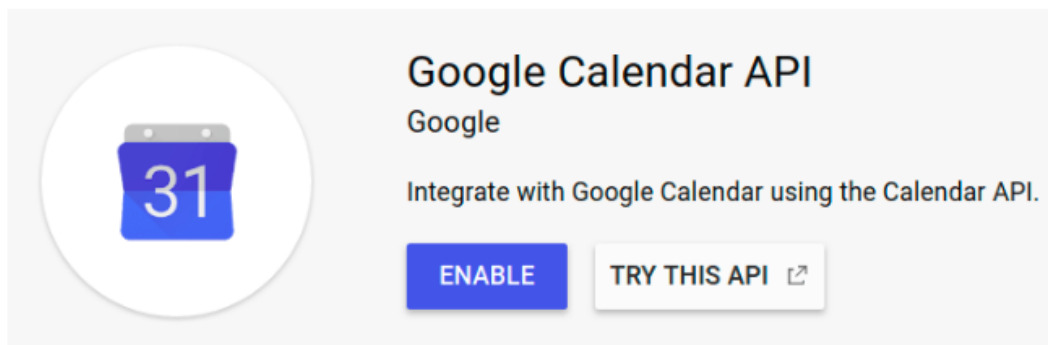
- Ve a la Plataforma de APIs de Google <<https://console.developers.google.com>> para generar las credenciales para la API de Google Calendar. Accede con tu cuenta de Google.
- Ve a la página API & Servicios.

[+ ENABLE APIS AND SERVICES](#)

- Busca por *Calendario API Google* y selecciónalo.



- Activa el API



- Selecciona o crea un proyecto API para almacenar las credenciales si es que no lo hizo previamente. Nómbralo con un título específico (Ej. Odoo Sync).
- Crea Credenciales

 To use this API, you may need credentials. Click "Create credentials" to get started.

[Create credentials](#)

- Selecciona *Web browser (Javascript)* como fuente de llamada y *User data* como tipo de data.

Which API are you using?

Determines what kind of credentials you need.

Google Calendar API

Where will you be calling the API from?

Determines which settings you'll need to configure.

Web browser (Javascript)

What data will you be accessing?

☒ User data

Access data belonging to a Google user, with their permission

☐ Application data

Access data belonging to your own application

- Then you can create a Client ID. Enter the name of the application (e.g. Odoo Calendar) and the allowed pages on which you will be redirected. The *Authorized JavaScript origin* is your Odoo's instance URL. The *Authorized redirect URI* is your Odoo's instance URL followed by '/google_account/authentication'.

Name

My Odoo Database

Restrictions

Enter JavaScript origins, redirect URIs, or both

Authorized JavaScript origins

For use with requests from a browser. This is the origin URI of the client application. It can't contain a wildcard (http://*.example.com) or a path (<http://example.com/subdir>). If you're using a nonstandard port, you must include it in the origin URI.

<https://mycompany.odoo.com>

×

<http://www.example.com>

Authorized redirect URIs

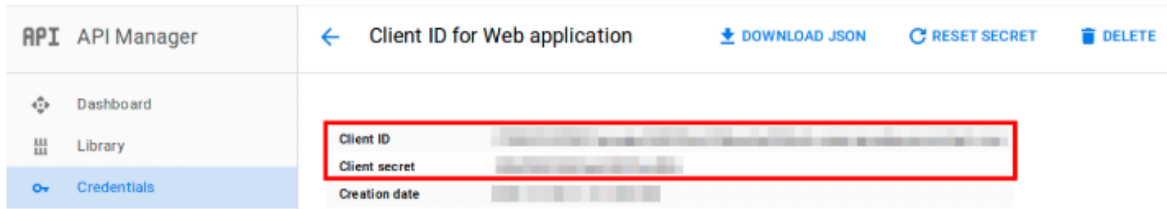
For use with requests from a web server. This is the path in your application that users are redirected to after they have authenticated with Google. The path will be appended with the authorization code for access. Must have a protocol. Cannot contain URL fragments or relative paths. Cannot be a public IP address.

https://mycompany.odoo.com/google_account/authentication

×

<http://www.example.com/oauth2callback>

- Go through the Consent Screen step by entering a product name (e.g. Odoo Calendar). Feel free to check the customizations options but this is not mandatory. The Consent Screen will only show up when you enter the Client ID in Odoo for the first time.
- Finally you are provided with your **Client ID**. Go to *Credentials* to get the **Client Secret** as well. Both of them are required in Odoo.



Configuración en Odoo

- Install the **Google Calendar** App from the *Apps* menu or by checking the option in **Settings » General Settings**.



- Go to **Settings » General Settings** and enter your **Client ID** and **Client Secret** in Google Calendar option.

☒

Google Calendar
Synchronize your calendar with Google Calendar

Client ID
Client Secret
[➔ Tutorial](#)

- The setup is now ready. Open your Odoo Calendar and sync with Google. The first time you do it you are redirected to Google to authorize the connection. Once back in Odoo, click the sync button again. You can click it whenever you want to synchronize your calendar.



¡A partir de ahora ya no tienes excusas para perderte una reunión!

Ventas



Software para realizar presupuestos

Envíe presupuestos perfeccionados con firma electrónica y pago en línea.

Empezar ahora - Es gratis



✓ Accept Order

Ask Changes or Reject

Introduction

Your Quotation SO067

Our Partnership Offer

Online Training + Certification

Technical Training

Pricing

Suggested Products

History

This offer expires in 45 days

Your advantage: \$ 11,655.00 \$ -12,950.00

Quotation SO051

Edit Quote

Print

Products	Quantity	Taxes	Discount	Unit Price	Price
Functional Training	1.000 Unit(s)		10.0% discount	\$ -12,950.00 11655.00	\$ 11,655.00
Technical Training	1.000 Unit(s)			\$ 0.00	\$ 0.00
Subtotal:					\$ 11,655.00
Taxes:					\$ 0.00
Total:					\$ 11,655.00

Suggested Products

Products	Description	Price
Advanced CRM Functional	Advanced CRM Functional	10% discount ~~\$ 9,000.00~~ 8100.00

✓ Accept Feedback ✗ Reject

Sus presupuestos en línea,
desde la **propuesta** hasta la firma **electrónica**



Validate Order

I agree that by signing this proposal, I accept it on the behalf of **YourCompany**, for an amount of \$ 741.73 with payment terms: 30 Net Days.

Your Name:

Thomas Pissot

Draw your signature

Thomas Pissot

Sign & Confirm or Cancel

virginie@agorait.fr - 4:34 PM on Plan to buy Redhat servers

Thanks for the information!

I asked a precise specification to our technical expert. Here is what we precisely need:

- weekly backups, every Monday
- backup time is not a blocking point for us, as we are closed all Monday, leaving time enough to perform the backup
- reliability is very important; we need redundant servers and rollback capacity
- a total capacity of about 2 TB

Best regards,

Antoine Langlais - 4:34 PM on Plan to buy Redhat servers

After our discussion with our technical experts, here is the offer of YourCompany. We believe it will meet every requirement you had in mind. Please feel free to contact me for any detail or technical detail that is not clear enough for you.

Notice that as agreed on phone, we offer you a 10% discount on the hardware!

Best regards,

Suggested products

PRODUCTS	DESCRIPTION	PRICE
	iPod Height: 76.5 mm Width: 59.6 mm Depth: 9.4 mm Weight: 31 grams	\$ 16.50
	iPad Mini Color: White Capacity: 16GB Connectivity: Wi-Fi Beautiful 7.9-inch display Over 375,000 apps	\$ 320.00

✓ Accept

✗ Feedback

✗ Reject

Venda más rápido gracias a la firma electrónica

Permita a sus clientes ver y firmar sus presupuestos desde cualquier lugar.

Comuníquese rápida y efectivamente

Obtenga alertas personalizadas para actividades relevantes, comuníquese directamente desde los presupuestos vía correo electrónico y mantenga registros completos de sus negociaciones de manera automática.

Maximice los beneficios mediante las ventas de productos complementarios

Aumente su volumen de ventas ofreciendo opciones y accesorios adicionales de forma automática, aplique activadores para cerrar ventas, descuentos y mucho más.

Venda más con presupuestos claros

Exhiba profesionalmente sus productos y servicios.

Envíe presupuestos claros y completos a sus clientes prospectivos. Añada descripciones de productos, imágenes bonitas e información adicional arrastrando y soltando los distintos módulos.

"Nos encanta usar la aplicación de ventas ya que nos permite crear presupuestos profesionales en apenas un par de minutos. Ahorramos tiempo y nuestros clientes están satisfechos con nuestros rápidos servicios y respuesta".

- Ruben Real, director de Ventas de EMEA

Our offer

Our offer is based on 3 commitments, which drive our business and our partners:

QUALITY	SERVICE	PRICE
Quality in many ways, our reputation was built on the first value.	We are always reachable to help you, do not hesitate to contact us at any time.	Our prices are the lowest in the region, if you find cheaper elsewhere, we will refund the difference.

Your products/ services

The description of products/services from your quotation will be displayed below
To write a quotation description, add your product, go to the same tab and add a text in "Description for quotation"

The full iPad experience

There's less of it, but no less to it

Everything you love about iPad - the beautiful screen, fast and fluid performance, FaceTime and digital 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.

Buenos precios conducen a un buen retorno

Diseñe, implemente y ajuste su estrategia de precios para maximizar ingresos.

Utilice reglas de listas de precios para calcular el precio correcto en función de las condiciones del cliente.

Convenza a sus clientes de comprar más con descuentos y cupones.

35 de 44

Órdenes y contratos clasificados

Automatice las operaciones y céntrate en sus relaciones con los clientes y en los ingresos

Quotation **S0051**

Edit QuotePrint

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

De presupuestos a órdenes de venta

Transforme presupuestos en órdenes de ventas con un solo clic, o permita a sus clientes firmar con una simple firma electrónica.

Gestión de contratos

Realice facturas para los clientes en función del tiempo y los materiales, registre contratos y realice el seguimiento de las etapas de facturación con facilidad, mantenga oportunidades de ventas complementarias y renovación, y gestione sus suscripciones con los contratos recurrentes de Odoo.

Permita a sus clientes que se ayuden a ellos mismos

El portal del cliente proporciona a sus clientes el acceso a sus presupuestos, órdenes de venta y órdenes de entrega. Ahorre tiempo y utilice la **firma de Odoo** para firmar fácilmente acuerdos de confidencialidad, contratos o cualquier documento en formato PDF.

Funciones

Venda con Mayor Eficiencia

Interfaz moderna de usuario

Toda la información que necesita y donde la necesita con un interfaz de usuario rápido e intuitivo, diseñado para el personal de ventas.

Móvil

Use la interfaz móvil de Odoo para vender sobre la marcha. Siga trabajando sin conexión a internet y resincronícese automáticamente cuando se conecte de nuevo.

Reducir Entrada de Datos

Envíe presupuestos con unos pocos clics. Convierta los presupuestos en órdenes de venta y facturas desde la misma pantalla. Se integra con la aplicación del CRM para gestionar sus canales de ventas desde la calificación hasta el cierre.

Cree presupuestos profesionales

Presupuesto constructor

Cree un presupuesto cuidado y elegante en unos segundos. Utilice productos predefinidos, listas de precios y plantillas para ayudar a sus vendedores a trabajar más eficientemente.

Plantilla de Presupuesto

Diseñe plantillas de presupuesto personalizadas en sólo unos clics y reutilícelas para ahorrar tiempo.

Vender más

Los presupuestos se optimizan para ayudar a su empresa a vender más proponiendo opciones extra, productos adicionales, aplicando técnicas de cierre de contratos, descuentos etc.

Firma electrónica

Venda más rápido con firmas electrónicas, permitiendo a sus clientes revisar y firmar sus presupuestos online.

Gestione órdenes y contratos

Órdenes de ventas

Convierta presupuestos en órdenes de venta con un solo clic, o deje que sus clientes lo hagan por sí mismos con presupuestos online y la ayuda de Odoo eSign. Ahorre tiempo gracias a la posibilidad de modificar sus órdenes de venta, de vender kits de productos y enviar pedidos parciales.

Gestione la Facturación de sus Órdenes de Venta

Facture según las cantidades entregadas o solicitadas, en función del tiempo y los materiales. Gestione los términos de pago por cliente o por factura. Realice el seguimiento de los vencimientos de las facturas fácilmente.

Portal del cliente

Conceda a sus clientes acceso a un portal online para ver sus ofertas y pedidos de venta, y realizar seguimiento del estado de las órdenes de entrega en tiempo real.

Contratos

Realice el seguimiento de cada fase de un contrato como la facturación, la renovación y las ventas complementarias. Integración total con las **suscripciones de Odoo** para la gestión de facturas recurrentes, como membresías o contratos de servicios, alertas de renovación de contratos y opciones de contrato, así como el seguimiento de sus ingresos recurrentes a través del panel de ingresos recurrentes mensuales.

Incoterms®

Configure Odoo Sales para mostrar **Incoterms** de forma automática directamente en sus facturas.

Firma electrónica

Utilice Odoo eSign para obtener fácilmente firmas para sus acuerdos NDA, contratos o documentos PDF.

Agilizar la Comunicación

Programe actividades

Seguir los presupuestos clave y pedido en solo un clic y conseguir alertas basadas en actividades relevantes.

Puertos de email

Vea todas sus comunicaciones por correo electrónico adjuntadas automáticamente a los pedidos de cliente asociados, permitiéndole localizar las conversaciones y negociar de manera más eficiente.

E-mails de incorporación

Diseñe plantillas de correo electrónico para productos específicos a fin de proporcionar información relevante a sus compradores, tales como instrucciones, recordatorios de servicio etc.

Reglas multiempresa

Refleje automáticamente las ventas y órdenes de compra en una configuración multiempresa.

Mantenimiento de Productos & Precios

Variantes de producto

Cree y configure productos con múltiples atributos o variantes tales como tamaño, color, terminación, etc.

Descuentos

Aplice descuentos en cualquier artículo de la línea de cotización y defina si el descuento está oculto o visible.

Tipos de productos

Gestione cualquier tipo de producto, incluidos servicios, artículos almacenables, gastos de envío, productos electrónicos o consumibles.

Listas de precios

Utilice las reglas de precios para calcular los precios correctos en función de las condiciones del cliente. Agregue fácilmente una o más listas de precios a productos individuales dependiendo del segmento de cada cliente, una función especialmente útil para diferenciar a los vendedores. Utilice automáticamente la lista de precios aplicable en función de condiciones como la cantidad solicitada y/o la hora en que se solicitó el producto.

Cupones

Cree un código de cupón personalizado para una lista de precios y permita a sus clientes activar el descuento al realizar su compra.

Informes Intuitivos

Siguientes actividades

Obtenga una visión completa de todas sus actividades de venta, próximas acciones y datos de rendimiento.

KPIs reastreables

Supervise fácilmente un panel de control de indicadores clave de rendimiento (KPI) para la información importante como la cantidad total facturada, las ventas por país/vendedor/equipo de ventas, la migración de clientes, los ingresos recurrentes mensuales, el valor del tiempo de vida del cliente, el costo de adquisición del cliente (CAC), las mejoras y devaluaciones, etc.

Encargos y análisis de facturación

Elija si sus estadísticas se basan en pedidos, facturas o en ambos. Agrupe las ventas según cualquier categoría, como tipo de producto, vendedor, país y equipo de ventas.

Integraciones



CRM

Agregue la aplicación Odoo CRM y amplíe su funcionalidad con funciones como líneas de venta personalizables, creación automatizada de clientes potenciales, etc. [LEA MÁS ➔](#)



Contabilidad

Genere facturas automáticas basándose en órdenes de venta, órdenes de entrega o en contratos. Cite y refiera de forma sencilla toda la información necesaria de cualquier comunicado del cliente. [LEA MÁS ➔](#)



Inventario

Compruebe información sobre la disponibilidad de sus productos directamente desde el presupuesto. Active automáticamente las órdenes de entrega y compruebe el estado de entrega de las órdenes de venta. [LEA MÁS ➔](#)



Ventas Omni-Canal

Odoo es el único software del mundo que le permite integrar todos sus canales de venta: Ventas Online **Comercio electrónico**, ventas internas ➔ **CRM** y en el punto de venta ➔ **Punto de Venta**



Comercio electrónico

Cree una tienda online totalmente integrada y venda sus productos de manera más eficiente. [LEA MÁS ➔](#)

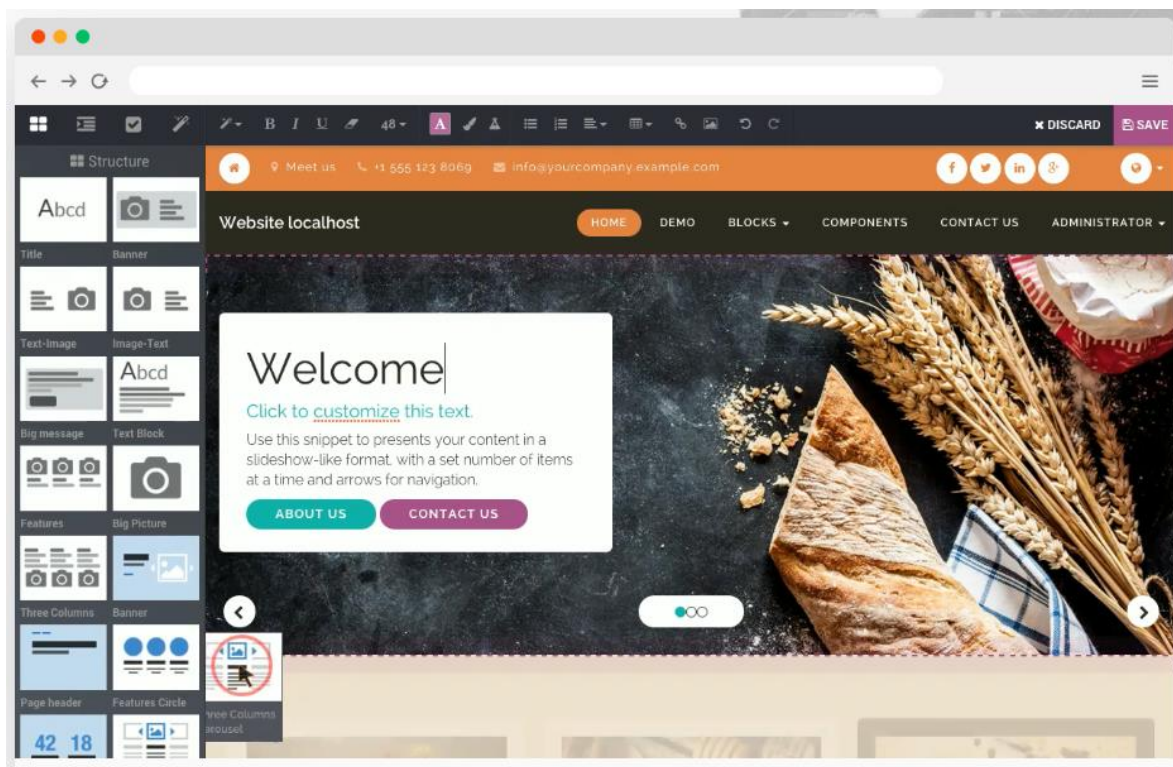
Sitio web



El constructor del sitio web de su empresa

Fácil. Móvil. De código abierto.

Empiece ahora - Es gratis

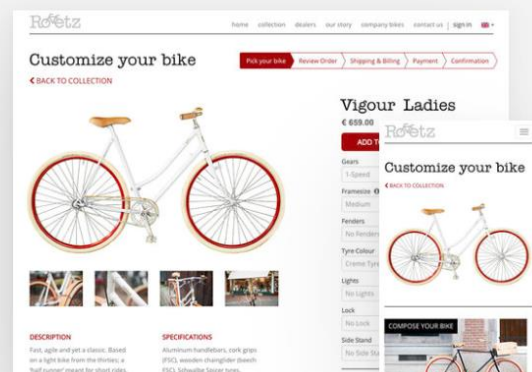


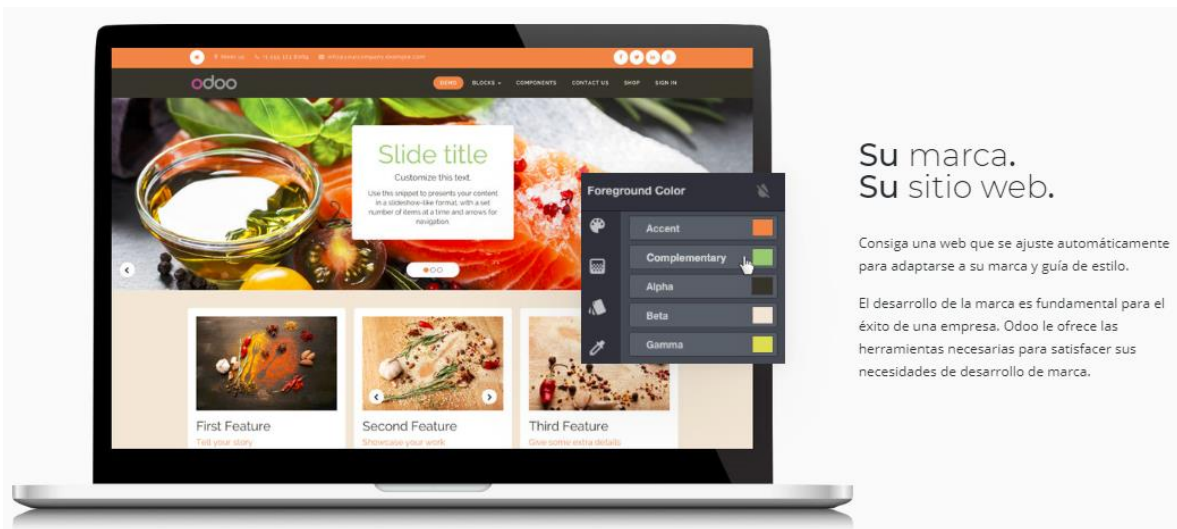
Olvídese del Código Fuente

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.

Sistema intuitivo

Lo que ve es lo que consigue

Inserte estilos de texto como encabezados, negrita, cursiva, listas y tipos de letra con un simple editor WYSIWYG. Flexible y fácil de usar.

Sistema de construcción de bloques

Crear su página desde cero arrastrando y soltando bloques de construcción ya hechos totalmente personalizables.

Herramienta de personalización

Haga clic y cambie el contenido directamente desde la interfaz: sin necesidad de lidiar con un motor complejo para hacerlo.

Procesador de palabras, edición de texto

Crear y actualizar el contenido de su texto a través de un editor diseñado para replicar la experiencia del procesador de palabras.

Aumentar visitas

Herramienta de promoción

Mejorar el posicionamiento en los buscadores y su tráfico orgánico gracias a la herramienta de sugerencia de palabras clave y metaetiquetas.

Llamada a la acción de medios sociales

Compartir sus páginas a través de las redes sociales.

Mejorar la experiencia del usuario

Herramienta de traducción

Obtenga estandarizadas traducciones profesionales con la integración de Gengo o cree sus propias traducciones con esta función fácil de usar.

Previsualización móvil

Ver el aspecto de su página en un dispositivo móvil con el botón de previsualización móvil.

Chat en directo integrado

Proporcionar a sus visitantes información en tiempo real directamente desde su página web a través de la ventana emergente de chat.

Diseñar aplicaciones

Plantillas basadas en muestreos de datos

Diseñar fácilmente sus plantillas Odoo gracias a una estructura limpia HTML y muestras de datos CSS.

Diseño rejilla fluida

Crear el mejor diseño para el dispositivo en el que se muestra la web.

Temas profesionales

Cambie el tema con solo unos clics y navegue a través del catálogo de Odoo de los temas listos para usar que se encuentran disponibles en nuestra tienda de aplicaciones.

Integraciones



Blog, chat, boletines

Reforzar su sitio web con un blog, incorporar un chat para convertir más visitantes en clientes, y conseguir opt-in para boletines automáticamente integrado en sus listas de email. [Leer más →](#)



Comercio electrónico

Incrementar sus ventas en línea con elegantes páginas de productos. Sus transacciones de comercio electrónico se registran automáticamente en sus cuentas: ventas, pagos, facturación automática, envíos, etc. [Leer más →](#)



CRM

Convierta a sus visitantes en oportunidades y capture su información en el CRM de Odoo. [Leer más →](#)



Ventas

Crear automáticamente las facturas a cliente para sus órdenes de ventas, tareas o reparto. [Leer más →](#)



Recursos humanos

Enviar, anunciar y mantener monitorizadas las comunicaciones de trabajo fácilmente. [Leer más →](#)



Evento

Organizar, promover y vender eventos en línea. [Leer más →](#)

Referencias Bibliográficas

 <https://www.odoo.com/documentation/user/12.0/es/index.html>



ANEXO 7

BASE LEGAL APLICABLE



BASE LEGAL APLICABLE

A continuación, se presenta un apartado adicional, en referencia a la base legal aplicable a la Óptica Ojos y Vida, S.A. de C.V.

La legislación principal que rige la Constitución y continuidad operativa se detalla a continuación:

- Código de comercio.
- Código tributario.
- Código de trabajo.
- Ley de impuesto sobre la renta y su reglamento.
- Ley de impuesto a la transferencia de bienes muebles y prestación de servicios y su reglamento.
- Ley de protección al consumidor.
- Ley del consejo superior de salud pública y de las juntas de vigilancia de las profesiones en salud.
- Ley contra el lavado de dinero y de activos.