

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A:

MELANY SALÓN

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

JAVIER GÓMEZ JERÓNIMO

JOSÉ GERARDO VILLALTA AGUIRRE

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

NOVIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA

DECANO FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA

JURADO EXAMINADOR

PRESIDENTE

SRA. BLANCA ESTELA JIMÉNEZ HERNÁNDEZ

PRIMER VOCAL

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA

SEGUNDO VOCAL

LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO

TERCER VOCAL

ING. JULIO ALFREDO BOLAÑOS

NOVIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

SRA. BLANCA ESTELA JIMÉNEZ HERNÁNDEZ, LICDA. MARY HERRERA DE RETANA, LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO E ING. JULIO ALFREDO BOLAÑOS A LAS CATORCE HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: JAVIER GÓMEZ JERÓNIMO Y JOSÉ GERARDO VILLALTA AGUIRRE.

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "MELANY SALÓN

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 sí 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.

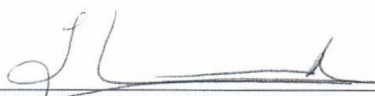
OBSERVACIONES:

Con honores

SAN SALVADOR, VEINTISEIS DE AGOSTO DE DOS MIL DIECINUEVE.


SRA. BLANCA ESTELA JIMÉNEZ HERNÁNDEZ
PRESIDENTE DEL JURADO


LICDA. MARY HERRERA DE RETANA
PRIMER VOCAL


LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO
SEGUNDO VOCAL


ING. JULIO ALFREDO BOLAÑOS
TERCER VOCAL

CONTENIDO

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.....	8
1.2.3 Análisis del Entorno	10
1.2.4 Mercadeo y Ventas	13
1.2.5 Producción y operaciones.....	19
1.2.6 Gestión Ambiental.....	24
1.2.7 Estructura Organizacional.....	26
1.2.8 Finanzas	27
1.2.9 Recursos Humanos.....	32
1.2.10 Gestión de Información	36
1.2.11 Gestión de Calidad.....	39
1.2.12 Innovación Tecnológica	42
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad	48

1.4	Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata	54
II.	Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	56
2.1.	Proceso efectuado para determinar la acción clave de éxito a implementar.....	56
2.1.1	Proceso de la consultoría.....	56
2.1.2	Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.	62
2.2.	Beneficios de la acción clave de éxito	63
2.3	Descripción de Acción Clave de Éxito.	64
2.3.1	Acción Clave de Éxito implementada.....	66
2.3.2.	Socialización de la Herramienta.....	162
2.4	Fundamentación teórica de la acción clave:	166
2.5	Plan de implantación de la acción clave de éxito.....	180
III.	Parte: Resultados implementación acción clave de éxito	182
	Conclusiones del Equipo Consultor	186
	Recomendaciones del Equipo Consultor	204
	Referencias.....	205

Resumen Ejecutivo

El presente documento, es el resultado de la evaluación a Melany Salón utilizando para ello un proceso de identificación de las fortalezas y oportunidades de mejora de éste, con el fin de realizar acciones correctivas y mejorar su competitividad y desempeño.

La metodología utilizada para la ejecución de esta consultoría consistió en un proceso que implicó la ejecución de varias etapas, tales como: entrevistas, visitas a la empresa, observación directa, diseño de informe, validación y aprobación de informe, presentación de informe final, para lo cual fue necesaria la interacción del equipo consultor, las empresarias y sus colaboradores directos.

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

Posteriormente, a partir de la información recopilada y analizada se determinaron 7 áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto

y factibilidad, siendo estas: Mercadeo y Ventas - Relación con los clientes, Mercadeo y Ventas - Gestión de ventas, Mercadeo y Ventas – Comunicaciones, Producción y Operaciones - Manejo de inventarios, Producción y Operaciones - Planificación de la producción, Gestión de Información- Comunicación e Innovación Tecnológica - Tecnología de Información.

En reunión con las empresarias y el equipo consultor se determinó el área de oportunidad a intervenir estableciéndose la acción clave de éxito la cual consiste en la implementación de software ERP Odoo para la gestión de ventas en la nube.

Con la implementación de la acción clave la empresa se verá beneficiada mediante una mejor gestión de la información, ya que podrá mejorar la gestión de ventas e incrementar el control de éstas, contando con información de los clientes identificando los casos de deserción, seguimiento a la productividad de los vendedores y registro de ventas, así como, gestión de la información para análisis, proyecciones y administración de los riesgos del negocio.

Es así como en un plazo de tres meses se logra la implementación de la acción clave, la cual fue elaborada de manera conjunta con las empresarias y sus colaboradores más cercanos.

Los resultados obtenidos de la implementación fueron los siguientes:

- ✓ Centralización de una base de datos de clientes en un sistema, manejo de inventarios de manera que permita controlar los stocks de productos con máximos y mínimos.
- ✓ Control de ingresos en ventas por productos, servicios o clientes.
- ✓ Seguimiento de servicios o citas para los clientes e incremento de ventas a través de canales como el sitio Web.
- ✓ Control de la gestión de ventas, logrando realizar facturación electrónica, envío de presupuestos de productos o servicios a los clientes, con opción de aceptación mediante firma digital, realización de reportes de ventas diarios o según los periodos de tiempo de interés del empresario.
- ✓ Realización de análisis de información que permite conocer los resultados obtenidos y en base a ello hacer proyecciones de ventas, gestiones de compras de productos o materia prima, siendo esto consultado desde dispositivos móviles con acceso a internet, tal como laptop, teléfonos inteligentes y otros.
- ✓ Control de inventario, registrando cada entrada y salida de productos, así como sus respectivos costos y precios de ventas, a fin de obtener el margen de utilidad en las ventas realizadas y poder efectuar análisis donde se permita medir el nivel de preferencia en los mismos.

Como equipo consultor se agradece el apoyo y colaboración que brindaron las empresarias y su equipo de trabajo para la culminación de ésta consultoría con la cual se espera haber contribuido a la sostenibilidad y competitividad de la organización.

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito

1.1 Información Básica de la Empresa

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO		
Ref.	Nombre Campo	Contenido Campo
1	Nombre Contacto Empresa	Blanca Estela Jimenez Hernandez
2	Cargo	Propietaria
3	Razón Social Empresa	Melany Salon
4	Matrícula de Comercio	No esta registrado
5	Giro Empresa	Salon de belleza y otros servicios
7	Sector	Cuidados personales y servicios
8	Nº Empleados Jefes	0
9	Nº Empleados Administrativos	3
10	Nº Empleados Operarios	10
11	Nº Operarios Permanentes	10
12	Nº Operarios Temporales	2
13	Dirección	Colonia Jardines de Merliot, Avenida El Boqueron, Block "L", #52, Santa Tecla, La Libertad.
14	Ciudad / País	Santa Tecla.
15	Teléfonos	2289-5823
16	Fax	
17	E-mail	jlguardado@hotmail.com
18	Mes / Año Fundación Empresa	hace 28 años
19	Número de Productos	15
20	Principal Producto / Servicio 1	Tintes, Pedicure, uñas acrílicas, cortes de cabellos, Secados, manicure, depilaciones, tratamientos de cabellos.
21	Principal Producto / Servicio 2	
22	Principal Producto / Servicio 3	
25	Ventas Netas Totales Ultimo año	\$198,000 (\$16,500 mensual)
26	Ventas Netas Totales Penúltimo año	
27	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	
28	Exportación Directa (SI/NO)	No
29	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No
30	Exportaciones Totales Ultimo año	No
31	Exportaciones Totales Penúltimo año	No
32	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No
33	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	No
34	¿Cuáles?	No

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

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

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión:

Melany Salón, es una empresa con 28 años de experiencia en el área de salud y belleza, brinda a sus clientes servicios de peluquería, manicura, pedicura, cuidados corporales, depilaciones, faciales, entre otros, además, de ofrecer productos relacionados a la belleza como complemento de sus servicios.

Todos sus servicios están orientados al cuidado de la apariencia de sus clientes mediante la mejora de la salud del cabello, manos y pies. Actualmente, cuentan con una sucursal ubicada en Merliot departamento de La Libertad, dicha sucursal les ha permitido atender clientes no solo de la zona de Merliot sino

también de zonas aledañas, tales como Santa Tecla, Santa Elena y Colonia Escalón. Para Melany Salón el valor más importante es la honestidad brindando los servicios ofrecidos a los precios acordados.

La misión para las empresarias, se enfoca en brindar servicios de calidad a los clientes, esto con el fin de permanecer en el tiempo y ser competitivos. La empresa transmite de forma oral la misión, creando en el empleado un compromiso de dar un buen trato al cliente, para que estos puedan recomendar el salón a otras personas. La misión se socializa a todos los empleados por parte de las propietarias buscando que todos se comprometan con la empresa, con el fin de lograr que todos se esfuercen por mantener la satisfacción de los clientes.

En la actualidad no se realizan acciones enfocadas a cumplir la visión, sin embargo, a futuro se busca abrir otras sucursales bajo el mismo concepto. La empresa posee ventajas que le permite mantenerse en el mercado, ya que cuenta con personal capacitado, para brindar los diferentes servicios requeridos por los clientes, de los cuales varios se realizan de

manera simultánea disminuyendo el tiempo de espera del cliente, volviéndose competitivos.

La principal diferenciación de la empresa con respecto a la competencia es brindar varios servicios de manera simultánea a un mismo cliente.

El sueño de la empresa es seguir creciendo y lograr contar con 12 empleados para cubrir la demanda y poder brindar múltiples servicios al cliente de una vez.

Con el constante cambio, las propietarias buscan mantener valores como la honestidad, responsabilidad, altos estándares de servicio, donde no se hacen manipulaciones indebidas de producto y otorgándole al cliente el mejor servicio, tal como se le promete.

1.2.1.2 Historia de la empresa:

Melany Salón fue fundada por la señora Isabel Hernández de Jiménez, siendo una profesional en el cuidado del cabello, quien encontró la oportunidad de formar su empresa, aprovechando su conocimiento en el rubro de belleza y por

considerar que puede aportar más como empresaria que como una persona operativa de salón de belleza. Logrando mediante la perseverancia del trabajo y servicio ser una empresa sólida que se ha mantenido por varios años.

La empresa se funda en 1995, iniciando operaciones en Santa Tecla, trabajando inicialmente con dos empleados. En el año 2000 amplio su planilla de personal contratando a cuatro personas más.

Para el 2010 trasladó su funcionamiento y abrió una sucursal en ciudad Merliot, unificando el salón a una sola ubicación, contratando a tres empleadas más.

En el 2015 amplió sus servicios y abrió una barbería contratando a dos empleados más. Contando hasta la fecha con 11 empleados y manteniendo sus operaciones en ciudad Merliot.

Entre los principales problemas que ha enfrentado en la historia de la empresa están las siguientes:

- ✓ Mala administración, ya que se carece de los principales controles operativos en la empresa, y

- ✓ Las extorsiones a las que se han enfrentado y que los llevan casi a punto de quiebra.

Actualmente se encuentran mejorando la imagen de la empresa y los hijos de la actual dueña están tomando control, para que puedan aprender el negocio y darle continuidad.

En el desarrollo de la empresa las personas que más han influenciado en ella son las hijas de la actual propietaria, quienes brindan el mayor apoyo laboral y administrativo. Por otra parte, el Estado u otras organizaciones no han influenciado para la operación del salón.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos:

Los objetivos de la empresa son definidos por las propietarias, de los cuales el principal es permanecer competitivos en el mercado. A corto plazo se proyecta incorporar más servicios, poseer mejores instalaciones y el equipo apropiado; se busca que el personal esté siempre motivado para seguir mejorando en sus labores.

Aun cuando existen acciones orientadas para alcanzar los objetivos estratégicos, estos no se poseen en forma escrita, además no se tienen planes de acción prioritarios para el cumplimiento de los mismos, no se han definidos los principales problemas para lograr su cumplimiento, sin embargo, se considera que la principal oportunidad que impide cumplir los objetivos es el recurso económico.

En los últimos años, las propietarias han invertido en recursos, pero al no contar con mecanismos que les permitan acceder a la información se desconoce si ha sido rentable dicha inversión. De la inversión realizada han adquirido equipos, esto con el fin de lograr optimizar los servicios que realiza el personal. Para mejorar los tiempos de servicio al cliente, se realiza a través de observación, lo cual les permite determinar si hubo una mejora o no.

Para alcanzar los objetivos es necesario plasmar un proceso, que permita optimizar los recursos económicos, con un incremento de inyección de capital al negocio, así como también poseer herramientas que permitan mantener motivados a los empleados. La empresa ha tenido cambios en relación a los

objetivos, los cuales fueron modificados por problemas de delincuencia, ya que esto casi obliga al cierre de operaciones, enfrentando un estancamiento que ha dificultado el avance en la consecución de los objetivos trazados.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo Directivo:

En la empresa las personas encargadas de tomar las decisiones son las propietarias, siendo estas quienes se involucran en las labores operativas y administrativas, debido a que aún no está definido el rol de gerencia y no poseen definidas las directrices específicas en la organización.

Para poder asignar autoridad, las propietarias buscan que la persona tenga actitud correcta y esté capacitada, esta persona además debe ser de mucha confianza y poseer experiencia. Cuando se designa a una persona a cargo, esta es pariente de los propietarios o debe poseer años de trabajar en la empresa, pero para ello se evalúan los resultados de su trabajo.

1.2.2.2 Autonomía:

Las propietarias de la empresa son quienes toman todas las decisiones, aparte de este nivel de mando, no existe persona externa que tenga injerencia en las mismas.

Las decisiones que toma la persona a quien deja a cargo son operativas y algunas administrativas como la realización de pagos, sin embargo, estas ya han sido previamente definidas por las propietarias y entre las decisiones que no está autorizadas a tomar son las relacionadas al proceso de compras, los resultados de la acción realizada por esta persona, son los propietarios que responden por ella.

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión:

La empresa no cuenta con instrumentos de gestión para tomar decisión, por lo que no poseen ningún respaldo ante las mismas, sino que éstas se hacen por la práctica y experiencia obtenida.

Las inversiones son realizadas por las propietarias, pero no cuentan con documentación que les permita llevar control de las

mismas, para evaluar si hay ganancias o pérdidas. Sin embargo, consideran que hay pérdidas monetarias ya que no se ve reflejada que haya mucho capital para inversión o flujos de efectivo, aunque no poseen documentos o información que respalde dicha presunción.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad:

Actualmente la empresa no se ve afectada por ninguna regulación en su desarrollo, lo cual no impide su correcta ejecución de actividades.

Entre las instituciones que auditan la empresa, está el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, que en ocasiones envía personal a realizar entrevistas a los empleados con el fin de encontrar inconsistencias en cuanto a lo que Melany Salón paga como aporte patronal de seguro por trabajador, y el aportado por el empleado del salario, como parte de las regulaciones a cumplir.

Ellos hacen una sumatoria de salario por trabajador más las comisiones y en base a eso calculan lo que tendría que pagar el

patrón, cuando la empresa hace ese cálculo solo tomando en cuenta el salario base sin las comisiones, por lo demás la propietaria desconoce de los beneficios que ofrece el Estado, por ello no ha utilizado ninguno de ellos.

Las propietarias no conocen instrumentos de apoyo que el Estado posee, es por ello que no ha utilizado ninguno, ni considera haber obteniendo beneficio alguno.

1.2.3.2 Comprensión del Sector:

Los aspectos de la economía que han afectado de mayor manera el sector empresarial, están los eventos electorales. Estos hacen que disminuya la afluencia de clientes. Así también los altos precios de la materia prima, los inicios de año escolar debido a que las personas se enfocan en comprar útiles escolares. Estos sucesos afectan en la operación, en cierta forma ya que los clientes frecuentan menos el salón de belleza.

La empresa pertenece al sector de servicios, específicamente a los de servicios personales de belleza y salud corporal. Según la apreciación de las propietarias, el sector

económico en el que se encuentra Melany Salón tiene muchas posibilidades de subsistencia en el mercado a pesar de la cantidad elevada de competencia que existe.

Desde sus orígenes de operación, no ha pertenecido a ninguna asociación o gremial. La principal dificultad que existe en el sector económico es la competencia desleal, debido a que existe un grupo de salones de belleza que manejan precios bajos, por estar establecidos de manera informal, sin pagar ningún tipo de impuestos ni incurrir en costos elevados.

La información que la empresa recoge de los medios de comunicación es toda aquella referente a precios y promociones de la competencia. Esta información afecta directamente en el sentido que se acopla la operación a las tendencias y se ajusta para no quedar fuera del mercado, tomando las mejores ideas y aplicándolas para ser siempre competitivo.

1.2.3.3 Alianzas:

Hasta la fecha las empresarias no han realizado alianzas ni convenios con otros empresarios.

Como tendencia, se ha evaluado la posibilidad de establecer un café dentro de las instalaciones del salón, como posibilidad de desarrollo de nuevos negocios. Hasta la fecha la empresa no ha participado en ninguna misión comercial o tecnológica. Así también no ha contemplado hacer alianzas con otras empresas ya que prefiere mantenerse independiente.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes:

No existe una estructura de atención de clientes, pre y post venta, para suplir esta carencia las propietarias se basan en la experiencia para atender a los mismos, así también no posee proceso de captación de clientes.

Los nuevos clientes son atendidos con un óptimo servicio, esto les permite que les recomienden de manera positiva sobre los productos y servicios que la empresa ofrece, de igual manera no hay personal para hacer seguimiento de los clientes, por pensar

que estos pueden sentirse acosados si se les contacta constantemente.

Las propietarias conocen sus clientes, logrando crear un vínculo de amistad con algunos de ellos y fidelizar unos pocos, por considerar que estos no le pertenecen a nadie y que visitan el salón de belleza donde mejor se les trate y más satisfechos se sientan, sin embargo, la relación con los mismos es muy cordial, aun cuando estos no están registrados en una base de datos y solo se posea conocimiento de los mismos, siendo los más leales un grupo considerado como clientes principales.

Los atributos que más valoran los clientes de los servicios que la empresa ofrece es el valor agregado y les disgusta la indiferencia de alguna de las trabajadoras hacia ellos, así como también la actitud con la que son atendidos cuando no es la correcta. Las propietarias atienden las quejas de sus clientes de manera personal, siendo ellas las responsables de la atención post-venta. Cuando ha habido inconformidad del cliente la empresa responde, dando el servicio de forma gratuita o corrigiendo lo que causó disgusto.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento:

No se maneja clasificación de clientes, brindan el mismo nivel de servicios a todos por igual, pero considera que la mayor parte son personas de perfil profesional, es por ello que no utiliza criterios para segmentar sus clientes.

La empresa no posee definido cuál es su mercado meta, como también no sabe quiénes son sus clientes principales, solamente el perfil de estos, además no posee base de datos de los mismos, teniendo estos ciertos grados de participación en las ventas cuando ellos recomiendan a otras personas.

Las propietarias desconocen lo que piensan sus clientes de la empresa, excepto cuando estos se lo expresan, sea esto negativo o positivo. Los atributos de los servicios que los clientes más valoran es la forma simultánea en que estos se dan, para ahorrar tiempo al cliente.

Para mejorar la identidad de la empresa y de los servicios otorgados, las propietarias se aseguran de que estos sean siempre realizados por personal especialista en su área.

1.2.4.3 Precio:

Los principales costos que manejan son: alquiler de local, materia prima, pago de planilla y pago de servicios básicos, sin embargo, no posee definida la estructura de costos fijos y variables, ya que todos estos los lleva de forma práctica, según su experiencia.

Los principales competidores de Melany Salón son Vidal Salón y otros salones de belleza grandes y es con estos con quien la empresa siempre compara sus precios para establecer los suyos y que estos sean aceptables para el cliente, estos precios siempre oscilan de acuerdo a los que los competidores poseen.

No se consideran factores externos para establecer los precios, más que solo hacer un sondeo, para luego fijar los propios, ya que estos son estables, pero los clientes a pesar de tener precios similares a la competencia, estos valoran el corto tiempo con el que son atendidos, logrando crear diferenciación y ser siempre competitivos.

Para fijar los precios la empresa no toma en cuenta ningún tipo de análisis de tendencias, solamente los establece según la competencia, sin importar factores externos. Aunque se consideran algunos aspectos más relevantes para establecer los precios, estos son, el costo de los insumos, alquiler y el precio de los productos de belleza.

1.2.4.4 Gestión de Ventas:

La fuerza de venta que la empresa posee es de mucha importancia, debido a que en la actualidad se poseen costos fijos elevados y es necesario no solo ofrecer servicios sino la venta de productos, pero aun considerándose de esta manera aún no se ha establecido un responsable directo en este rubro.

La manera en que las empresarias mantienen registros de las ventas, es de forma manual en un cuaderno, de esta manera se imposibilita hacer análisis de las mismas, para ver la evolución de estas al final del día solamente se revisa dicho cuaderno y ver cuánto es lo ingresado en ventas diarias, es sobre estas que se calcula las comisiones de los empleados según los productos vendidos y servicios prestados, destacando que en la empresa no

se posee cuota de ventas, pero las responsables son las propietarias.

En el salón se realiza ventas de productos y servicios de belleza, sin embargo, no posee cuota de estas, ni contactos con posibles clientes, además no posee control de la gestión de las mismas, tampoco posee reclamos por productos vendidos, solamente y de forma escasa de servicios otorgados y cuando esto ha sucedido se repite el servicio sin costo adicional.

Como empresa no utiliza ningún sistema para evaluación de ventas, ni programa de entrenamiento y capacitación de fuerza de ventas.

El material usado para las ventas es el obtenido cuando se reciben capacitaciones de nuevas marcas, para conocimiento del producto. Este material es renovado cuando ingresa producto distinto, cada dos meses aproximadamente llegan representantes de las marcas a refrescar el conocimiento referente a los productos.

1.2.4.5 Comunicaciones:

En Melany Salón no poseen políticas de promoción de productos y servicios, sin embargo, las promociones de los mismos, se hace de manera general, basándose en la necesidad del cliente como principal argumento para ventas.

No se cuenta con un plan comunicacional, ni argumentos de ventas.

1.2.5 Producción y operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores:

Las dueñas de la empresa utilizan ciertos criterios para elegir a sus proveedores, tales como: empresas reconocidas, que cumplan con un alto estándar del producto, considerando la calidad como factor principal para ser elegidos. De estos proveedores actualmente la empresa posee 7 por insumo importante, con antigüedad entre 15 a 25 años.

Las compras no se estructuran de ninguna manera, sino que solamente se observa de forma práctica que es lo que se necesita para que esto sea adquirido.

La empresa posee 7 proveedores, con los cuales solamente en algunas ocasiones se han tenido problemas de abastecimiento, ofreciendo estos un amplio porcentaje de utilidad en los insumos y productos.

1.2.5.2 Manejo de Inventarios:

Dentro de la institución no se realiza control a los lotes de compra, ya que estos no han sido rechazados a sus proveedores, considerando que no ha tenido ningún problema debido a que los materiales siempre llegan en excelente estado, tomando en cuenta que los responsables de recibir los mismos son las propietarias.

El procedimiento para recibir la materia es clasificándola, si la mercadería es defectuosa, esta es devuelta al proveedor, pero sobre todo esto no se emite ningún tipo de reporte desde bodega.

La forma en que se realizan las adquisiciones es de forma práctica en el momento que se ve la necesidad de estos. Registrando dichos insumos y productos en inventario semanal, incorporando la demanda de productos en las decisiones de compra, observando que es lo que hace falta y en base a ello se adquieren.

Los productos e insumos se almacenan de manera normal, ya que estos no requieren ningún trato especial, para el manejo de estos en bodega la empresa no utiliza ningún sistema para el almacenamiento y despacho ya que las pérdidas se producen por el desperdicio de insumos en los servicios otorgados, debido a que las empleadas usan más del que deberían usar.

Actualmente no poseen control de inventarios, es por ello que no hay un orden de las existencias en bodega.

1.2.5.3 Planificación de la Producción:

El personal no maneja ningún tipo de pronósticos, ni proyecciones de demanda de productos o servicios, ya que no posee metas de ventas de ningún tipo.

Los recursos se distribuyen según sea la demanda de los clientes y los servicios que estos requieran, dichos recursos son administrados por las propietarias.

Para el control de materiales se tienen establecidos los tiempos promedios que se tarda cada empleada en otorgar un servicio, según el servicio solicitado así se asignan los materiales, como la mayoría de los clientes son atendidos por cita, se deja un margen de operatividad con los empleados para atender todos aquellos clientes que llegan sin cita. Cabe destacar que la empresa no posee registros de materiales, ni realiza procedimientos para el control de los mismos.

1.2.5.4 Nivel Tecnológico:

Las propietarias del salón tienen como objetivo cada año renovar los equipos de trabajo y realiza mantenimiento periódico a los mismos, la última reparación fue realizada en enero de 2019,

estos mantenimientos al equipo de trabajo se realizan para prolongar su vida útil y que siempre estén en excelentes condiciones; de los equipos siempre se busca que sean de tecnología de punta y del año actual que permitan estar a la altura de la competencia y ser competitivos.

El plan estratégico de adquisiciones de equipo nuevo lo realizan las propietarias, considerando que actualmente en el salón se precisa comprar dos máquinas para uñas acrílicas y dos rizadoras de cabello. La razón de querer adquirir estos equipos es actualizarse ya que es lo último que ha salido al mercado. Por lo que se estimaba adquirirlas en marzo de 2019.

Los equipos adquiridos poseen manuales e información para su uso, en español, aparte de esto el proveedor brinda capacitación del uso de las mismas.

Actualmente no se posee registros de compra del equipo, no obstante, se indicó que el último mantenimiento del equipo fue realizado por una persona externa a la empresa en enero de 2019.

1.2.5.5 Mantención de Maquinarias:

La empresa no posee plan de mantenimientos, estos no están programados, pero se hacen aproximadamente cada tres meses, de forma preventiva y correctiva, periódicamente según sea la necesidad, no disponiendo de un día total para hacerlos.

El responsable del mantenimiento es una persona externa a la empresa, quien es técnico electrónico y según fue expresado hasta la fecha ha brindado un buen servicio.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Riesgo y Salud Ocupacional:

En el salón se maneja escasa incidencia de accidentes, sin embargo, cada empleado es responsable de prevenirlos ya sea por el uso del equipo, herramientas o de químicos en los servicios otorgados.

Los trabajadores no poseen capacitación en prevención de riesgos, ni los empresarios tienen un sistema de charlas de seguridad así también se carece de instructivos escritos para manejar accidentes.

En cuanto al sistema de seguridad, dentro de las instalaciones no se posee extintores de incendios, ni unidad de primeros auxilios, solamente dispone de un pequeño botiquín. En cuanto a sistemas de evacuación en la empresa nunca se ha tratado ese tema, sin embargo, se poseen varias salidas en caso de emergencia.

En las instalaciones del salón no existen extractores de aire en las áreas de trabajo. Cuando se hacen trabajos con químicos fuertes se hacen al aire libre, para evitar contaminar el interior de las instalaciones. Al realizar estos trabajos en áreas ventiladas esto hace que no afecte a las personas que están al interior. Aun cuando los químicos son fuertes estos no generan contaminación, por ser insumos de alta calidad.

Las empleadas utilizan artículos de seguridad como mascarilla y guantes. Las propietarias son quienes están como responsables de verificar que se cumpla la utilización de protección de seguridad.

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo:

El trabajo que se realiza en las instalaciones, está dividido según el conocimiento de cada empleada, las habilidades que posea en su especialidad y no en departamentos. Las tareas y responsabilidades ya están definidas según la especialidad de las trabajadoras, sin embargo, estas no están formalizadas de forma escrita.

En el funcionamiento actual del salón no se sabe cuáles son las funciones más importantes, debido a que todas las tareas administrativas las realizan las propietarias y el trabajo operativo es visto con igual importancia. Dentro de la organización no existe actualmente un plan de estructuración distinto del trabajo.

Actualmente las empresarias no poseen reglas ni documentos sobre procedimientos para la formalización de las funciones.

En Melany Salón todas las decisiones son tomadas por sus propietarias, quienes deciden sobre las ventas, producción,

finanzas, recursos humanos, entre otros aspectos, no existiendo delegación de decisiones, ni de cargos de responsabilidad, de esta manera se constata que toda la autoridad está centralizada, existiendo un solo presupuesto general y no independientes.

1.2.7.2 Poder de Decisión:

En cuanto a inversiones, en Melany Salón, son las propietarias quienes deciden que inversiones realizar y los procesos de trabajo ejecutar. A nivel tecnológico la toma de decisiones se realiza de forma práctica, según la experiencia obtenida en todos los años desde la fundación de la empresa. A nivel operativo cada empleada decide cómo hacer las cosas y cada quien responde por su trabajo.

En la empresa, el personal no participa en la toma de decisiones. A nivel operativo cada empleada decide cómo hacer las cosas y siendo cada quien responsable de su trabajo.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales:

Los registros legales que la empresa posee son pago a cuenta y registro del Impuesto al Valor Agregado (IVA), no posee socios solamente la escritura del negocio. A la fecha todos los registros están al día.

Las empresarias en algún momento han tenido retrasos con sus compromisos tributarios, pero han buscado la forma de solventarlos aplicando a planes de pago, realizados directamente por ellas.

La planificación tributaria para el pago de impuestos es realizada a través de su contador, ya que no posee sistema sobre control de obligaciones tributarias, solamente se le hace entrega de toda la documentación al día y es el quien la procesa en sus sistemas, llevando control de todas las obligaciones tributarias.

Hasta la fecha las propietarias no han realizado evaluaciones sobre el impacto de reformas tributarias en la operación de la empresa.

Las dueñas están al tanto de las obligaciones respecto a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y es la propietaria

quien ha realizado valoraciones del impacto en la operatividad de la empresa, esto mediante reuniones con el contador quien la mantiene informada de las obligaciones o cualquier cambio que surja en la misma, obteniendo que hasta la fecha la empresa no ha iniciado ningún proceso para cumplir con las obligaciones requeridas por la ley.

1.2.8.2 Registros Contables:

Los registros contables de la empresa los lleva el contador y es el quien sabe qué criterios utilizar para realizar los asientos contables, La empresa únicamente lleva los registros de IVA y pago a cuenta.

El registro de ventas se lleva a través de facturas diarias como registros para la administración del impuesto IVA, sin embargo, no se genera provisión para la recuperación del mismo.

En el salón no poseen un departamento de contabilidad ni de finanzas ya que los registros contables de la empresa los lleva el contador, este posee título que lo acredita como profesional en contabilidad.

Dicho contador es externo a la empresa, cuando las propietarias requieren de alguna información contable, este se la proporciona de manera rápida en términos de tiempo corto.

Solamente se posee registros de cuentas por pagar, las cuales se llevan de forma manual. Cuentas por cobrar no se manejan debido a que no dan créditos. El flujo de capital de trabajo se utiliza, aunque no se posee proyecciones de ingresos solamente de salidas de efectivo, para saldar los compromisos adquiridos, según las necesidades que van surgiendo.

1.2.8.3 Análisis de costos:

Las empresarias llevan de forma manual los registros de alquiler, pagos al personal, pagos de servicios, pagos de productos y de otras erogaciones, identificándolos como registros de costos. Esta información es útil ya que en base a ella se decide en adquirir o no nuevos compromisos buscando siempre cubrir los compromisos anteriores para poder adquirir nuevos. También se decide hasta donde se puede cubrir para no incumplir con las

empresas que son proveedoras, dichos registros los hacen las propietarias.

Actualmente no se tiene claro la estructura de sus costos, sin embargo, tiene el pago de planilla, pago de alquiler y pago de acreedores como principales costos, estos se registran cada 15 días y la información se procesa de acuerdo al ingreso diario, se va acumulando el dinero para estar listos al final y poder cubrir las necesidades.

Dentro de la organización no se realiza análisis de costos, así como también no se posee planificación de los mismos.

No se posee control de costos que permita realizar análisis de costo / beneficio. En la empresa son las propietarias quienes se preocupan por reducirlos.

1.2.8.4 Administración Financiera:

Dentro de la organización se realiza presupuestos de compras de equipo, estos se hacen según surgen las necesidades y se utilizan con el fin de decidir si se tiene capacidad de cubrir o

no el compromiso, para realizarlos no se realiza ninguna comparación con otros, sino cada uno de forma individual.

Para decidir la adquisición de maquinarias y equipos o realizar alguna inversión es considerada la necesidad que exista como único criterio. Para realizar estas inversiones la empresa no hace uso de financiamiento ya que siempre trabaja con fondos económicos propios, una vez realizadas las dueñas no realizan seguimiento y evaluación de las mismas.

De momento no realizan análisis financieros para generar información útil para toma de decisiones, así mismos no utiliza indicadores financieros.

1.2.9 Recursos Humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal:

En el salón se requiere de estilistas, acrilistas, maquilladoras, pedicuristas, manicuristas, entre otras, como personal calificado para dar los servicios a los clientes, considerando que actualmente dispone de todo el personal necesario para cubrir la demanda.

El nivel de los operarios es muy bueno, ya que todos tienen la capacidad de desempeñar su trabajo, para poder asignar a los mismos en sus tareas es tomado en cuenta sus especialidad y capacidad de realizar el trabajo, ya que, si no responden a las funciones encomendadas, estos son cambiados de funciones.

1.2.9.2 Política de Personal:

Cuando se tiene personal nuevo, a este se le hace saber en qué área trabajará, se pone a prueba un mes, se les hace de conocimiento las necesidades de los clientes a quienes tratara. En la fase de reclutamiento se ve que los candidatos tengan experiencia, capacidad de realizar el trabajo y la actitud necesaria. El personal se induce poniéndolo con otro empleado de más experiencia para que la apoye y si es necesario se manda a algún curso. En la fase de selección se ve que los candidatos tengan experiencia, capacidad de realizar el trabajo y la actitud para desempeñar su trabajo.

Dentro de la organización no se promueve al personal, ya que no existe jerarquía más que las propietarias y el personal

operativo, para las capacitaciones se evalúa el nivel de interés y que sea estable en la empresa, así como el alto compromiso mostrado en su trabajo.

Existen altas probabilidades y gran variedad de capacitaciones, debido a que las empresas proveedoras de materia prima siempre dan muchos cursos constantes.

Las propietarias realizan la planificación estratégica del personal, así como los requerimientos de personal dentro de la empresa según la demanda de clientes.

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal:

El personal se incentiva dándoles comisión por ciertos servicios prestados, este trabajo recompensado es el producido por las estilistas, pedicuristas y en ventas. Las sanciones que se aplican son los llamados de atención de manera verbal, los despidos como medida extrema ante la mala actitud, aun cuando la empresa no posea acuerdos sobre rendimiento del personal.

A los empleados se les motiva otorgándoles comisión por ciertos servicios brindados, otorgándoles permisos especiales por actividades personales, así como también haciendo convivios y actividades de recreación. El grado de motivación del personal es medido según la actitud mostrada ante los clientes y el buen desempeño en los servicios.

El rendimiento se mide según los resultados obtenidos del trabajo realizado, estas se hacen constantemente.

Al personal se le paga un sueldo inicial y periódicamente recibe incrementos, este sueldo es arriba del sueldo mínimo. Siendo este del conocimiento general del personal de la empresa. Entre los beneficios que el personal posee están las comisiones por servicios y ventas, permisos personales, un día de la semana solo trabaja medio tiempo.

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal:

La forma de definir si el personal se identifica o no con la empresa es por la antigüedad de trabajar en la misma, de lo contrario hubiesen buscado nuevo empleo, considerando de esta

manera que se sienten orgullosos donde laboran, para abonar a esto dichos empleados participan en actividades extra programáticas.

La organización satisface las necesidades económicas, sociales y personales de sus integrantes, otorgando también un buen ambiente laboral como principal factor para que el personal no emigre a otro empleo, ofreciendo comisiones, pagos puntuales de salario, cunchubal y permisos personales, como ventajas que conllevan trabajar para Melany Salón, motivando al personal siendo accesible a escuchar sus necesidades, otorgando las mejores herramientas de trabajo y dando prestaciones laborales.

Internamente existe poca rotación de personal, como también un nivel de sueldo arriba del promedio en el sector, El tipo de personal que se va de la empresa es aquel que desean emprender su propio negocio, los que desean superarse en otro país y por motivos geográficos (le queda lejos de su casa el trabajo).

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información:

Actualmente Melany Salón no posee información documentada, todo su funcionamiento se basa en la experiencia. La información que busca tiene que ver sobre aspectos novedosos de algunas marcas, así como información en YouTube sobre procedimientos para brindar mejor los servicios, así mismo las empleadas aportan en base a su experiencia de cómo realizar algunos servicios. Esta información que se obtiene es a través de medios como Internet y los mismos proveedores.

Al tener la información, esta es utilizada para realizar cambios internos, siendo las propietarias las encargadas de procesarla. La información que se brinda a los clientes está relacionada con las ofertas de servicios que se ofrecen, las promociones, a la competencia no se le muestra nada sobre el funcionamiento del salón, esta información es obtenida de manera periódica y de esta actualmente no maneja emisiones de informes ya que no es considerada como obligación.

Las propietarias toman la información sobre buenas prácticas, por considerar la información como importante, es por

ello que se valora las aportaciones de las empleadas como las sugerencias de los clientes.

Actualmente no cuentan con mecanismos de manejo de la información, aun cuando se considera que la parte financiera es muy importante y que de no coordinar bien esta área la empresa puede fracasar, como ha ocurrido en otras ocasiones en las que, por malas decisiones, por no coordinar bien esta área, la empresa se ha visto afectada. Por ejemplo, al abrir una nueva sucursal sin haber realizado un estudio de mercado adecuado.

1.2.10.2 Comunicación:

En la empresa la información se transmite de manera verbal, considerando que la comunicación en sentido horizontal y vertical no funciona con todos los empleados ya que existen bloqueos de comunicación dentro de la misma ya que algunos empleados no les dan importancia a las directrices, por ser la comunicación interna de forma verbal como única manera de transmitir lineamientos.

Las propietarias transmiten de forma verbal en reuniones de trabajo los logros propuestos para la empresa, los objetivos, los resultados de la operación diaria, y ventas, solamente reservando la información de la parte financiera.

No existen reuniones de planeación, estas se dan cuando se ve la necesidad de transmitir algunos lineamientos y que los días sean de poca afluencia de clientes para evitar interrupciones, participando en estas todo el personal. En Melany Salón para que haya mayor coordinación, hace falta llevar control de los acuerdos obtenidos en las reuniones para darle seguimiento y evaluar los resultados.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de calidad:

Las políticas para asegurar la calidad en el salón consisten en que el personal haga uso adecuado de las herramientas y que estas estén en óptimo estado, así como también estar atentos a que el trabajo que realiza el personal sea sin demasiada supervisión para evitar que se sientan acosados, ya que ellos

conocen como hacer su trabajo. Los criterios más importantes para la calidad es que los empleados deben tener conocimiento del trabajo que hacen, según la especialidad. Los controles que la empresa establece se basa en supervisión visual, por la experiencia que se posee en el área. De esta manera se determina si está bien o mal el servicio.

Los empleados son los responsables de la calidad del servicio que se le brinda al cliente. Para las propietarias la atribución principal es que el trabajo quede bien hecho, y son ellas quienes asignan cargos según su especialidad, por ejemplo, estilista, manicurista, entre otros. Para garantizar la calidad se cuenta con empleadas hasta de hasta 12 años de trabajar para la empresa.

Actualmente no se tiene porcentaje de productos ni servicios rechazados, sin embargo, en el último año hubo una gran cantidad de rechazos en pedicura, lo cual sucede uno o dos días después de realizado el servicio, por lo delicado que es, hay clientes que no se les trabajó correctamente las uñas o se les infectó.

Cuando las empresarias tienen un rechazo, proceden con la atención a los clientes y se evalúa el servicio defectuoso, siendo las propietarias las responsables de registrar dichos eventos, respondiendo de inmediato al reclamo. Entre los datos que se manejan, se calcula que un 90% de clientes vuelven después de realizar un reclamo y considera que un 10% de los clientes se pierden posterior de hacer un rechazo de servicio.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad:

El requerimiento del cliente sobre un producto o servicio es que se les brinde lo que solicitan, nunca menos, así también un buen trato, ya que se considera que es más fácil que se vaya el cliente por maltrato que por mal servicio, es por ello que los servicios se basan en estándares de calidad.

Los puntos críticos de medición en el servicio, depende del grado de complejidad, los tiempos en los que se deben realizar ciertas tareas para que el servicio quede bien hecho, las cantidades de químicos que usan deben ser los correctos. Los procesos no están documentados, por lo que cada empleada debe saber realizar bien su trabajo.

Las propietarias para asegurar la calidad, dan asesoría y supervisión de los servicios realizados a sus empleadas, auditándose la calidad de manera visual por la experiencia obtenida.

1.2.11.3 Calidad de Producto:

Como parte de la política de garantía de servicios da ocho días en acrílicos, que puede ser por mala aplicación y no por descuido del cliente. Es por ello que no todos los servicios tienen garantía. El procedimiento que realizan los propietarios para atender los reclamos, es verificar que el servicio haya sido defectuoso y volver aplicar el servicio, pero si es por uso entonces no.

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica:

Las tecnologías utilizadas por los competidores son redes sociales, diseño de corte en sistemas para verificar como le

quedaría al cliente al aplicárselo. Las tecnologías que la empresa utiliza son relacionadas con cortes de cabello, diseño y decoración de uñas en sistemas informáticos, evaluaciones de condición de cuero cabelludo, sin embargo, en la organización no se maneja presupuesto para tecnología. La evaluación tecnología que hace la empresa, se basa en la necesidad y la exigencia del cliente, según las mejores marcas de mercado, considerando que las inversiones, son significativas de acuerdo al tipo de tecnología.

Internamente no desarrolla productos, sin embargo, ha introducido nuevos servicios y tecnologías, relacionados con tratamiento de cabello, así también posee planes de mejora de procesos, pero estos no están por escrito.

1.2.12.2 Cultura de Innovación:

Las propietarias no consultan a sus clientes sobre sus productos y servicios por temor a las respuestas negativas, por reclamos recibidos anteriormente. Cuando ha habido reclamos o sugerencias estos se han incorporado para mejorar los servicios.

Como el tratamiento de uñas, el cual se ha mejorado recientemente.

Actualmente las dueñas no invierten en capacitaciones técnicas para el personal, ya que los proveedores las otorgan por los productos que se les adquiere, estas se obtienen cada tres meses aproximadamente, la empresa se encarga de evaluar a los capacitados para medir los resultados.

Las acciones de mejoramiento dentro del salón apuntan a mejorar la calidad y a la disminución de costos, para ello se realizan cambios en los procesos, estos no se poseen por escrito, por considerar que la mayor parte del trabajo es práctico y que los empleados conocen muy bien los estándares de calidad, además de estar comprometidos en el mejoramiento continuo de la empresa, aportando ideas sobre nuevas tecnologías que se pueden usar y buscando nuevas formas de realizar el trabajo.

El personal si participa en los cambios tecnológicos, ya que cada empleado hace sugerencias sobre las herramientas que faciliten sus labores, aportando a cumplir con los estándares de calidad aun cuando no se poseen programas de mejoramiento continuo ni de gestión de calidad.

En Melany Salón se incentivan a los empleados, cuando estos hacen aportaciones de ideas según su especialidad y estas contribuyen a la mejora continua, esta es una política de empresa la cual es conocida por todo el personal.

1.2.12.3 Sistema e Infraestructura:

Actualmente no tiene relaciones con instituciones o universidades para el desarrollo tecnológico, excepto la presente consultoría, la cual aún está en proceso.

Dentro de las instalaciones se somete a un análisis los productos usados para los servicios, sobre todo cuando son químicos. Este proceso es apoyado por la empresa proveedora, ya que esto se realiza en los laboratorios que ellos poseen, de esta manera la calidad del producto es garantizado, también por ser certificado por el Ministerio de Salud, al cumplir con ciertas regulaciones técnicas, al ser probados científicamente antes de ser aplicados en humanos, ya que no deben poseer químicos nocivos a la salud.

Se considera que tienen amplio conocimiento sobre los líderes de mercado tanto nacionales como internacionales, sin embargo, no conoce la tecnología usada por ellos, así también no posee alianzas estratégicas para mejorar sus servicios.

1.2.12.4 Ejecución de Proyectos de Innovación Calidad de Producto:

Actualmente no se posee presupuesto asignado para la innovación de servicios, así como disponibilidad de personal en actividades de desarrollo, como también carecer de claridad sobre inversiones de tiempo en actividades de innovación.

Cuando se han realizado desarrollo de servicios, estos se han financiado con fondos propios, sin obtener créditos bancarios.

Actualmente las empresarias no manejan criterios de selección y clasificación de proyectos para la innovación, es por ello que no se ha visto la necesidad de adquirir algún sistema para administración de los mismos. Estos proyectos se han realizado aun cuando en ocasiones no se ha contado con el recurso económico para adquirir los recursos, según la necesidad o

exigencia de los clientes, evaluándose por parte de los propietarios el impacto que estos causan en la empresa.

En la actualidad dentro de la organización, se carece de un mecanismo para realizar proyectos innovadores, así como aún no están definidos equipos multidisciplinarios en el mismo rubro.

1.2.12.5 Tecnologías de Información:

No se cuenta con infraestructura computacional en el salón ni soporte para el mismo, como también no se posee software de administración y contabilidad, solamente con red la cual tiene conexión a internet.

Dentro de la organización no se tiene personal calificado para uso de Software a nivel de usuario, sin embargo, los propietarios, cuentan con correo electrónico a nivel personal, para lo cual se hace uso de internet, así mismo no se posee sistemas de información.

Las empresarias tampoco han realizado inversiones en Software, solamente en dos computadoras, las cuales fueron

adquiridas para la administración de un sistema de vigilancia, pero sobre sistemas de información no se han hecho inversiones.

1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad

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

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Mercadeo y Ventas - Relación con los clientes	Fundamentación: Carecer de una base de datos de clientes, impide medir el crecimiento, debido a que no se sabe si se han tenido deserciones o ha crecido, así también impide dar seguimiento e identificar las necesidades de los mismos, para efectos de ofrecer los servicios oportunamente, corriendo el riesgo de que estos sean atraídos por la competencia, lo que significaría menos ventas para la

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
	empresa. Consecuencias al Superar la Debilidad: - Incrementa la relación con los clientes. - Crea gestión de clientes. - Minimiza el riesgo de negocio y deserción de clientes. - Elimina la falta de atención y seguimiento de los clientes pre y postventa.
Mercadeo y ventas -Gestión de ventas	Fundamentación: No poseer un sistema de Información, que permita el control y gestión de ventas, puede causar pérdidas económicas por los posibles errores humanos al procesar las ventas, así también dificulta hacer un análisis de ventas y proyecciones basados en el histórico de las mismas. Consecuencia al superar la debilidad: - Se incrementa el control de las ventas. - Crea una mejor gestión de ventas e información para análisis y proyecciones. - Se reduce los riesgos del negocio, deserción de

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
	clientes y falta de seguimiento a productividad de vendedor. - Eliminar la falta de información de los clientes y registro manual de ventas.
Mercadeo y ventas - Comunicaciones	Fundamentación: El no poseer plan comunicacional de los productos y servicios que ofrece la empresa al público, evita el crecimiento en las ventas debido a que no se captan nuevos clientes y los clientes que se poseen pueden ser atraídos por la competencia. Consecuencias al superar la debilidad: - Incrementa el control de comunicación y presencia en el mercado. - Crea una gestión de comunicación y ventas. - Se reduce el riesgo de negocio y deserción de clientes. - Se eliminan falta de información de productos y servicios por parte de los clientes y público en general.

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Producción y Operaciones - Manejo de inventarios	Fundamentación: Al no poseer un control exacto de inventario, no podrá saber con exactitud la rotación del mismo y las necesidades de adquirir nuevo producto de manera oportuna, así también no puede saber cuánto es la cantidad de insumos usados por servicio, provocando que puedan existir perdidas económicas al establecer erróneamente el precio. Consecuencias al superar la debilidad: - Crea control de stock de inventario. - Crea gestión de inventario. - Se reduce la capacidad ociosa, desperdicios de insumos y costos de ventas. - Se eliminan procesos manuales y falta de información para cálculos de precios.
Producción y Operaciones - Planificación de	Fundamentación: El no contar con proyecciones de ventas, ni metas

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
la producción.	de ventas hace que cualquier resultado obtenido en este rubro no se sepa si es positivo o negativo y el no poseer registro de los insumos usados por servicio otorgado en la empresa puede impactar en que la empresa pueda perder económicamente al establecer un precio erróneo. Consecuencias al superar la debilidad: - Incrementa la planeación de ventas - Crea gestión de operaciones - Se reduce el riesgo operativo, inventario, desperdicios y costos financieros. - Se elimina las acciones que no están fundamentadas, prácticas y toma de decisiones que se toman empíricamente.
Gestión de Información- Comunicación	Fundamentación: Al emitirse la comunicación de forma verbal en la empresa, puede causar que existan malos entendidos o que la información sea olvidada rápidamente, al no existir constancia de lo comunicado, impidiendo dar

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
	seguimiento a las normas establecidas o instrucciones emitidas al personal. Provocando que el personal pueda caer en descontento al no dar la información correcta al personal idóneo. Consecuencia al superar la debilidad: - Se incrementa la eficiencia de la comunicación e información. - Crea gestión de comunicación. - Se reducen los tiempos de respuesta y conflictos. - Se elimina la falta de información para mejor coordinación.
Innovación Tecnológica - Tecnología de información.	Fundamentación: Al administrar las áreas críticas de la empresa de forma manual, puede impactar negativamente en la empresa al cometer errores al momento de procesar la información, causando pérdidas financieras, así también dificultando la administración y restando operatividad en las tareas

Área-sub área	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
	propias del negocio y siendo menos competitivos. Consecuencia al superar la debilidad: - Incrementa control en áreas críticas de la empresa, productividad y competitividad en el mercado. - Crea una gestión de la información. - Reduce riesgo operativo, errores al realizar procesos manuales. - Elimina procesos manuales y falta de información para toma de decisiones.

1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

Luego de evaluar las áreas de oportunidad para mejorar la administración y tener un mayor control de ventas se concluye que es importante centralizar la información. La mejor manera de llevarlo a cabo es a través de un sistema ERP, el cual permite tener bases de datos relacionales de ventas, inventarios, clientes. De allí la importancia de proceder con la implementación Clave de éxito seleccionada por Melany salón como fue la implementación del Software Odoo para la gestión de ventas.

Acción clave de éxito a implementar
Implementación de software ERP Odoo para la gestión de Ventas.
Otras intervenciones
Implementación de software ERP Odoo para la gestión de Cliente. Implementación de software ERP Odoo para la gestión de Comunicación. Implementación de software ERP Odoo para la gestión de inventarios. Implementación de solución Business Intelligence BI, para la gestión de información. Implementación de software ERP Odoo, para la gestión de información. Implementación de software ERP Odoo, como plataforma de tecnología de información.

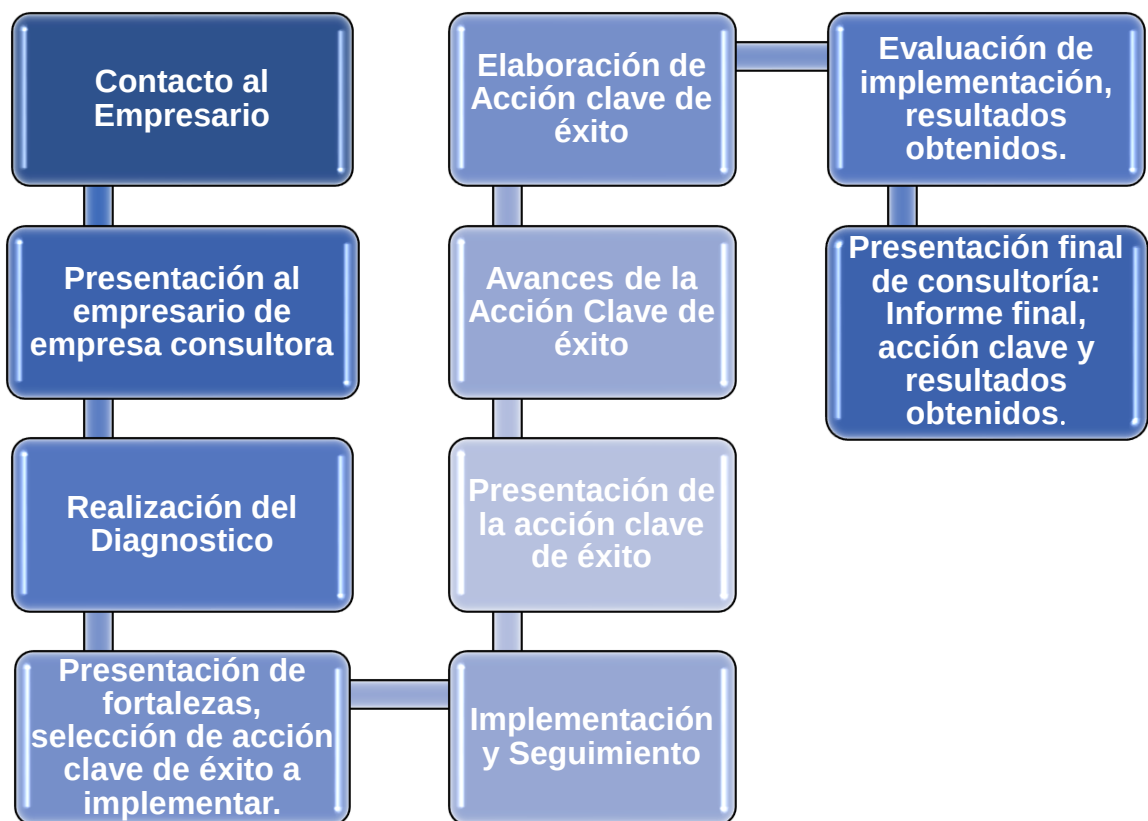
II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación

2.1. Proceso efectuado para determinar la acción clave de éxito a implementar.

A continuación, se presenta el proceso que se ha seguido para determinar la acción clave de éxito a ser implementada.

2.1.1 Proceso de la consultoría.

La realización de la consultoría se ha hecho para determinar la acción clave de éxito, fue llevado a cabo a través de la herramienta de Consultoría Integral colaborativa, la cual está conformada por 10 pasos los cuales se detallan a continuación:



Fuente: Herramienta de CIC UTEC

1. Contacto al Empresario: Actividad del proceso que permite establecer una relación directa con las personas que son propietarios de la empresa, a los cuales se les hace una presentación informal a través de teléfono o correo electrónico de los profesionales que les estarán apoyando durante el proceso.

2. Presentación al Empresario: Etapa formal a través del cual los profesionales realizan una reunión presencial con el empresario, en la

cual se detalla el proceso a seguir de la consultoría, una presentación de los profesionales, así como la experiencia de los mismos y el cronograma de tiempos en el cual se detallan los tiempos de la consultoría a ejecutarse.

3. Realización del Diagnóstico: Una de las fases más importantes del proceso, la cual debe dar un panorama claro para realizar un análisis de las oportunidades de mejora, determinar factores internos y externos que les pueden afectar en la operación, detectar fortalezas que les permite posicionarse en el mercado. Al tener dicha información se puede hacer un análisis y síntesis sobre la empresa para evaluar que les está afectando en sus operaciones.

4. Presentación Fortalezas, Selección Acción Clave de éxito: Durante esta fase, luego de realizar un diagnóstico de fortalezas y áreas de oportunidad, se hace una presentación al empresario que le permita evaluar ambos factores que impactan a la empresa, de esta manera, tendrá la oportunidad de elegir una solución que permita mejorar la operación de la empresa a través de una Acción clave de éxito, la cual será seleccionada luego de ver y evaluar cuál será de mayor beneficio de acuerdo a las áreas de oportunidad mencionadas.

5. Elaboración de Acción clave de éxito: Es la fase de implementación, en la cual se desarrolla la herramienta que permitirá al empresario obtener mejores resultados, superando el área de oportunidad seleccionada. Es importante en esta etapa mantener el enfoque, que la acción esté enfocada de acuerdo a la selección del empresario.

6. Avances Acción clave de éxito: A través de esta etapa, se puede interactuar con el empresario para que conozca acerca de la implementación que se está desarrollando, retroalimentar en que estatus se encuentra, si es necesario algún aporte o información que permite mejorar durante la implementación, además podrá ir conociendo cómo será el producto final de la acción clave de éxito.

7. Presentación de la Acción clave de éxito: Es también fase clave del proceso, en este punto se hace una reunión formal con el empresario, en la cual se le hará una presentación del producto seleccionado como Acción clave de éxito, la cual será su herramienta de trabajo para medir las mejoras en la operación dentro de la empresa.

8. Implementación y Seguimiento: Se procede a realizar la implementación de la acción clave de éxito para la empresa, para que las personas involucradas puedan hacer el uso de la herramienta, es importante asesorar y estar de la mano con quienes interactúan con la solución, ya que puede ser necesario una capacitación, explicación de funcionamiento y otros, además, debe haber seguimiento de que opere como se espera y en caso de dudas aclarar durante esta fase.

9. Evaluación de Implementación, resultados obtenidos: Luego del uso de la herramienta seleccionada durante cierto periodo, es necesario evaluar su funcionamiento y además obtener resultados, los cuales darán un parámetro de si se está logrando la meta esperada. En esta fase se podrá comparar un antes y después de la operación de la empresa y ver si ha sido exitosa.

10. Presentación Final de consultoría: En esta etapa se presentará la documentación acerca del proceso realizado en la consultoría, donde se mostrarán los resultados obtenidos de la Acción de clave de éxitos, logros, mejoras de la misma, además de presentar las diferentes etapas de cómo se llevó a cabo toda la implementación final de la acción seleccionada por el empresario.

Se utiliza la herramienta de diagnóstico, la cual permite evaluar diferentes áreas de la empresa, lo que permite determinar las fortalezas y áreas de oportunidad, en las cuales se necesita una intervención para poder mejorarlas. Por tal motivo se hicieron visitas, entrevistas, reuniones de seguimiento con los empresarios.

Luego de completar las diferentes reuniones y sesiones pactadas con el empresario, se hizo necesario dar una nota a los diferentes datos obtenidos. La cual se hizo usando una metodología para la calificación de los diferentes aspectos evaluados en cada una de las áreas. La cual se presenta en la tabla No.1 siguiente:

Tabla N° 1: Método de Calificación

Calificación	Categoría	Resultado
1	Deficiente	No se verifican características, contempladas en el modelo ideal
2	Insuficiente	Existen algunos datos que confirman esa intuición y dirección hacia el modelo ideal
3	Suficiente	Existe una tendencia al modelo ideal, con cumplimientos parciales, eventualmente no sistemáticos, de los criterios considerados claves para cada factor

Calificación	Categoría	Resultado
4	Bueno	Aún no se alcanzan los indicadores óptimos de excelencia, pero se está consciente que todos los criterios considerados como claves para cada factor hay resultados cada vez mejores respecto a ellos.
5	Excelente	Se cumple con las exigencias del modelo ideal de empresa para este módulo, con niveles superiores en el logro y disposición respecto de los criterios considerados como claves para cada factor

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

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 las empresarias, se plantearon las fortalezas, áreas de oportunidad y consecuencias positivas al superar dichas áreas, señaladas en la herramienta de diagnóstico.

Durante la presentación se seleccionó la acción clave de éxito a implementar, determinando el área y su área, para este caso: Mercadeo

y Ventas/Gestión de Ventas. La solución que se planteó es: Implementar Odoo ERP para gestión de ventas en la nube.

2.2. Beneficios de la acción clave de éxito

Implementación de Software ERP Odoo para la gestión de ventas.

Con frecuencia, muchas veces existe cuestionamiento sobre cómo podrá beneficiar una acción en una empresa y más cuando tiene el nombre de una acción clave de éxito. Para el caso de Melany Salón tendrá un impacto que le permita contar con una herramienta de administración y control dentro de la institución. Para ello se profundiza como se verá beneficiada la empresa a través de la acción clave de éxito.

A través del sistema se busca incrementar las ventas, ya que la plataforma al estar publicada en la Web, nuevos clientes tendrán acceso a ver los productos y servicios, además de realizar compras en línea y reserva de citas para los servicios que sean de interés.

Utilizando la herramienta se logra un mayor control al momento de gestionar las ventas y se cuenta con información centralizada, donde utilizando el sistema se pueden realizar proyecciones y análisis según criterios como

productos o servicios más vendidos, meses de mayor demanda de clientes, entre otros.

Con el sistema se está reduciendo el riesgo del negocio, deserción de clientes, falta seguimiento a las posibles ventas, ya que el sistema permite llevar un control de visitas de clientes, servicios más solicitados por clientes y poder dar un seguimiento de posibles fechas de visitas, se ha obtenido información de potenciales clientes, entre otros. Esto centralizado a través de la herramienta de CRM y ventas.

Al tener una centralización de Información, se elimina la falta de información de nuestros contactos de clientes, las fechas de compras, los totales de inventarios, inversiones realizadas en los últimos meses. La información ordenada y detallada permitirá tomar decisiones en base a los resultados que se están generando y que pueden ser obtenidos de manera inmediata.

2.3 Descripción de Acción Clave de Éxito.

Para lograr la acción clave de éxito se describe ciertos puntos que se deben considerar:

En la actualidad, hay muchos cambios tecnológicos, hay una revolución que obliga a las empresas ir de la mano con estas nuevas herramientas que vienen surgiendo, sobre todo en un mundo competitivo. Está claro que el que tiene la información tiene el poder. Las empresas necesitan datos para poder tener un mejor control, una forma rápida de acceder a poder consultar algún tipo de información, generar reportes, conocer que tiene actualmente su empresa, estar en la web para promocionar su marca. Dicho esto, es necesario poseer una herramienta tecnológica que permita la centralización de toda la información en un solo sistema. Por tal motivo es que se usará como acción Clave de éxito la aplicación ODOO en la web, la cual cumple con muchos de los requisitos que son necesarios para la empresa.

Es una herramienta que se implementara en la nube, usando estándares de seguridad que marcan la nueva tendencia del manejo de información en la web. Odoo podemos describirla como un Software ERP integrado, la cual funciona con código abierto, la cual puede funcionar bajo el licenciamiento LGPLv3, la cual funciona como alternativas para competir con empresas como Microsoft Dynamics o SAP. Con la diferencia que es una solución a bajo costo y sus módulos pueden ser adaptados de acuerdo a las necesidades de las empresas.

Los empresarios de a través de su selección Mercadeo y ventas/Gestión de Ventas buscan solventar esta área de oportunidad utilizando Odoo, para volverse cada vez una empresa con un mayor grado de solidez en el mercado.

La acción clave de éxito seleccionada por Melany Salón, Mercadeo y ventas/Gestión de Ventas, permitirá de manera amplia superar ciertas áreas consideradas como áreas de oportunidad, tales como Manejo de inventarios, Control de clientes, Manejo de un CRM, Tienda en línea, ya que el ERP de Odoo es un sistema que permite centralizar la información de manera integral, incluyendo las áreas antes mencionadas.

Para que la Acción Clave de Éxito alcance su máximo nivel de funcionalidad y permita mejorar en la empresa, deberá existir el compromiso de los empresarios, de darle mantenimiento y seguimiento al sistema.

2.3.1 Acción Clave de Éxito implementada

2.3.1.1 Acción Clave De Éxito, Implementación de Software ERP Odoo para la gestión de ventas.

Para llevar a cabo la acción clave de éxito, a través de la Implementación de un Software para la gestión de ventas, es

necesario contar con una herramienta de fácil administración para los empresarios, por medio de la cual puedan gestionar de una manera controlada y eficiente un solo ERP, el cual va a permitir reducir costos y recursos, pero adicionalmente podrán mejorar el servicio.

2.3.1.1.1 Objetivos:

Adquirir un Servidor en AWS (Amazon Web Services / Servicios Web de Amazon) para la implementación de ERP Odoo con sus módulos.

Parametrizar y configurar los módulos básicos del ERP.

Comprar el dominio www.melanysalon.com para vincularlo con el servidor ERP Odoo.

Carga de información de los diferentes módulos para ventas, inventarios, clientes, servicios, entre otros.

Implementación del ERP Odoo para Melany Salón con su dominio.

2.3.1.1.2 Alcance:

La Implementación se limitará a la configuración en AWS (Amazon Web Services / Servicios Web de Amazon) del ERP Odoo, sus módulos y el dominio adquirido. En el cual se realizarán parametrizaciones básicas de la acción clave de éxito. Con el objetivo de lograr lo siguiente:

- ✓ Lograr mayor fortaleza en la administración de las ventas, logrando maximizar la rentabilidad a través de obtención de la información de manera eficiente, lo cual permitirá mejorar sus controles de stock de inventario, control de clientes, control de citas, reducir gastos innecesarios y a la vez manejar información actualizada.
- ✓ Eliminar el riesgo de desabastecimiento y pérdidas de ventas o servicios por falta de información, lo cual permitirá un mejor control en sus procesos, así mismo reducir el riesgo en la toma de ciertas decisiones que pueden afectar de manera financiera y aumentando de manera efectiva sus ingresos.

Tabla N° 2 Plan de Implementación de ERP Odoo en la nube

Estrategia de Implementación	¿Qué se implementara?	Resultados Esperados
Adquirir una cuenta en la nube de Amazon, para implementar el servidor ERP para la aplicación Odoo	Implementar en la nube de Amazon el servidor ERP para la aplicación Odoo	Lograr una mejor administración de la información en Melany salón, fortaleciendo el área de ventas a través de la plataforma web, la cual permitirá obtener la información de manera eficiente y eficaz. Esto permitirá tener un mayor control a nivel de inventarios, control de clientes, citas en línea, seguimiento de clientes, indicadores de rendimiento y otros, además se reduce el riesgo de falta de información, que permitirá tomar decisiones en base a la misma para mejorar sus ingresos.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para llevar a cabo dicho plan, se hizo la adquisición del servidor y dominio para Melany Salón en Amazon y Go Daddy respectivamente, luego se crea una vinculación para usar el nombre de www.melanysalon.com. Posteriormente se procederá a la configuración del servidor y la instalación de los módulos correspondientes a la solución, continuando con la carga de información en los catálogos de productos, servicios, clientes, entre otra información, con lo que se busca centralizar la información más importante y así lograr maximizar los resultados y obtener un mejor control interno.

2.3.1.1.3 Implementación del ERP Odoo en AWS

Melany Salón fundada en 1995, es una empresa salvadoreña dedicada al área de cuidado de cabello y otros servicios de belleza, ubicada en la Ciudad Merliot, Santa Tecla, la cual basada en los resultados de evaluación mediante la herramienta de Consultoría Integral Colaborativa, para identificar las áreas de fortaleza y de oportunidad, ha permitido llevar a cabo acciones para solventar distintas áreas con deficiencia.

A través de la Consultoría el equipo de trabajo logró identificar áreas con mayor deficiencia, de las 12 que se evaluaron, lo cual permite tomar las principales áreas de oportunidad, de las cuales se hace un detalle más amplio en la sección del diagnóstico.

Luego de obtener la información y analizar detalladamente cada una de las áreas, se definen 5 áreas prioritarias, que requieren una intervención, esto en base a las variables del impacto y factibilidad.

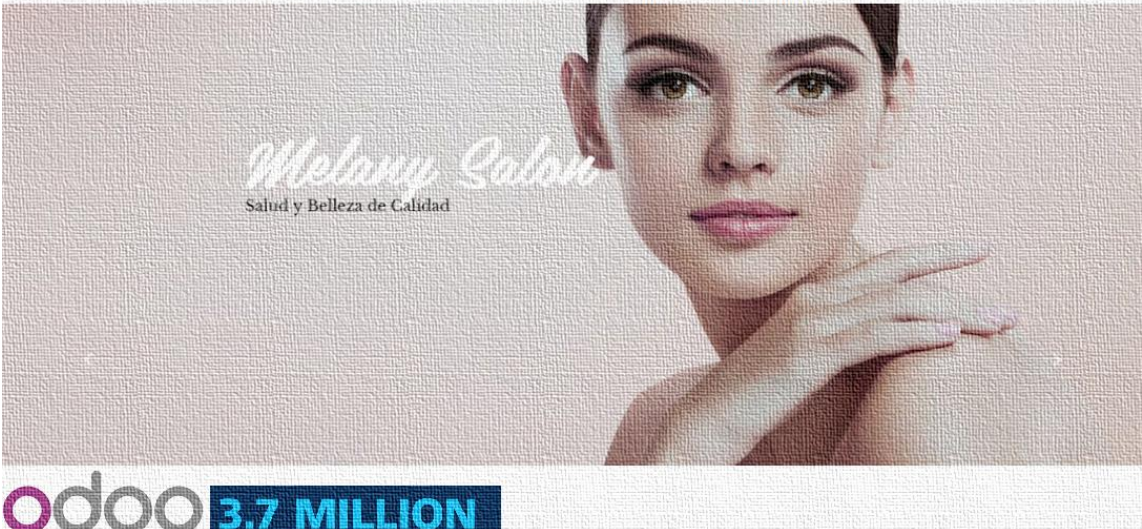
Posteriormente se hizo una reunión con los empresarios, en donde se realizó una presentación donde se define el área a mejorar que se detalla a continuación.

La acción clave de éxito seleccionada es implementación de Software ERP Odoo para la gestión de ventas, la cual estará en la nube utilizando Amazon Web Services, dicha solución permitirá fortalecer áreas con deficiencia que necesitan tener un mayor control, que fueron detectadas en conjunto con el empresario y de esta manera poder optimizar y maximizar la operación de Melany Salón.

En la actualidad el ERP de Odoo cuenta con un aproximado de 3.7 Millones de usuarios en todo el mundo que van desde un usuario hasta más de 300 mil. Esto se debe a que cuenta con más de 16 mil aplicaciones que pueden ser adaptadas a los usuarios que permiten una integración modular en un solo lugar, por lo que logra cubrir las necesidades empresariales.

De esta manera Odoo se ha posicionado como una de las mejores herramientas para las pequeñas, medianas y grandes empresas, ya que es tan flexible que permite disponer de muchas aplicaciones y soluciones a costos muy reducidos.

30 años de experiencia en el rubro de belleza y salud corporal hablan por nosotros.



Melany Salon
Salud y Belleza de Calidad

odoo 3.7 MILLION

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.4. ¿Qué es un ERP y Cómo funciona?

Los ERP son herramientas de gestión a nivel empresarial sin importar el tamaño de la misma, las cuales son muy valoradas y fáciles de utilizar. ERP son las siglas de (Enterprise Resource Planning / Planificación de Recursos Empresariales). El funcionamiento de un ERP se enfoca en las diferentes necesidades de una empresa, la cual puede contener módulos de servicios, ventas, producción, recursos humanos entre otros, los cuales operan de manera BackOffice, ya que los clientes no se involucran con el uso del mismo.



2.3.1.1.5 ¿Por qué usar Odoo?

Muchas veces existe el cuestionamiento del porque usar una solución X o Y, pero en el caso de Melany Salón, Odoo cuenta con muchas ventajas que lo vuelve la solución idónea para su implementación, ya que solventara problemas de gestión, ordenar la información y obtener datos importantes para la tomar de decisiones y operaciones.

La estructura en que opera Odoo es de tipo modular, la cual como se menciona en un apartado anterior tiene hasta 16,000 módulos que pueden acoplarse a las diferentes áreas de negocio. Entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Ventas;
- ✓ Control de Inventarios;
- ✓ CRM;
- ✓ Módulos contables;
- ✓ Recursos Humanos;
- ✓ Puntos de Ventas;
- ✓ Control de Calidad;
- ✓ Control de Tickets; y,
- Otros.

Por lo tanto, ciertas características que comprende Odoo, les **permitirá** centralizar de una manera ordenada y fácil el acceso a la información, la cual **permitirá** maximizar sus operaciones en el área de oportunidad seleccionada, logrando así aplicar buenas prácticas, logrando optimizar su tiempo, reducir costos, controlar inventarios, clientes, entre otros más, ya que la herramienta permite el manejo de toda esa información y puede ser accedida desde cualquier dispositivo que tenga acceso a internet



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.2 Aplicaciones del ERP Melany Salón

A continuación, se detallan los módulos que componen el aplicativo ODOO.

1. Ventas:

Módulo que permite lograr oportunidades de ventas de una manera ágil y sencilla, permite emitir cotizaciones de sus servicios o productos a sus clientes.

En el sitio Web, se cuenta con un detalle de los diferentes servicios tanto para hombres y mujeres, así como los productos para el cuidado de la belleza, los cuales pueden ser agregados según las necesidades o requerimientos de los clientes.

Además, dichas ofertas pueden ser vistas desde un teléfono móvil, Tablet, laptop, permitiendo al cliente tener visión de un servicio si este ha sido comprado en línea o tiene una reservación de un servicio en el salón. Con esta opción el cliente puede reservar un producto de su interés para poder hacer el retiro posteriormente mientras dure su reserva.

Melany Salón con este componente del Software puede llevar un control a detalle de todas las transacciones, cotizaciones, consultas y comunicación de manera fácil y ágil.

Dicha información al crear un histórico de sus movimientos en ventas de productos o servicios, permite obtener un reporte a detalle según los filtros que se manejen por categoría, productos, servicios, tipo cliente, por mes, por semana y otros.

2. Punto de Ventas:

Es una interface de fácil administración, que puede ser accedido desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, está vinculado de manera directa con el módulo de ventas, inventario y contabilidad.

A través del módulo de punto de ventas se van registrando de manera automática todas las transacciones de ventas realizadas, se posee gestión del inventario en caso de ser productos y en contabilidad. Esto con el fin de actualizar los movimientos que se están gestionando en la plataforma.

Además, se podrá gestionar reportes, estadísticas sin requerir aplicaciones de tercero ya que están integradas en Odoo.

3. Inventario:

Una de las aplicaciones más importantes para la administración, ya que esto va permitir un mejor manejo del control de existencias por productos, mínimos y máximos, conocer los costos, últimas compras, fechas de caducidad de productos, entre otros.

El sistema puede generar alertas, cuando sea necesario alimentar algún producto o productos que se encuentran bajo el stock mínimo.

El inventario deberá ser alimentado después de compras de productos, pero de manera automática descontará producto al realizar una venta.

4. Contabilidad:

En el sistema de Odoo, la contabilidad está conectada de manera directa con los módulos: ventas, inventarios, puntos de ventas, y otros, de manera que la información se obtiene de manera directa al haber una transacción en dichos aplicativos.

La información de costos de productos, ventas de servicios o productos, gestión de una venta, entre otros, de esta manera Odoo a través de su integración permite completar mucha información de manera automatizada y efectúa los registros de manera que evita duplicidad o información incorrecta.

5. CRM:

Para mejorar la gestión con los clientes, El CRM permite obtener información de clientes y posibles clientes, para una mayor funcionalidad está vinculado al módulo de marketing por email, ventas, presupuestos y otros.

El CRM además permitirá obtener información sobre gustos y preferencias de productos, servicios que buscan los clientes, además de poder agendar citas que les permita de manera fácil conocer disponibilidad y días de atención adecuadas. Por lo que se les podrá dar un seguimiento a los clientes.

6. Contactos:

Información que permitirá obtener datos de clientes actuales y nuevos clientes, permitirá centralizar la información, al

tener teléfono y correo de los mismos permitirá darles seguimiento y poder mejorar la relación con ellos.

7. Sitio Web:

Se busca promocionar a Melany Salón a través de Internet, esto va a permitir que en motores de búsqueda aparezca el sitio Web en donde los clientes podrán conocer acerca de los diferentes servicios y productos que se ofrecen.

El sitio Web tiene vinculación con el CRM y el chat en línea, el cual permite a los potenciales clientes y clientes poder interactuar de manera que puedan realizar consultas, reservaciones y sin tener que utilizar otro aplicativo.

8. Marketing por email:

Esta aplicación va a permitir que Melany Salón pueda estar notificando a sus clientes, sobre las diferentes promociones o servicios que estarán brindado, de esta manera lograr que los clientes se sientan atraídos por las ofertas.

Dicha aplicación está relacionada de una manera directa con el CRM y con los contactos, ya que es allí de donde se pueden obtener los correos de clientes y futuros clientes.

9. Calendario:

A través del calendario podrá llevarse un control de citas de los clientes, lo que va a permitir un manejo fácil de agendar a los clientes y tener un consolidado para optimizar los servicios.

2.3.1.3 Configuración de instancia en AWS (Amazon Web Services)

Amazon Web Services (AWS) es la plataforma en la nube más adoptada y completa en el mundo, que ofrece más de 165 servicios integrales de centros de datos a nivel global. Millones de clientes, incluso las empresas emergentes que crecen más rápido, las compañías más grandes y los organismos gubernamentales líderes, confían en AWS para el funcionamiento de sus infraestructuras, el aumento de su agilidad y la disminución de los costos.

Para efectos de implementar la herramienta elegida como acción clave de éxito, se creó una cuenta a nombre de Melany Salón, la cual tendrá por un año el costo significativo de un dólar. Con el fin de utilizar la tecnología en la nube, y proporcionar a la empresa la disponibilidad que necesita para incursionar en el mercado.

2.3.1.3.1. Adquisición de servidor en AWS

Para poder disponer de un servidor dedicado en la nube de AWS, previamente es necesario registrarse y validar los datos personales, usando una tarjeta de crédito, con la cual se pagará un dólar, para dar de alta la cuenta e iniciar con las configuraciones necesarias. Cuando esto ha sido realizado se procede a iniciar sesión con los datos establecidos.



Inicio de sesión de usuarios de cuentas raíces

Correo electrónico: melanyadmon@gmail.com

Contraseña [¿Ha olvidado la contraseña?](#)

Iniciar sesión

[Iniciar sesión con una cuenta diferente](#)

[Crear una cuenta de AWS](#)

Amazon Aurora

Performance and availability of
commercial-grade databases at
1/10th the cost

[Learn more](#)



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se ha iniciado sesión en AWS, muestra todos los servicios que Amazon ofrece a sus clientes, para nuestro caso se utilizó **EC2** de la categoría Informática.



Informática

EC2

Lightsail [↗](#)

ECR

ECS

EKS

Lambda

Batch

Elastic Beanstalk

Serverless Application Repository

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Desde los servicios de EC2 (Amazon Elastic Compute Cloud) se elige la opción lanzamiento de Instancia.

Create Instance

To start using Amazon EC2 you will want to launch a virtual server, known as an Amazon EC2 instance.

[Launch Instance](#)

Note: Your instances will launch in the US East (Ohio) region

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

De las opciones que AWS ofrece se utilizó la instancia Ubuntu server 16.04 LTS HVM, instalándola al dar clic en la opción Select, previamente elegir sobre el sistema de archivos con el que funcionara, de los cuales se utiliza la tecnología 64-bit (x86).

Step 1: Choose an Amazon Machine Image (AMI)

[Cancel and Exit](#)

	managed experience, check: https://aws.amazon.com/sagemaker	Root device type: ebs Virtualization type: hvm ENA Enabled: Yes
	Deep Learning Base AMI (Ubuntu) Version 18.1 - ami-01b2c80a43d5e1ebd Comes with foundational platform of NVidia CUDA, cuDNN, NCCL, GPU Drivers, Intel MKL-DNN and other system libraries to deploy your own custom deep learning environment. For a fully managed experience, check: https://aws.amazon.com/sagemaker	Select 64-bit (x86)
	Deep Learning Base AMI (Amazon Linux) Version 18.1 - ami-0201ba52fe11a9221 Comes with foundational platform of NVidia CUDA, cuDNN, NCCL, GPU Drivers, Intel MKL-DNN and other system libraries to deploy your own custom deep learning environment. For a fully managed experience, check: https://aws.amazon.com/sagemaker	Select 64-bit (x86)
	Ubuntu Server 16.04 LTS (HVM), SSD Volume Type - ami-0653e888ec95eab9b (64-bit x86) / ami-0b5f1bbaae8cd790f (64-bit Arm) Ubuntu Server 16.04 LTS (HVM), EBS General Purpose (SSD) Volume Type. Support available from Canonical (http://www.ubuntu.com/cloud/services).	Select 64-bit (x86) 64-bit (Arm)
	Deep Learning Base AMI (Amazon Linux 2) Version 18.1 - ami-05548b4c8f0f12987 Comes with foundational platform of NVidia CUDA, cuDNN, NCCL, GPU Drivers, Intel MKL-DNN and other system libraries to deploy your own custom deep learning environment. For a fully managed experience, check: https://aws.amazon.com/sagemaker	Select 64-bit (x86)
	Deep Learning AMI (Amazon Linux 2) Version 23.1 - ami-072ab8ae3a4ed1d23 MXNet-1.4, TensorFlow-1.13, PyTorch-1.1, Keras-2.2, Chainer-5.4, configured with NVIDIA CUDA, cuDNN, NCCL, Intel MKL-DNN, Docker & NVIDIA-Docker. For a fully managed experience, check: https://aws.amazon.com/sagemaker	Select 64-bit (x86)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se deben seleccionar las características de hardware de los que dispondrá el servidor en la nube, tal como memoria, procesador y almacenamiento.

Step 2: Choose an Instance Type

Amazon EC2 provides a wide selection of instance types optimized to fit different use cases. Instances are virtual servers that can run applications. They have varying combinations of CPU, memory, storage, and networking capacity, and give you the flexibility to choose the appropriate mix of resources for your applications. [Learn more](#) about instance types and how they can meet your computing needs.

Filter by: All instance types Current generation Show/Hide Columns

Currently selected: t2.micro (Variable ECUs, 1 vCPUs, 2.5 GHz, Intel Xeon Family, 1 GiB memory, EBS only)

	Family	Type	vCPUs (1)	Memory (GiB)	Instance Storage (GB) (1)	EBS-Optimized Available (1)	Network Performance (1)	IPv6 Support (1)
☐	General purpose	t2.nano	1	0.5	EBS only	-	Low to Moderate	Yes
☒	General purpose	t2.micro Free tier eligible	1	1	EBS only	-	Low to Moderate	Yes
☐	General purpose	t2.small	1	2	EBS only	-	Low to Moderate	Yes
☐	General purpose	t2.medium	2	4	EBS only	-	Low to Moderate	Yes
☐	General purpose	t2.large	2	8	EBS only	-	Low to Moderate	Yes
☐	General purpose	t2.xlarge	4	16	EBS only	-	Moderate	Yes
☐	General purpose	t2.2xlarge	8	32	EBS only	-	Moderate	Yes
☐	General purpose	t3a.nano	2	0.5	EBS only	Yes	Up to 5 Gigabit	Yes
☐	General purpose	t3a.micro	2	1	EBS only	Yes	Up to 5 Gigabit	Yes
☐	General purpose	t3a.small	2	2	EBS only	Yes	Up to 5 Gigabit	Yes
☐	General purpose	t3a.medium	2	4	EBS only	Yes	Up to 5 Gigabit	Yes

[Cancel](#) [Previous](#) [Review and Launch](#) [Next: Configure Instance Details](#)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Otras características, con las que funciona el servidor, como las tarjetas de red y conexión de la que dispondrá.

Step 3: Configure Instance Details

Configure the instance to suit your requirements. You can launch multiple instances from the same AMI, request Spot instances to take advantage of the lower pricing, assign an access management role to the instance, and more.

Number of instances (1) [Launch into Auto Scaling Group \(1\)](#)

Purchasing option (1) ☐ Request Spot Instances

Network (1) [Create new VPC](#)

Subnet (1) [Create new subnet](#)

Auto-assign Public IP (1)

Placement group (1) ☐ Add instance to placement group

Capacity Reservation (1) [Create new Capacity Reservation](#)

IAM role (1) [Create new IAM role](#)

Shutdown behavior (1)

Enable termination protection (1) ☐ Protect against accidental termination

Monitoring (1) ☐ Enable CloudWatch detailed monitoring
Additional charges apply.

Tenancy (1)
Additional charges will apply for dedicated tenancy.

Elastic Inference (1) ☐ Add an Elastic Inference accelerator
Additional charges apply.

T2/T3 Unlimited (1) ☐ Enable
Additional charges may apply

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Es necesario definir el almacenamiento, adquiriendo los 30 GB que ofrece AWS en instancias gratuitas.

Step 4: Add Storage

Your instance will be launched with the following storage device settings. You can attach additional EBS volumes and instance store volumes to your instance, or edit the settings of the root volume. You can also attach additional EBS volumes after launching an instance, but not instance store volumes. [Learn more](#) about storage options in Amazon EC2.

Volume Type ⓘ	Device ⓘ	Snapshot ⓘ	Size (GiB) ⓘ	Volume Type ⓘ	IOPS ⓘ	Throughput (MiB/s) ⓘ	Delete on Termination ⓘ	Encryption ⓘ
Root	/dev/sda1	snap-0daed1f4239b1f5cea	30	General Purpose SSD (gp2)	100 / 3000	N/A	☒	Not Encrypted
Add New Volume								

Free tier eligible customers can get up to 30 GiB of EBS General Purpose (SSD) or Magnetic storage. [Learn more](#) about free usage tier eligibility and usage restrictions.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En resumen, las configuraciones del servidor en AWS donde funcionara Odoo ERP, queda de la siguiente manera.

Step 7: Review Instance Launch

Please review your instance launch details. You can go back to edit changes for each section. Click **Launch** to assign a key pair to your instance and complete the launch process.

AMI Details

 **Ubuntu Server 16.04 LTS (HVM), SSD Volume Type** - ami-0653e888ec96eab9b

Ubuntu Server 16.04 LTS (HVM), EBS General Purpose (SSD) Volume Type. Support available from Canonical (<http://www.ubuntu.com/cloud/services>).
Root Device Type: ebs Virtualization type: hvm

Edit AMI

Instance Type

Instance Type	ECUs	vCPUs	Memory (GiB)	Instance Storage (GiB)	EBS-Optimized Available	Network Performance
t2.micro	Variable	1	1	EBS only	-	Low to Moderate

Edit instance type

Security Groups

Security group name

launch-wizard-2

Description

launch-wizard-2 created 2019-07-02T22:20:42.648-06:00

Type ⓘ	Protocol ⓘ	Port Range ⓘ	Source ⓘ	Description ⓘ
This security group has no rules				

Edit security groups

Instance Details

Edit instance details

Storage

Edit storage

Tags

Edit tags

Cancel

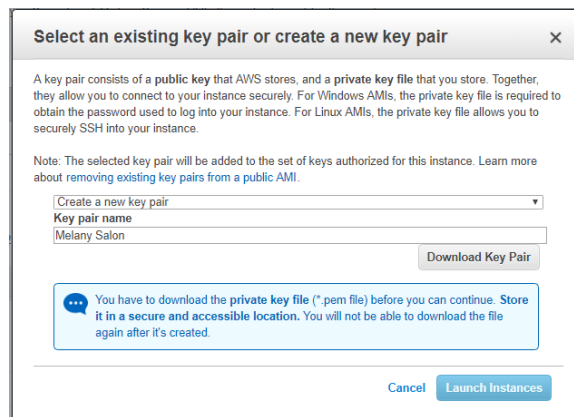
Previous

Launch

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de seleccionar todas las características del servidor, es necesario descargar el par de llaves pública y privada, las cuales serán de utilidad para acceder de forma remota a la configuración técnica en el servidor. Estas llaves deben ser

almacenadas de forma segura, ya que si se extravían será necesario generar un nuevo par, quedando de esta manera configurado el servidor, en AWS y ya listo para proceder a la instalación de los servicios con los que funcionará Odoo ERP.

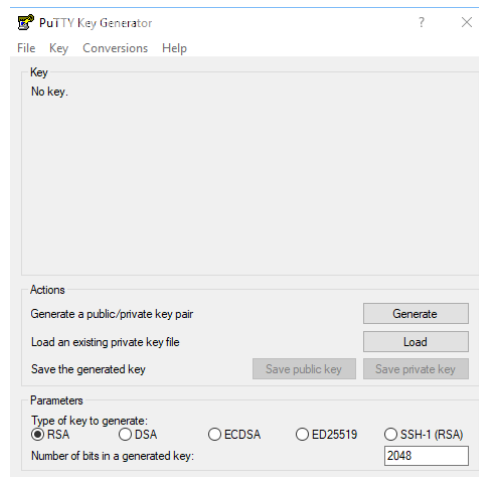


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.1.1 Configuración de Conexión remota a servidor AWS

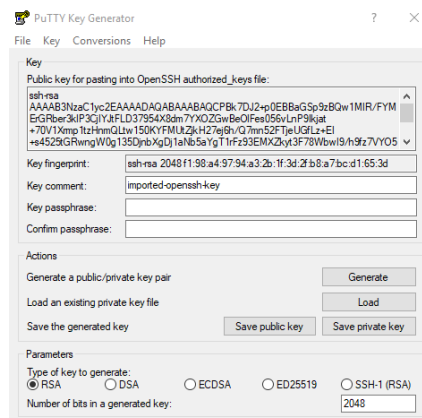
Para lograr una conexión de forma remota y segura es necesario utilizar el par de llaves de seguridad descargadas a la hora de realizar la configuración del servidor en la nube de Amazon, estas llaves servirán para cifrar la conexión, logrando así que la seguridad en la transferencia de datos sea segura.

Para ello se deben convertir la llave MelanySalon.pem a un formato compatible con el software de conexión remota llamado Putty, utilizando el software llamado Putty Key generator.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

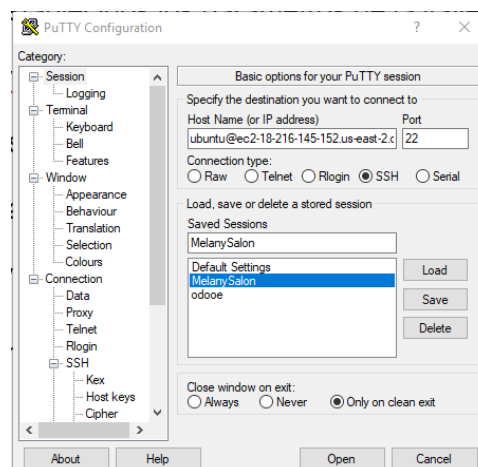
En la opción file del menú, se debe elegir la llave pública descargada y hay que seguir el procedimiento para convertirla, estableciendo el tipo de llave RSA, con el número bits de cifrado 2048.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez establecidos los parámetros de la llave pública, se elige la opción “Save public key”, que significa guardar la llave pública, esto debe hacerse en un lugar seguro y si es posible crear un respaldo de la misma, por si en el futuro sucede algún daño al equipo u ocurriera alguna contingencia. Cuando se haya guardado la llave ya en formato compatible con el software Putty podrá verse el icono de la siguiente manera. 🖥️ MelanySalon

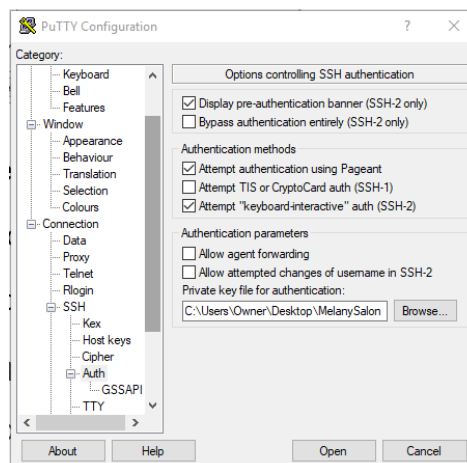
Luego de convertir la llave privada, se debe proceder a configurar la conexión remota usando el protocolo SSH (Secure Shell).



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

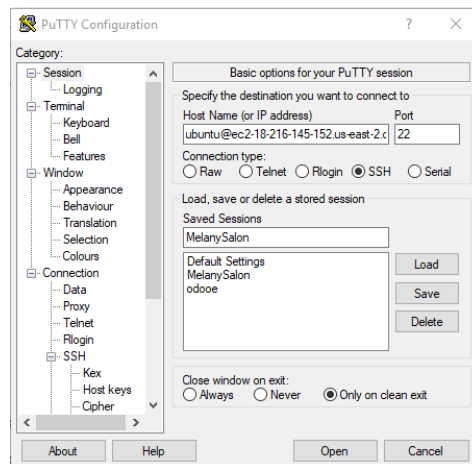
En la categoría sesión de debe establecer como Host name o IP el usuario **Ubuntu**, seguido del símbolo arroba (@) más el DNS público que provee de forma automática la instancia AWS, la cual para éste caso es: **ec2-18-216-145-152.us-east-2.compute.amazonaws.com**, dejando por defecto el puerto 22 con el cual debe establecerse la conexión.

En la categoría SSH sub menú autenticación (Auth), se especifica la llave privada previamente convertida y se debe guardar la sesión, para luego hacer uso de la conexión sin necesidad de realizar nuevamente la configuración, antes mencionados.



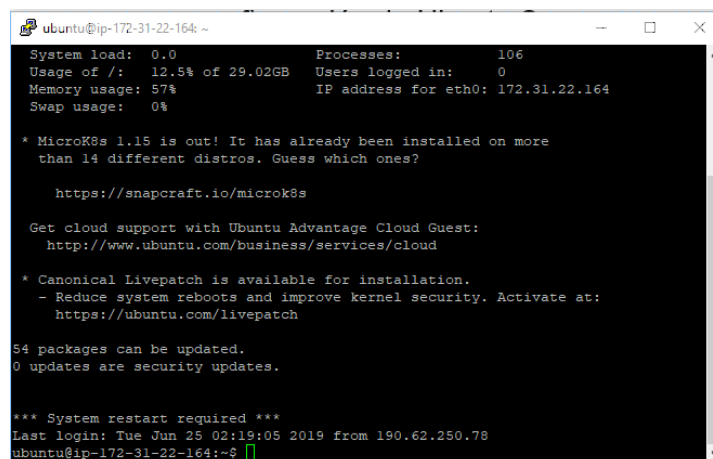
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al hacer Clic en la opción Open, será viable ingresar a la consola de configuración de Ubuntu Server, Lo cual permitirá llevar a cabo la instalación el software Odoo ERP.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Sesión iniciada con éxito, según se muestra en la imagen.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.1.2 Instalación de Odoo 12 versión Community

Para instalar el software Odoo ERP se realizan una serie de pasos, los cuales se siguen secuencialmente. Cabe hacer mención que Odoo utiliza como almacenamiento de información, el gestor de bases de datos PostgreSQL, es por ello que se inicia la instalación de dicho software para luego instalar Odoo, utilizando las siguientes líneas de comando, en Ubuntu Server 18.04 según (Hendra, 2019).

1. Instalar PostgreSQL con el comando **sudo apt install postgresql**
2. Se descarga el paquete Odoo 12, usando la línea de comando.

wget https://nightly.odoo.com/12.0/nightly/deb/odoo_12.0.latest_all.deb.

3. Instalar Odoo 12, descargado en el paso anterior.

sudo dpkg -i odoo_12.0.latest_all.deb.

sudo apt install -f.

4. Para que Odoo pueda generar reportes o cualquier documento en formato PDF, es necesario instalar los paquetes del software llamado Wkhtmltopdf, versión 0.12.5 para Odoo 12. Eso se hizo utilizando los comandos siguientes.

➤ Descargar el paquete Wkhtmltopdf para Ubuntu 18.04 desde el repositorio

wget https://github.com/wkhtmltopdf/wkhtmltopdf/releases/download/0.12.5/wkhtmltox_0.12.5-1.bionic_amd64.deb

✓ Instalar el paquete Wkhtmltopdf

```
sudo dpkg -i wkhtmltox_0.12.5-1.bionic_amd64.deb.
```

```
sudo apt -f install
```

Finalizado el proceso de instalación de la aplicación Odoo, se procede a instalar una base de datos nueva desde un navegador web con la dirección <http://ec2-18-216-145-152.us-east-2.compute.amazonaws.com>



Odoo is up and running!
Create a new database by filling out the form, you'll be able to install your first app in a minute.

Database Name

Email

Password

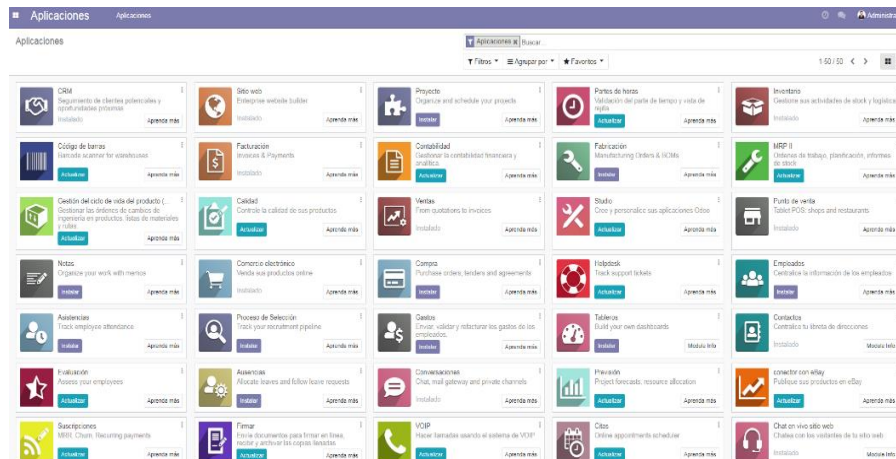
Language **Country**

☐ Load demonstration data (Check this box to evaluate Odoo)

[Create database](#) or [restore a database](#)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Posterior a la creación de la base de datos de Odoo, el sistema queda listo para poder instalar los módulos necesarios, para cubrir la acción clave de éxito seleccionada.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

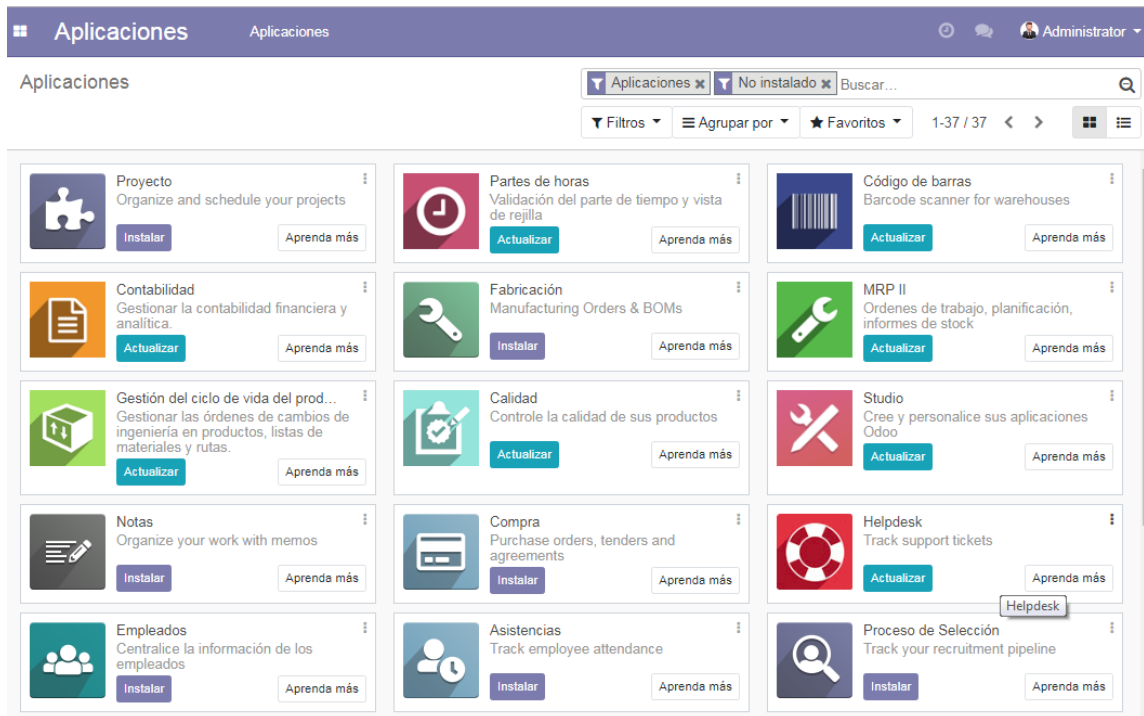
2.3.1.3.2 Instalación de módulos para Melany Salón.

Odoo ERP funcionalmente es una herramienta sumamente práctica, que permite disponer de distintos módulos, los cuales permiten gestionar de manera centralizada las distintas áreas que componen la organización, logrando de esa manera una sincronización o sinergia para el buen funcionamiento operacional.

Como acción clave de éxito seleccionada por Melany Salón, la cual busca solventar distintas áreas de oportunidad, mediante el uso de distintos módulos de Odoo. Los cuales se detallan a continuación:

- ✓ CRM.
- ✓ Facturación.
- ✓ Comercio Electrónico.

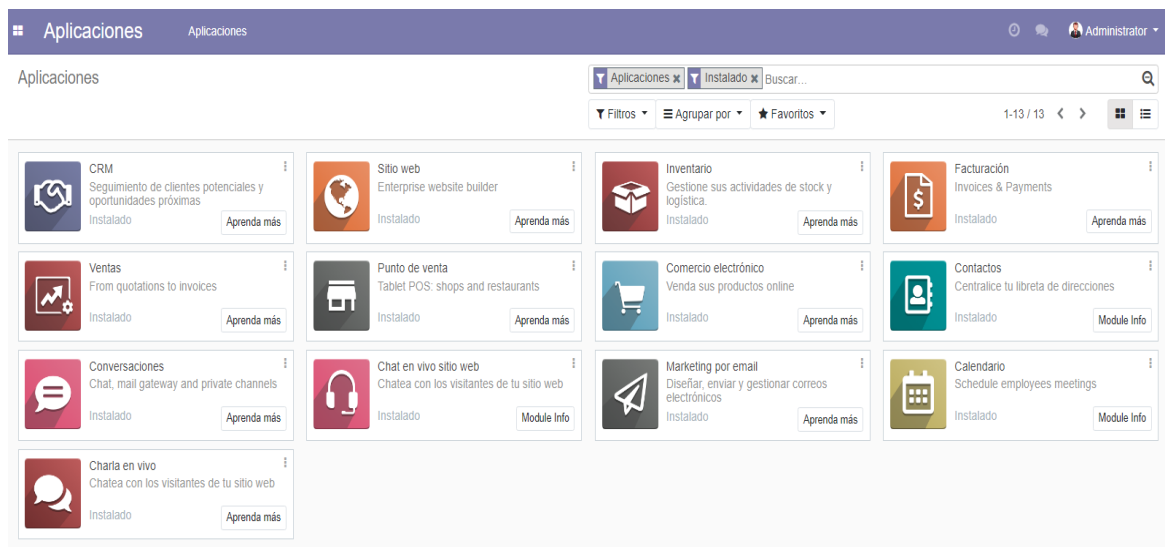
- ✓ Sitio web.
- ✓ Ventas.
- ✓ Contactos.
- ✓ Inventario.
- ✓ Punto de venta.
- ✓ Calendario.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

La instalación de los módulos de Odoo ERP, se lleva a cabo seleccionando con el Mouse de la Computadora la opción Instalar los aplicativos correspondientes. Cuando el módulo ha sido instalado el sistema lo indica, mostrando que ya se encuentra disponible, integrándose con el resto de aplicaciones, formando

parte de la solución global, la cual utiliza una base de datos centralizada.

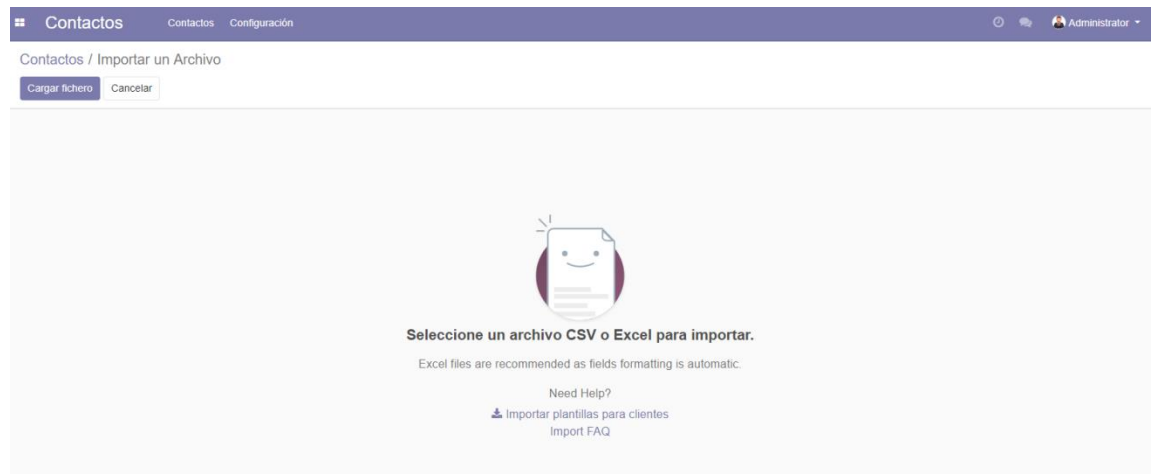


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

La instalación de los módulos de Odoo, inicialmente cuentan con una configuración estándar, por lo que es necesario personalizarlos de tal manera que se adapten a las necesidades de la empresa. Por tal razón cada módulo instalado pasa por un proceso de configuración, así como también de abastecimiento de información, con el fin de obtener una funcionalidad óptima de acuerdo al área de oportunidad a solventar.

2.3.1.3.3 Creación de contactos y su configuración:

Para la creación de contactos en Odoo ERP, el sistema ofrece dos opciones, de las cuales la primera es hacerlo de forma manual, uno por uno y la segunda es hacer la carga, importando los registros desde un archivo CSV o XLS de Microsoft Excel.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al hacer la carga desde un archivo externo, debe de especificarse el formato correcto de los campos, para efectos de evitar problemas por compatibilidad.

Cuando se crean los contactos de forma manual, el sistema Odoo permite parametrizar los datos del contacto, tal como nombre, si el contacto es persona individual o Compañía,

dirección, puesto laboral, teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico.

The screenshot shows the 'Contactos / Nuevo' (Contacts / New) form. At the top, there's a header bar with 'Contactos' and 'Configuración' tabs. Below the header, there are buttons for 'Guardar' (Save) and 'Descartar' (Discard). The form is divided into several sections:

- Header Section:** Includes a camera icon for profile picture, radio buttons for 'Individual' (selected) and 'Compañía' (Company), and a 'Nombre' (Name) field.
- Address Section (Dirección):** Includes fields for 'Calle...' (Street), 'Calle 2...' (Street 2), 'Ciudad' (City), 'Estado' (State), 'C.P.' (Postal Code), and 'País' (Country).
- Identification Section (NIF):** Includes a field for 'NIF' with the example 'Por ejemplo, ESA00000000'.
- Work Information Section:** Includes fields for 'Puesto de trabajo' (Job position), 'Teléfono' (Phone), 'Móvil' (Mobile), 'Correo electrónico' (Email), 'Sitio web' (Website), 'Título' (Title), 'Idioma' (Language), and 'Etiquetas' (Tags).
- Summary Section:** A table at the top right showing various metrics: 'Oportunidades' (0), 'Reuniones' (0), 'Ventas' (0), 'Facturado' (0,00), 'Cuentas anal...' (0), 'Credit card(s)' (0), 'No publicado En el sitio web', and 'Activo'.
- Footer Section:** Includes tabs for 'Contactos y direcciones', 'Notas internas', 'Ventas y Compras', and 'Contabilidad', and an 'Añadir' (Add) button.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Los contactos son creados con datos generales, posteriormente se establece la categoría a la que pertenece, por ejemplo, si es cliente, proveedor o usuario del sistema.

Contactos y direcciones	Notas internas	Ventas y Compras	Contabilidad
Ventas Es Cliente ☒ Comercial Términos de pago		Compra Es proveedor ☐ Términos de pago	
Misc. Referencia interna Código de barras		Información fiscal Posición fiscal	

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la parte inferior del formulario se encuentran las pestañas contacto y direcciones y notas internas, las cuales son para efectos informativos.

Contactos y direcciones	Notas internas	Ventas y Compras	Contabilidad
Enviar mensaje Poner una nota ⌚ Planificar actividad			

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Desde la pestaña contabilidad permite registrar los bancos y las cuentas bancarias del contacto, con el fin de tener control en futuras transacciones de dinero.



Contatos y direcciones Notas internas Ventas y Compras **Contabilidad**

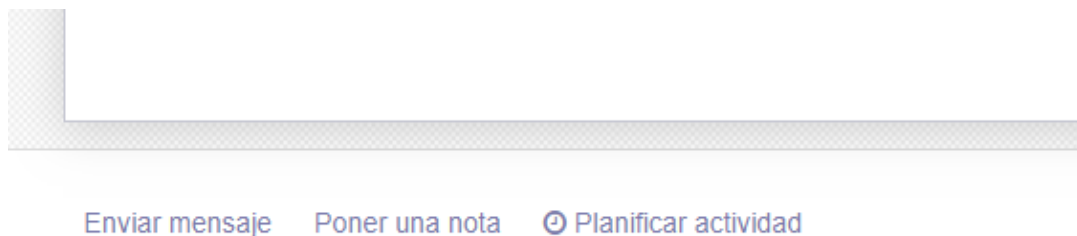
Cuentas bancarias

▼ Banco	Número de cuenta

[Ver detalle de cuentas](#)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la parte inferior del formulario se encuentran las opciones Enviar mensaje, Poner nota y Planificar actividad desde las cuales se puede contactar a la persona o compañía enviándole un correo electrónico, colocando una nota interna o planificar actividad enlazándola con el calendario o agenda.



[Enviar mensaje](#) [Poner una nota](#) [⌚ Planificar actividad](#)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Así mismo desde el módulo contactos, Odoo permite llevar registro de la actividad generada por cada contacto, tales como las oportunidades de negocio generadas por cada contacto, reuniones enlazado con la agenda, ventas de productos o servicios, montos facturados, entre otros.

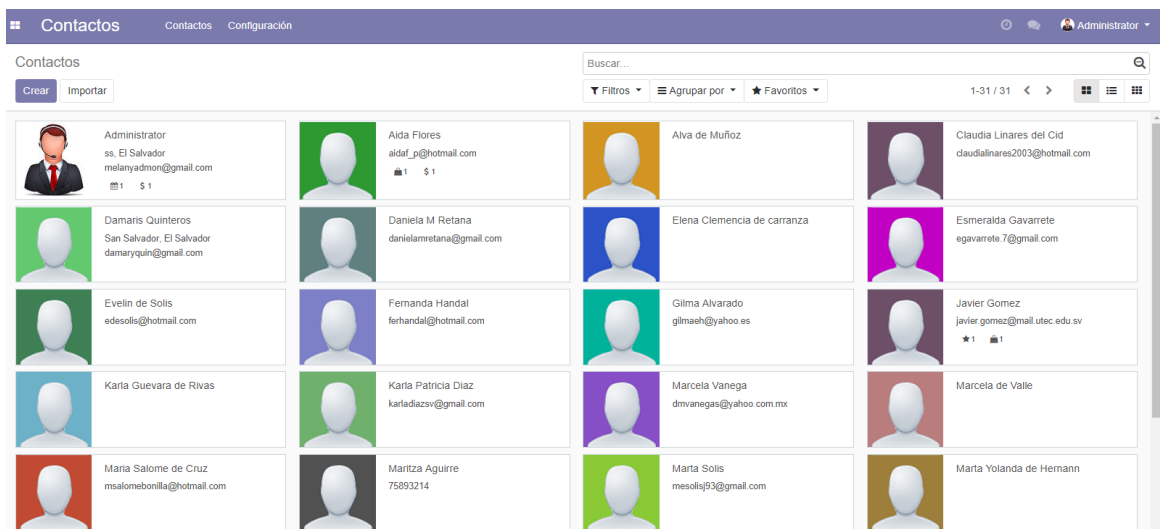
 2 Oportunidades	 1 Reuniones	 1 Ventas
 1 Ventas PdV	 \$ 12,00 Facturado	 0 Cuentas anal...
	 0 Credit card(s)	Más ▼

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Este cuadro resumen de actividad por contacto permite identificar, las preferencias de los clientes, según productos o servicios facturados, permite saber la frecuencia con la que el cliente asistió al Salón de belleza, los montos facturados y la cantidad de oportunidades de negocio generadas.

Esta información permitirá al empresario y administradores poder tomar decisiones y orientar la estrategia de negocio basándose en los historiales de actividades generadas por los clientes.

A continuación, se presentan los contactos creados en el ERP para la operatividad de Melany Salón.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.4 Configuración de modulo CRM.

El módulo de Odoo 12 CRM (Customer Relationship Management), en español administración basada en la relación con los clientes, muestra que la agenda principal de cualquier negocio es el pilar principal, para mantener la relación con el cliente y que este pueda sentirse satisfecho, por los productos o servicios recibidos.

Para cumplir con la acción clave de éxito seleccionada por las empresarias (Mercadeo y ventas / Gestión de ventas), es

necesario parametrizar el módulo CRM, de esta manera la gestión de los clientes se convierta en una fortaleza más para Melany Salón. Es por ello que se requieren las configuraciones siguientes:

- ✓ Creación de los equipos de ventas, desde el menú configuración, con el objetivo de tener control de las mismas, según el origen de donde se realizaron. Siendo estos Punto de ventas, Sitio web o físicamente desde la sucursal de Melany Salón en Ciudad Merliot, Santa Tecla.

☐	Equipo de ventas
☐	Merliot
☐	Punto de Venta
☐	Sitio web

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

- ✓ Se utiliza el menú configuración, para la ejecución de los diferentes tipos de actividad para establecer relación con el cliente, las cuales pueden ser aplicadas cuando sea necesario.

CRM Ventas Iniciativas Informando Configuración

Tipos de actividad

Crear Importar

☐	Nombre	Resumen
☐	+ Correo electrónico	
☐	+ Llamada	
☐	+ Reunión	
☐	+ Order Upsell	
☐	+ Cita	
☐	+ Por Hacer	
☐	+ Excepción	

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

- ✓ Desde el menú ventas, opción flujo de ventas, se configura las distintas etapas por las cuales se puede llevar a cabo las oportunidades de negocio, siendo estas las siguientes:

a. Nuevo:

Permitirá registrar todas las nuevas oportunidades de negocio, asignándole cliente, monto estimado de la inversión y la probabilidad de éxito.

Nuevo +

\$10

Oportunidad

Cliente

Ingreso estimado

\$0.00

☆☆☆

Añadir Editar Descartar

Peinado

\$ 10.00, Javier Gomez

☆☆☆

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

b. Propuesta

En esta etapa al cliente se le proporcionará una propuesta, según los servicios que requiere, la cual será enviada al correo electrónico, en formato de presupuesto si así lo amerita.

c. Cita

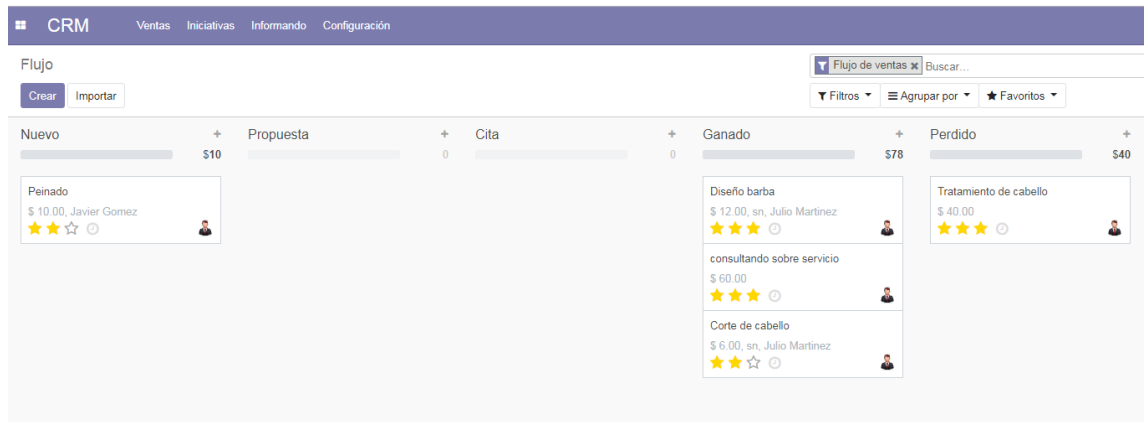
En este proceso el cliente acepta o rechaza la propuesta hecha en la etapa anterior, si ha sido aceptada se pasa al siguiente paso que es cita, si ha sido rechazado se pasa a la fase de perdido.

d. Ganado

Cuando el cliente asiste a su cita y ha recibido su servicio, la oportunidad de negocio se cataloga como Ganado, de lo contrario la oportunidad se considera como Perdido.

e. Perdido

En esta fase las oportunidades de negocio se consideran como perdidas.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

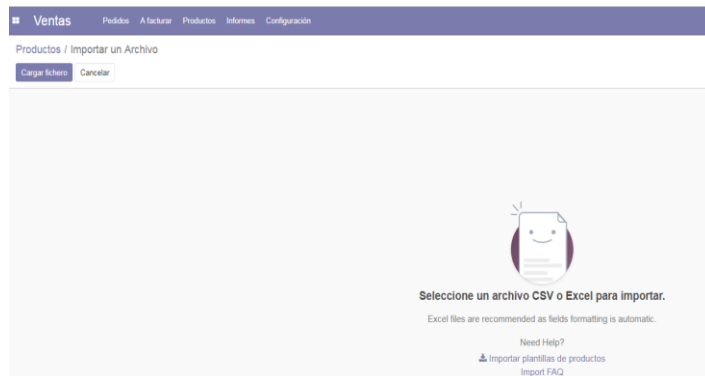
El **CRM de Odoo**, permite interactuar directamente, con el calendario o agenda, para poder establecer las citas según los espacios disponibles, así como también con el módulo de contactos para asignar a cada cita que cliente atender. De igual manera con el modulo productos o servicios, llevando un registro de las preferencias de consumo por parte del cliente.

Luego de realizar configuraciones anteriores, el **CRM de Odoo**, está listo para iniciar a operar, creando las oportunidades de negocio, según estas surjan.

2.3.1.3.5 Configuración del módulo Ventas.

En la aplicación de **ventas** se debe realizar la carga de productos y servicios, desde el menú Productos, los cuales Odoo

permite hacerlo de dos formas, la primera crear productos o servicios de forma manual y la segunda importándolos desde un archivo externo con formato CSV o Excel.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.5.1 Creación de productos y servicios.

Desde el menú productos opción crear, se puede agregar un nuevo producto, estableciendo el nombre de producto especificando si puede ser vendido y comprado.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú Información General se establece el tipo de producto, si es Consumible, Servicio o Almacenable, así como la categoría del producto.

The screenshot shows a software interface with a horizontal tab bar at the top containing five tabs: 'Información General', 'Ventas', 'Comercio electrónico', 'Compra', and 'Inventario'. The 'Información General' tab is selected. Below the tabs, there is a form with four labels on the left: 'Tipo de producto', 'Categoría de producto', 'Referencia interna', and 'Código de barras'. To the right of these labels, there is a dropdown menu for 'Tipo de producto' which is open, showing three options: 'Consumible' (highlighted in blue), 'Servicio', and 'Almacenable'. Below the dropdown menu, there are two empty text input fields corresponding to the 'Categoría de producto' and 'Código de barras' labels.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para poder establecer las categorías de productos y que estos estén debidamente organizados, se crearon las categorías según su uso, de igual forma se hizo con los servicios.

Quedando la información general del producto creado de la siguiente manera:

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración

Productos / Acond Quinoa 911 1000 ml

Guardar Descartar

Actualizar cantidad disponible Reabastecer

Nombre del producto
Acond Quinoa 911 1000 r

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Ventas Comercio electrónico Inventario

Tipo de producto: Almacenable
Categoria de producto: Acondicionador
Referencia interna:
Código de barras:

Precio de venta: \$35.00
Impuestos cliente:
Coste: \$22.80

Notas internas
This note is only for internal purposes.

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad

8 de junio de 2019

Melany Salom, Administrator - hace un mes
Plantilla de producto creado

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el menú ventas del producto, se establecen las categorías del punto de venta, Políticas de facturación y la descripción del producto.

Información General
Ventas
Comercio electrónico
Inventario

Punto de Venta

Disponible en PdV ☒

Categoría Acondicionador 

Para pesar con balanza ☐

Facturación

Política de Facturación

- ☒ Cantidades pedidas
- ☐ Cantidades entregadas

Descripción para Clientes

Acondicionador a base de Quinoa diseñado para tratar cabello seco, teñido o maltratado que ha perdido su brillo natural a causa de químicos o del medio ambiente. Contiene Vitamina E la cual protege el cabello del daño solar y ayuda a restaurar su color original.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Las opciones de Comercio electrónico e Inventario no se configuran para los productos, debido a que estos no serán publicados en el sitio web, solamente para los servicios.

Información General
Ventas
Comercio electrónico

Tienda

Categorías

Cabello Mujeres ✕

Productos alternativos

Productos de accesorio

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Las categorías de Comercio electrónico son las que se mostraran en la parte de Servicios en el sitio web.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se crea un producto, Odoo permite actualizar la cantidad disponible, la cual será tomada en cuenta cuando se factura.

Actualizar cantidad disponible

Producto

Acond Quinoa 911 1000 ml

Nueva cantidad a mano

1.0

Aplicar

Cancelar

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Odoo ERP, permite tener control de los eventos ocurridos por producto y servicio, tal como Unidades disponibles, Unidades vendidas, Reglas de abastecimiento y si este ha sido publicado en el sitio web.

 No publicado En el sitio web	 1.0 Unidad(es) A Mano	 1.0 Unidad(es) Previsto
 Movimientos productos	 0 Reglas de ab...	 0.00 Unidad(es) Vendido
		 Activo

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.6 Configuración de Punto de Ventas.

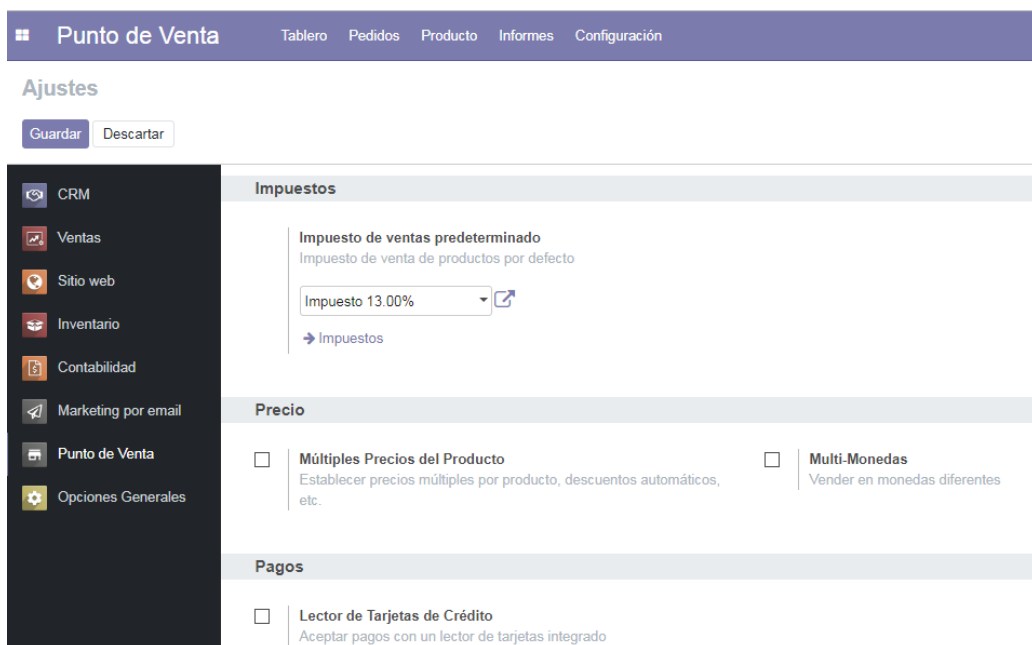
El punto de venta de Odoo ERP está integrado con los módulos de Contactos, Productos y contabilidad. Permite realizar ventas de los productos y servicios, registrando cada actividad realizada de facturación, afectando directamente el inventario y registrando las transacciones en la contabilidad del sistema.

Luego de realizar la instalación del módulo punto de venta desde el menú Aplicaciones permitirá realizar las configuraciones básicas.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

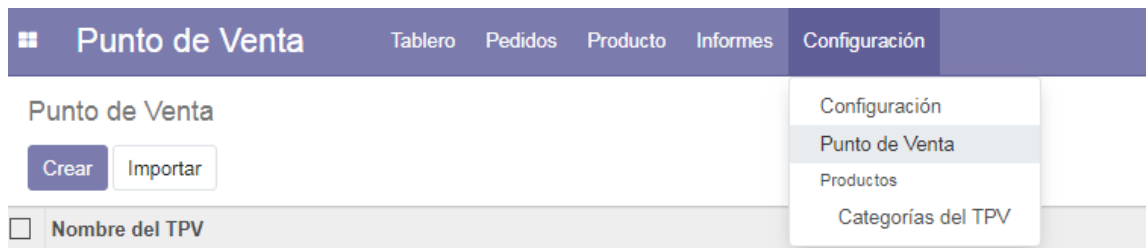
La configuración realizada se ejecuta desde el menú Configuraciones donde permite establecer los impuestos predeterminados, la política de precios y si el sistema permitirá pagos con tarjetas de crédito.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.6.1 Creación de Sesión de Venta.

Para crear la sesión de venta se hace desde el menú Configuración opción punto de venta.



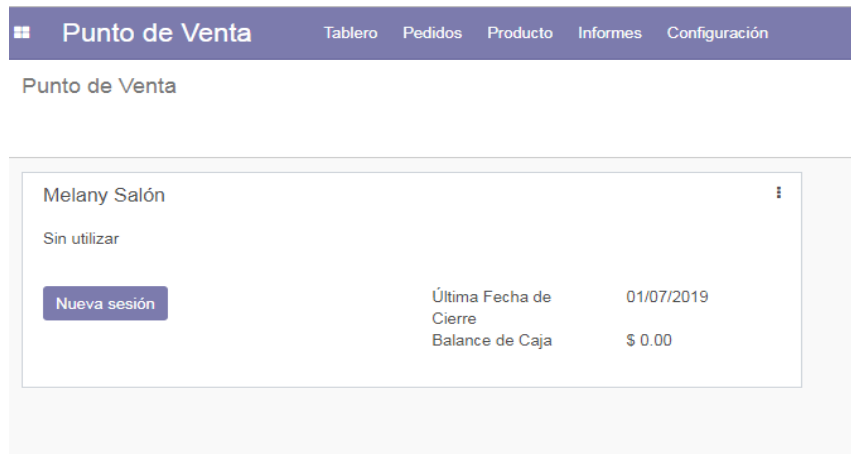
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Desde la opción Crear, se procede a establecer el nombre al punto de venta y a establecer los parámetros necesarios. Para el caso de Melany Salón, solamente se configuró en la opción Pagos el tipo de moneda y en la opción Contabilidad, la cuenta que se verá afectada la cual es Diario de ventas: Facturas de clientes.



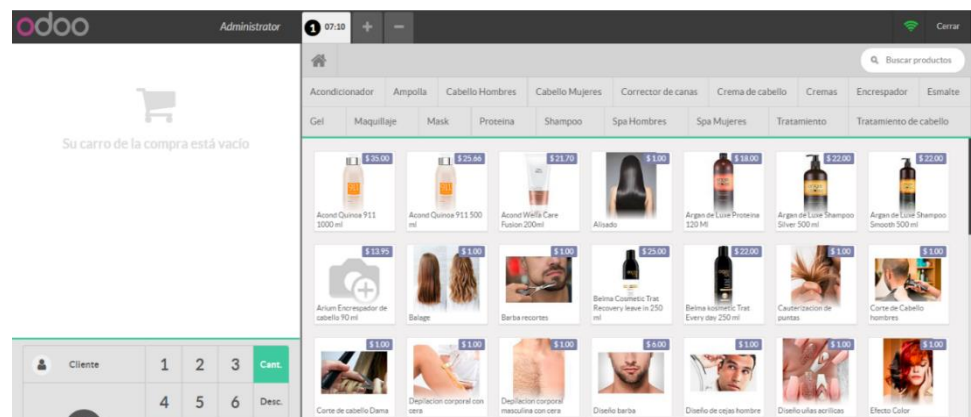
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Sesión de ventas creado, según muestra la imagen a continuación:



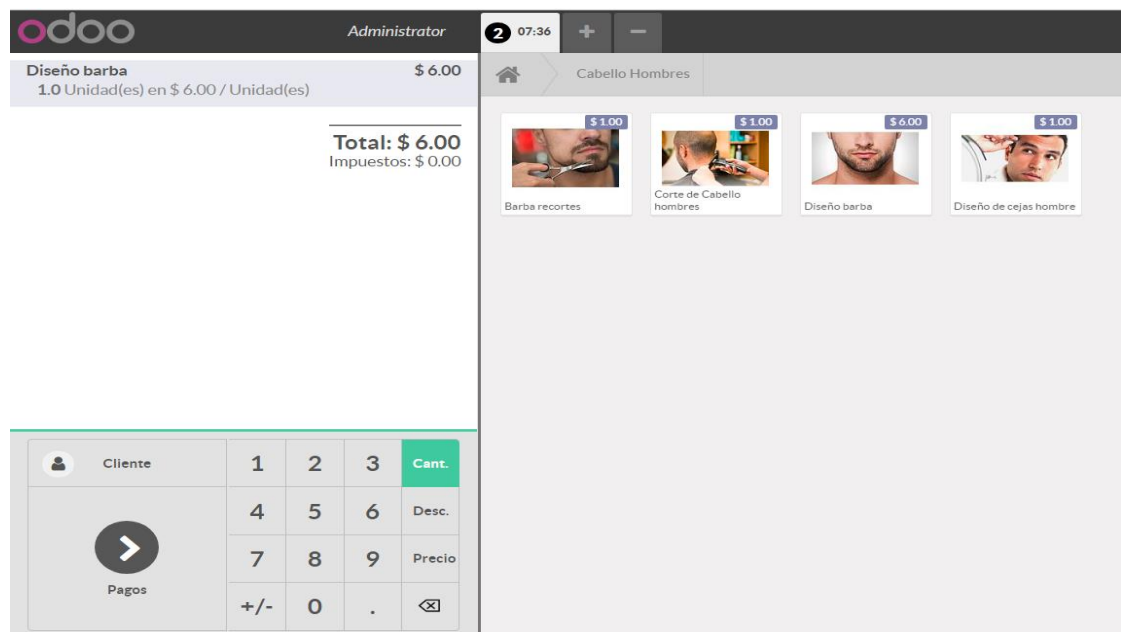
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al seleccionar la opción iniciar sesión en el punto de venta Melany Salón, se ingresa al entorno de facturación, en la cual se pueden observar las distintas categorías de productos y servicios creadas en el módulo ventas opción productos.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Hasta este instante el punto de ventas está listo para hacer las primeras ventas, seleccionando el producto o servicio deseado, especificando la cantidad de unidades.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de agregar el servicio se especifica el cliente a quien se le otorgo, desde la opción clientes. Estos clientes son las personas que se ingresaron en el módulo contactos y que ostentan la categoría como tal para efectuarse la venta.

Nombre	Dirección
Aida Flores	, ,
Alva de Muñoz	, ,
Claudia Linares del Cid	, ,
Damaris Quinteros	, San Salvador, El Salvador
Daniela M Retana	, ,
Elena Clemencia de carranza	, ,
Esmeralda Gavarrete	, ,
Evelin de Solis	, ,
Fernanda Handal	, ,
Gilma Alvarado	, ,
Javier Gomez	, ,
Karla Guevara de Rivas	, ,
Karla Patricia Díaz	, ,

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Si en caso el cliente es nuevo, puede crearse desde el punto de ventas, dando clic agregar cliente.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez están completo los datos de la venta (Producto o servicio, cliente, método de pago), se procede a realizar la venta.

Administrator
2 07:36
+
-

« Atrás

Pagos

Validar »

Efectivo (USD)

Vencido	Licitado	Cambiar	Método
6.00	10.00	4.00	Efectivo (USD) ✕
-4.00			

1	2	3	+10
4	5	6	+20
7	8	9	+50
C	0	.	✕

Javier Gomez

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

El sistema de venta muestra las opciones de pago. Para el caso de Melany Salón, solamente está configurado para recibir pagos en efectivo.

Cuando el punto de ventas está creado, este automáticamente configura el ticket de la venta, tomando los datos de la configuración general de la empresa, como nombre, teléfono y demás datos como fecha, datos del pedido y usuario vendedor.

Administrator
2
07:36
+
-

Cambio: \$ 4.00
Siguiente pedido »

Imprimir recibo

04/07/2019 19:46:24 Pedido 00010-001-0002

Melany Salon
Teléfono: 503 2289-5823
Usuario: Administrator

Diseño barba	1.0	\$ 6.00
Subtotal:		\$ 6.00
Total:		\$ 6.00
Efectivo (USD)		\$ 10.00
Cambio:		\$ 4.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se finalice la jornada de ventas diarias, se procede a cerrar caja, seleccionando la opción Cerrar y Confirmar. Posteriormente para que las transacciones de las ventas realizadas se contabilicen se cierra dando clic en el botón Cerrar, Luego la opción Validar y contabilizar asientos de cierre.

Punto de Venta
Tablero
Pedidos
Producto
Informes
Configuración

Punto de Venta

Bu

Melany Salón
En proceso
Administrator

Reanudar
Cerrar

Última Fecha de Cierre
Balance de Caja

05/07/2019
\$ 0.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

120

Punto de Venta Tablero Pedidos Producto Informes Configuración

Punto de Venta / POS/2019/07/04/10

[Editar](#) [Acción ▼](#)

[Continuar venta](#) [Validar y contabilizar asiento\(s\) de cierre](#) [Control de apertura](#) **En proceso** [Control de cierre](#)

Sesión: POS/2019/07/04/10

Responsable	Administrator	Fecha de apertura	04/07/2019 19:22:36
Punto de Venta	Melany Salón (Administrator)		

Resumen por métodos de pago

Referencia	Diario	Saldo inicial	Subtotal transacciones	Saldo final	Diferencia	Estado
POS/2019/07/04/10	Efectivo (USD)	\$ 0.00	\$ 6.00	\$ 0.00	\$ -6.00	Nuevo

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de haber validado y contabilizado los asientos de cierre, los registros de ventas, pasan a formar parte de los datos contables de ventas realizadas, Los cuales permitirán a futuro poder hacer análisis estadísticos para proyecciones u otras decisiones estratégicas que las empresarias deseen tomar.

2.3.1.3.7 Configuración de módulo Inventario.

Con base a la herramienta de diagnóstico utilizada en la consultoría, se identificó que Melany Salón no posee inventario registrado ni definido, siendo este uno de las principales áreas de oportunidad a superar, es por ello que como complemento a la acción clave de éxito seleccionada por las empresarias, se instaló el aplicativo de inventario Odoo ERP.

Este componente del Odoo permitirá poseer control de los productos, definiendo cantidad según existencias, precios de costo y precios de venta según, esto último se definió al momento de registrar los productos en la parte de ventas según la ilustración siguiente:

The screenshot displays the Odoo product form for 'Acond Quinoa 911 1000 ml'. At the top, there are buttons for 'Actualizar cantidad disponible' and 'Reabastecer'. The product image shows a bottle of quinoa. The status bar indicates 'No publicado En el sitio web', '1.0 Unidad(es) A Mano', '1.0 Unidad(es) Previsto', '0 Reglas de ab...', and '0.00 Unidad(es) Vendido'. The 'Puede ser vendido' checkbox is checked, and 'Puede ser comprado' is unchecked. The tabs 'Información General', 'Ventas', 'Comercio electrónico', and 'Inventario' are visible. The 'Tipo de producto' is 'Almacenable', and the 'Categoría de producto' is 'Acondicionador'. The 'Precio de venta' is '\$ 35.00', and the 'Impuestos cliente Coste' is '\$ 22.80'. The 'Notas internas' section is empty.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

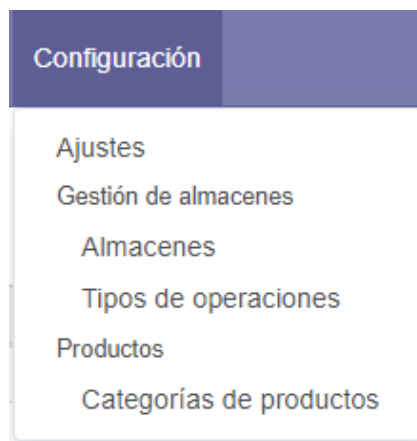
Adicional a lo que ofrece la sección de ventas es la carga de productos y actualizar la cantidad disponible de los mismos, el módulo inventario permitirá realizar carga en lotes de productos, hacer órdenes de entrega y procesar pedidos del punto de venta.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Entre las configuraciones generales de inventario tenemos la creación de los almacenes. Para el caso de Melany Salón solamente se crea uno, debido a que no posee sucursales.

Para llevarlo a cabo, se hace desde el menú configuraciones opción Almacenes.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Inventario		Información general	Operaciones	Datos principales	Informes	Configuración
Almacenes		Buscar... Filtros Agrupar por Favoritos				
☐	Almacén	Dirección				
☐	Melany Salon	Melany Salon				

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Así mismo se crea desde el menú Configuraciones opción Tipos de operaciones los tipos de operaciones que se podrán realizar desde el módulo inventario, las cuales son: Recepciones, Ordenes de entrega, Pedidos TPV.

Inventario			Información general	Operaciones	Datos principales	Informes	Configuración
Tipos de operaciones			Buscar... Crear Importar Filtros Agrupar por Favoritos				
☐	Tipo de operación	Almacén	Secuencia de la referencia				
☐	+ Recepciones	Melany Salon	Melany Salon Sequence in				
☐	+ Órdenes de entrega	Melany Salon	Melany Salon Sequence out				
☐	+ Pedidos TPV		Picking POS				

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.7.1 Parametrización de Recepciones.

En la opción recepciones permitirá a la empresa ingresar pedidos de una forma práctica, actualizando el stock de inventario, para ello debe de elegir la opción Crear.

Inventario

Información general

Operaciones

Datos principales

Informes

Configuración

Resumen de inventario / Melany Salon: Recepciones

Crear

Importar

	Referencia	Empresa	Fecha prevista
☐	WH/IN/00002	Pedido de prueba	30/06/2019 18:22:16

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Posteriormente especificar los datos del pedido, como empresa, tipo de operación, los productos del lote a ingresar y cantidad de unidades.

Inventario

Información general

Operaciones

Datos principales

Informes

Configuración

Resumen de inventario / Melany Salon: Recepciones / Nuevo

Guardar

Descartar

Cancelar

Borrador

En espera

Preparado

Hecho

Empresa

Fecha prevista

Tipo de operación

Melany Salon: Recepciones

Documento origen

Por ejemplo, PO0032

Operaciones

Info adicional

Nota

Producto	Demanda inicial	Hecho
Agregar registro		

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se ha ingresado el pedido este automáticamente actualiza producto por producto, la cantidad en existencia.

Resumen de inventario / Melany Salon: Recepciones / WH/IN/00002

[Editar](#)
[Crear](#)
[Imprimir](#)
[Acción](#)
1 / 1 < >

[Imprimir](#)
[Devolver](#)
[Desechar](#)
[Desbloquear](#)
[Borrador](#)
[En espera](#)
[Preparado](#)
[Hecho](#)

WH/IN/00002

Empresa	Pedido de prueba	Fecha prevista	30/06/2019 18:22:16
Tipo de operación	Melany Salon: Recepciones	Fecha efectiva	30/06/2019 18:24:29
		Documento origen	

[Operaciones](#)
[Info adicional](#)
[Nota](#)

Producto	Demanda inicial	Hecho
Acond Quinoa 911 1000 ml	1.0	1.0

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.7.2 Parametrización de órdenes de entrega.

Al igual que la opción de recepciones, las órdenes de entrega pueden ser utilizadas para hacer ventas por lotes de productos, descontando de existencias según los productos de la entrega, haciendo la reservación de productos, los cuales pasarían por un proceso manual de facturación al ser confirmada la venta.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para crear una nueva orden de entrega, se procede desde la opción Orden de entrega opción crear.

Resumen de inventario / Melany Salon: Órdenes de entrega / WH/OUT/00001

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

Borrador > En espera > Preparado > Hecho

WH/OUT/00001

Empresa	Melany Salon, Administrator	Fecha prevista	12/06/2019 20:59:52
Tipo de operación	Melany Salon: Órdenes de entrega	Documento origen	SO003

Operaciones Info adicional Nota

Producto	Demanda inicial	Reservado	Hecho
MoroccanOil Mask reconstructora 250 ml	1.0	0.0	0.0
MoroccanOil Mask hidratante Intensa 250 ml	1.0	0.0	0.0

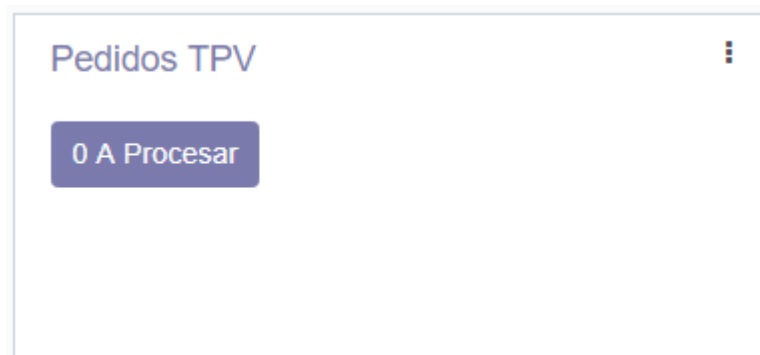
[Agregar registro](#)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Estableciendo los productos de la orden de entrega, datos de entrega, empresa, tipo de operación y nivel de prioridad.

2.3.1.3.7.3 Parametrización de pedidos desde punto de venta.

Los pedidos desde el punto de venta son una alternativa muy práctica de realizar abastecimiento de inventario de una forma automática sin ingresar al módulo productos en ventas.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Desde esta opción el empresario puede hacer una transferencia inmediata o planificar una transferencia planeada, según análisis de proyección y comportamiento del mercado.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para realizar un pedido en el punto de venta se sigue la misma lógica de carga de inventario, desde el menú Pedidos TPV opción crear.

Resumen de inventario / Pedidos TPV / Nuevo

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

[Cancelar](#) [Borrador](#) [En espera](#) [Preparado](#) [Hecho](#)

Empresa

Tipo de operación

Pedidos TPV

Fecha prevista

Documento origen

Por ejemplo, PO0032

Operaciones

Info adicional

Nota

Producto	Demanda inicial	Reservado	Hecho
Agregar registro			

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Estableciendo los parámetros tales como: Empresa, tipo de operación, fecha prevista de entrega y el detalle de productos con su respectiva cantidad.

Inventario						
Información general Operaciones Datos principales Informes Configuración						
Resumen de inventario / Pedidos TPV						
Tipo de operación Pedidos TPV Buscar...						
Filtros Agrupar por Favoritos 1-4 / 4						
☐	Referencia	Empresa	Fecha prevista	Documento origen	Pedido en espera de	Estado
☐	POS00001		03/06/2019 09:58:04	Shop/0001		Hecho
☐	POS00002		30/06/2019 18:28:06	Shop/0008		Hecho
☐	POS00003		30/06/2019 18:50:17	Shop/0009		Hecho
☐	POS00004		30/06/2019 19:21:22	Shop/0010		Hecho

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.8 Configuración de módulo Marketing por Email.

El marketing por Email permite crear campañas de publicidad, aprovechando la base de datos de contactos, es a ellos a quienes desde esta funcionalidad se les envía de forma periódica publicidad de la empresa.

Entre los contenidos que son enviados están: Nuevos servicios, ofertas de productos, promociones especiales o también consejería sobre salud o belleza.

Para poder hacer envíos de correos masivos es necesario primero configurar Odoo ERP para que permita el envío y recepción de correos.

2.3.1.3.8.1 Configuración correo entrante y saliente.

Para configurar el correo entrante y saliente es necesario activar en Odoo la opción de Desarrollador, eso se hace desde el menú Ajustes, opción Activar modo desarrollador.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se ha habilitado el modo desarrollador, en el menú principal se activa la opción Técnico, de la cual se debe elegir Servidor correo entrante.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se ha ingresado se debe seleccionar la opción Crear y procedemos a establecer los parámetros de nuestro servidor de correo entrante.

En la información de conexión se establece la cuenta de correo que la empresa Melany salón usa y su respectiva contraseña.

Ajustes | Tablero | Usuarios y compañías | Traducciones | Opciones Generales | Técnico

Servidores de correo entrante / Correo Entrante

Guardar **Descartar**

Buscar ahora | Restablecer confirmación

Nombre: Correo Entrante | Tipo servidor: Servidor IMAP

Última fecha de búsqueda: 04/07/2019 21:59:12

Servidor y conexión: Avanzado

Información servidor

Nombre del servidor: imap.gmail.com

Puerto: 993

SSL/TLS: ☒

Información conexión

Nombre de usuario: melanyadmon@gmail.com

Contraseña: *****

Acciones a realizar en los correos entrantes

Crear un nuevo registro:

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Finalmente se establecería la conexión, la cual, si fue exitosa, aparecerá la indicación que fue exitoso.

Servidores de correo entrante / Correo Entrante

Guardar Descartar

1 / 1 < >

Buscar ahora Restablecer confirmación

No confirmado Confirmado

Nombre

Correo Entrante

Última fecha de búsqueda

04/07/2019 21:59:12

Tipo servidor

Servidor IMAP

Información servidor

Nombre del servidor imap.gmail.com

Puerto 993

SSL/TLS ☒

Información conexión

Nombre de usuario melanyadmon@gmail.com

Contraseña

Servidor y conexión Avanzado

Acciones a realizar en los correos entrantes

Crear un nuevo registro

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

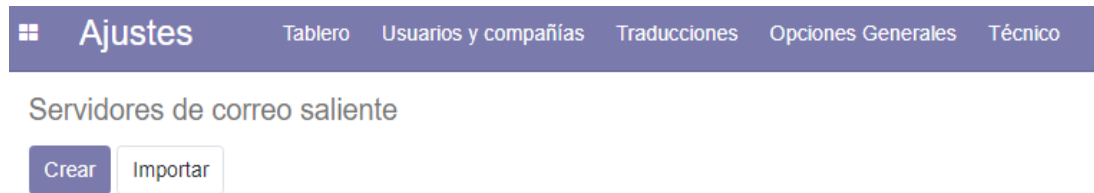
Para realizar la configuración del servidor de correo saliente, se hace desde el menú Técnico opción Servidor de correo Saliente.

Técnico

- Correo electrónico
- Subtipo
- Valores de seguimiento
- Mensajes
- Correos electrónicos
- Tipos de actividad
- Channel Moderation
- Mass Mail Blacklist
- Servidores de correo entrante
- Servidores de correo saliente

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se continúa dando Clic en la opción Crear.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ya en este paso se procede a establecer los parámetros principales tales como: Descripción, prioridad, Servidor SMTP, Puerto y Seguridad y autenticación.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

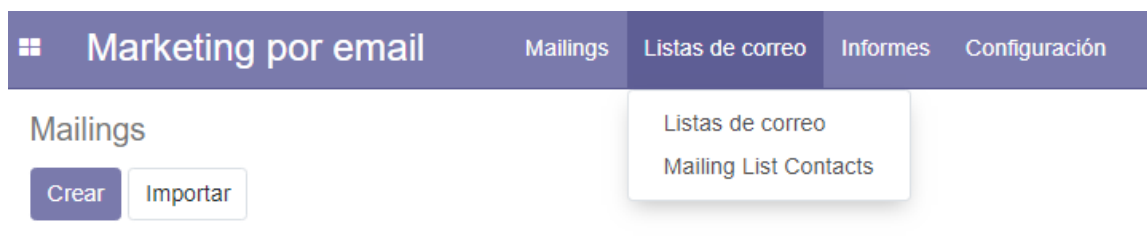
Finalmente se prueba la conexión desde el botón inferior izquierdo llamado Probar conexión. Si esta fue exitosa aparecerá un mensaje indicando tal acción.

Cabe destacar que, en el servidor de correo usado, en este caso Gmail, se debe permitir que este pueda recibir conexiones desde orígenes desconocidos, para que la comunicación no tenga interferencia por políticas de seguridad de Google.

2.3.1.3.8.2 Creación de listas de correo.

Las listas de correo son de mucha utilidad para para el envío masivo de publicidad hacia los clientes o para comunicarles acciones precisas relacionadas la empresa.

Para crear la lista de correo, lo hacemos desde el menú principal opción Listas de correos.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Paso siguiente, elegimos la opción Crear y se le asigna un nombre que identifique el tipo de contenido que será enviado mediante la lista de correos.

Listas de correo / Promoción especial de vacaciones (0)

Guardar

Descartar

Lista de correo

Promoción especial de vacaciones

Is Public ☒

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando ya se posee la lista creada se deben agregar los destinatarios, los cuales se seleccionan según sus preferencias de consumo, para que el contenido que estos reciban sea atractivo.

Nombre

Depilacion corporal con cera

Etiquetas

Correo electrónico

juliomartinez3129@gmail.com

Titulo

Nombre de la compañía

País

Creado el

04/07/2019 22:43:26

Rebotado

0

Lista de correo

Fecha de Baja

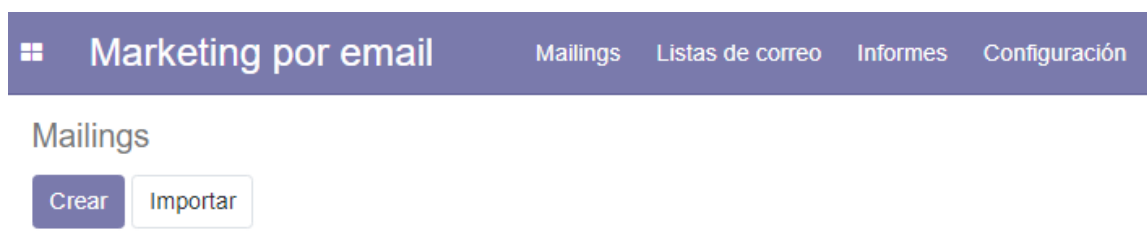
Envío no deseado

Promoción especial de vacaciones (1)

Agregar registro

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

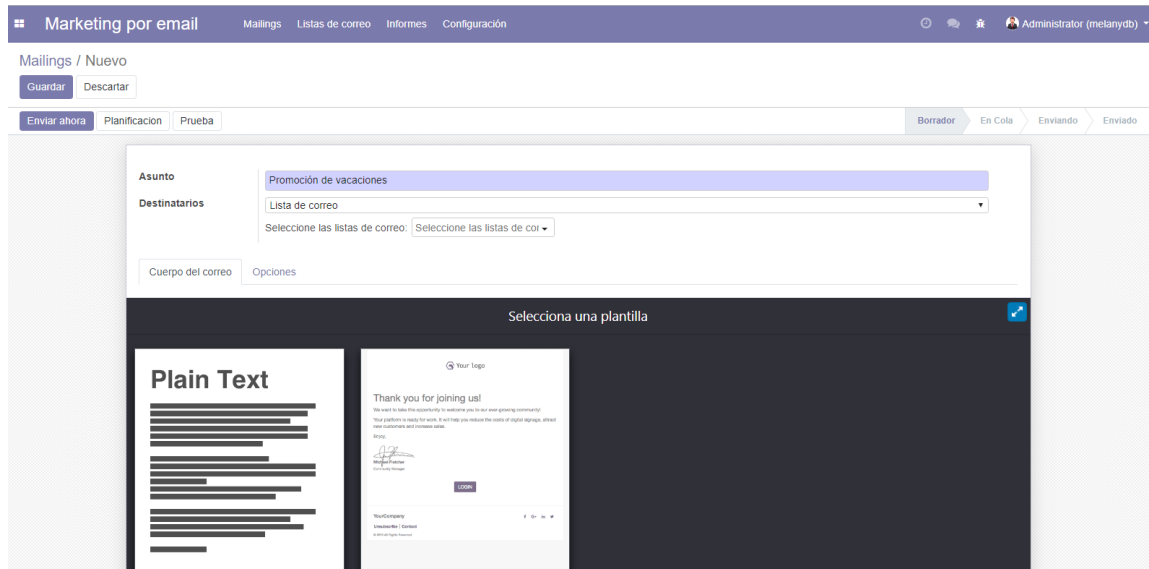
Cuando la lista de correos ha sido creada, ya se está listo para poder enviar el contenido a los clientes pertenecientes a esa lista. Esto se debe realizar desde la opción Mailings opción Crear.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el formulario se establecen los datos identificativos tales como: Asunto, la lista de correos previamente creada y el cuerpo del correo la cual puede ser texto o una ilustración previamente creada.

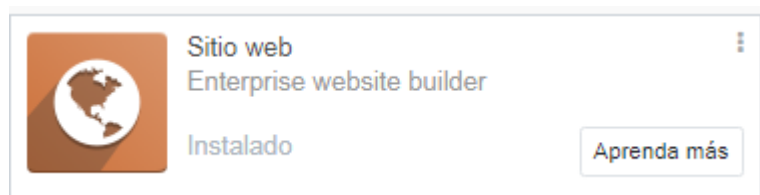
Cuando se tiene listo el correo se procede a enviar desde el botón llamado Enviar ahora.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.9 Creación y configuración de Sitio Web.

La instalación del módulo Sitio web es sumamente práctica, se hace desde el menú Aplicaciones, seleccionar el aplicativo en mención dando clic en la opción Instalar.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

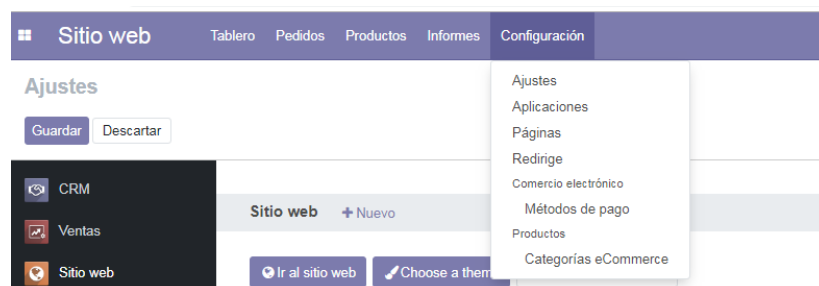
Para que desde el sitio web se pueda integrar la tienda en línea, es necesario instalar el de Comercio Electrónico. Esto se hace siguiendo los mismos pasos, desde el menú Aplicaciones, seleccionando el módulo en mención dando clic en la opción Instalar.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando ambos aplicativos están instalados se procede a hacer las configuraciones necesarias para dar vistosidad al sitio web.

Para la configuración general del sitio web se debe realizar desde el menú Configuración opción Ajustes.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En la opción Ajustes se configura el nombre del Sitio Web, el icono que mostrará en el navegador web conocido como favicon, idioma del sitio web predeterminado.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Así también se establece las características principales, como el canal de comunicación en chat en vivo Melany Salón y el equipo de ventas Punto de ventas.

Características

☐

Multi-Websites

Manage multiple websites

Live Chat

Canal de chat en vivo de su sitio web

Canal

Melany Salon

Comunicación

Formulario de contacto

Agrega un formulario de contacto en [Contáctenos página](#)

Equipo de ventas

Punto de Venta

Comercial

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Se crea configuración para los parámetros en el apartado Productos, permitiendo que el cliente pueda seleccionar sus preferencias de servicios la cual Odoo reconoce como Lista de deseos, así también parametrizar mediante inventario la disponibilidad de productos.

Productos

☐

Variants and Options

Establecer los atributos del producto (por ejemplo, color, tamaño) para vender variantes

☐

Contenido Digital

Vender contenidos para descargar o enlaces URL

☒

Listas de deseos

Permita a los clientes guardar sus productos en una lista de deseos

☐

Herramienta de comparación de productos

Permitir a los compradores comparar productos en función de sus atributos

☒

Inventario

Gestionar disponibilidad de productos

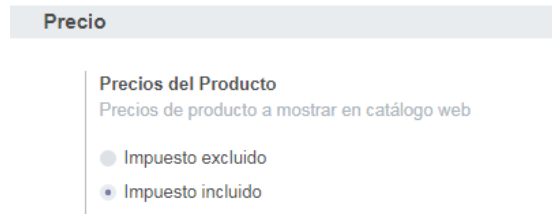
Modo predeterminado

Mostrar el inventario por debajo c

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

141

Con respecto a los precios de los productos, se estableció que los productos incluyan los impuestos dentro de los mismos.



Precio

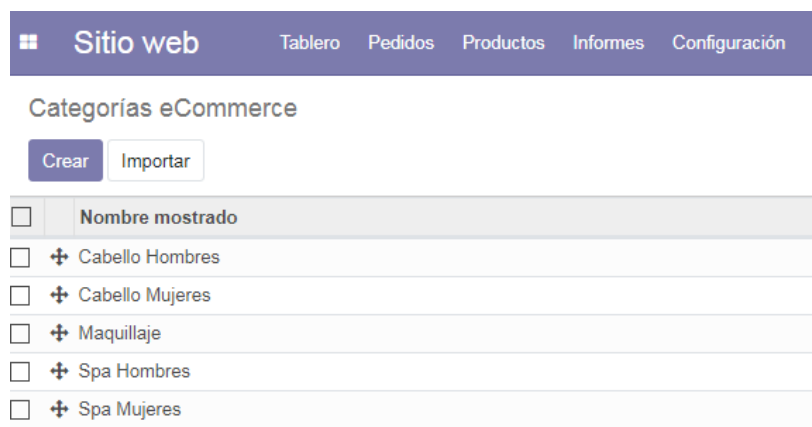
Precios del Producto
Precios de producto a mostrar en catálogo web

☐ Impuesto excluido

☒ Impuesto incluido

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Siempre en las configuraciones del sitio web se establecieron las categorías de los servicios a publicar. Esto se hizo desde el menú Configuración opción Categorías de eCommerce.



Sitio web Tablero Pedidos Productos Informes Configuración

Categorías eCommerce

Crear Importar

☐	Nombre mostrado
☐	+ Cabello Hombres
☐	+ Cabello Mujeres
☐	+ Maquillaje
☐	+ Spa Hombres
☐	+ Spa Mujeres

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

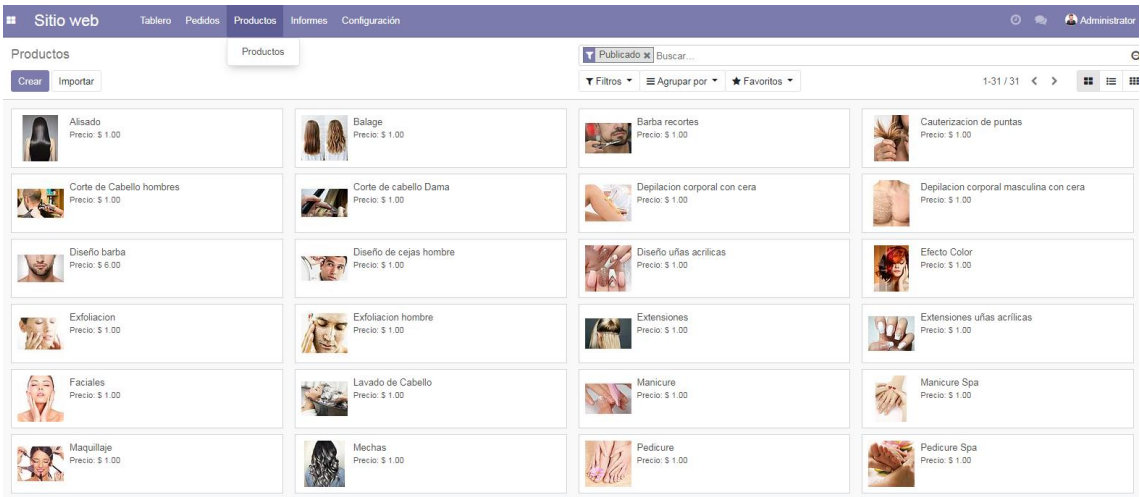
A estas categorías creadas se agregarán los servicios que corresponden respectivamente, y es en ellas donde el cliente podrá seleccionarlos desde el sitio web.



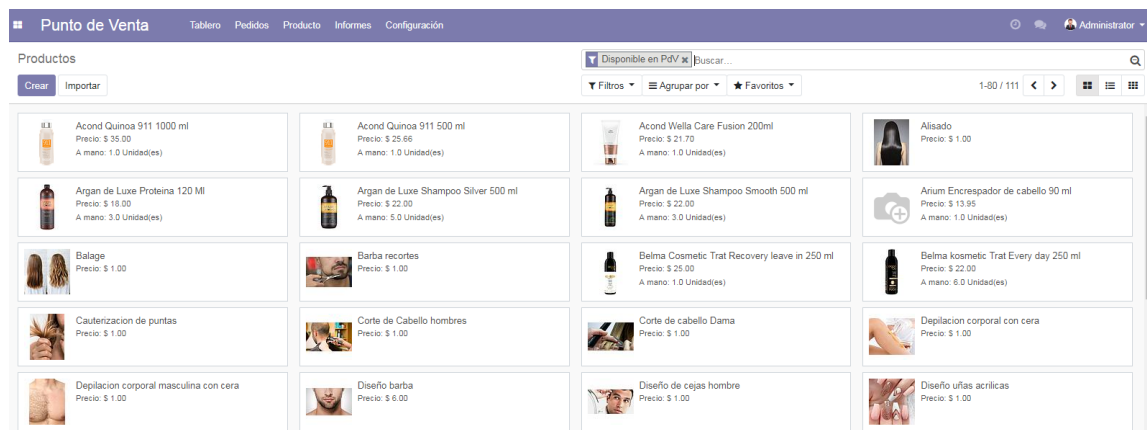
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cabe destacar que los servicios de Melany Salón, son ingresados una sola vez desde la aplicación Ventas opción Productos y es ahí donde se establece donde se mostrará, si en el sitio web o punto de ventas o en ambos según preferencias del administrador.

En este caso Melany Salón mostrará en el sitio web únicamente los servicios que ofrece a su clientela, sin embargo, en el punto de ventas se mostrarán productos y servicios. Tal como las ilustraciones que se presentan.



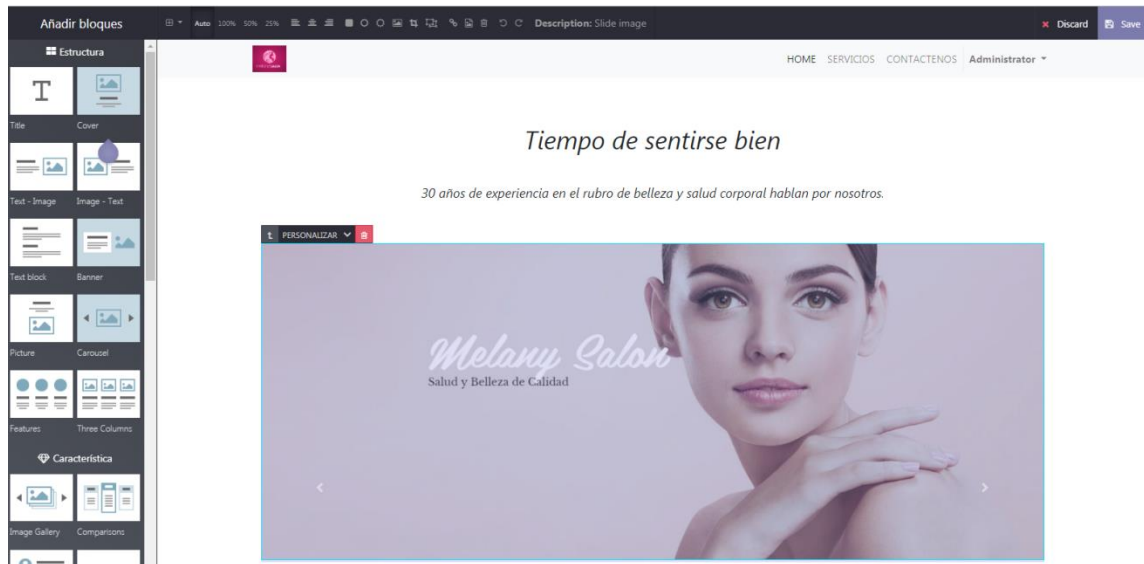
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

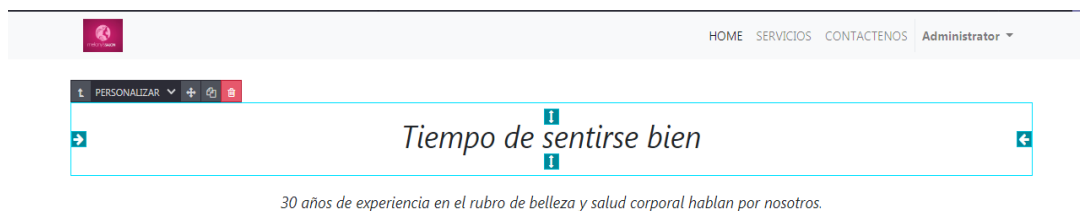
2.3.1.3.9.1 Diseño de Sitio web

Luego de realizadas las configuraciones generales, se continúa con el diseño del sitio web, para lo cual Odoo ERP ofrece plantillas que facilitan esta tarea. Simplemente se elige la opción Editar que se encuentra en la esquina superior derecha.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

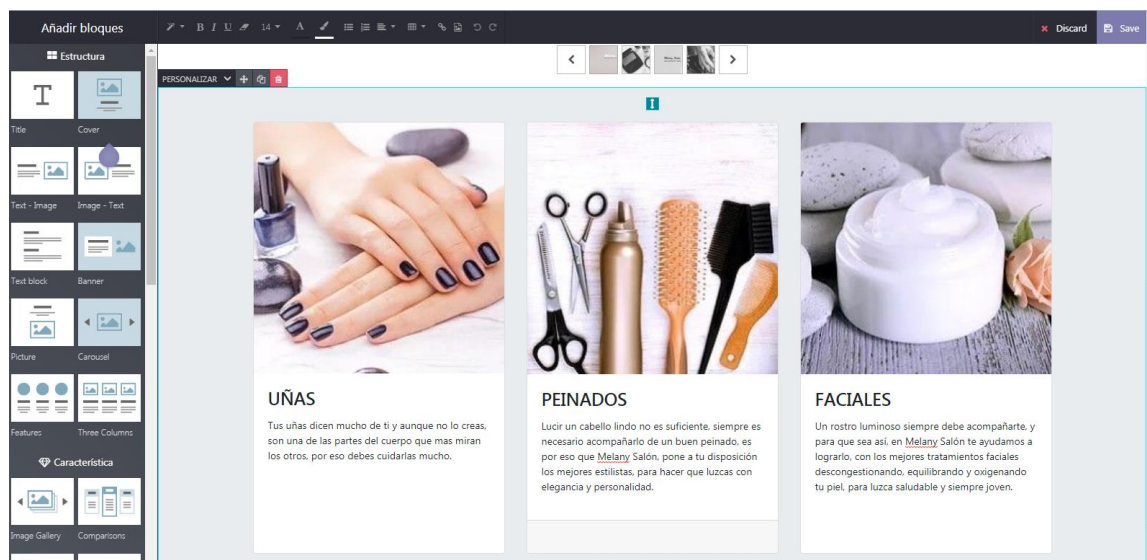
Lo siguiente es arrastrar con el mouse de la computadora el tipo de componente que se desea incorporar, entre las que se tienen: Texto, imágenes, banner, bloques de texto, galerías de imágenes y otros.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Por cada elemento agregado al sitio web Odoo permite editar, tamaños de texto, alineación de párrafos, corregir

ortografía, cuando se tiene seguro de haber hecho las configuraciones, se procede a guardar los cambios y automáticamente estos son reflejados en el sitio web y accesible al público.

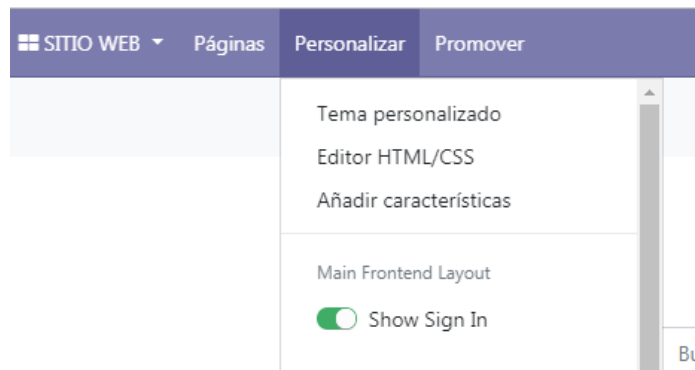


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.9.2 Configuración de Servicios.

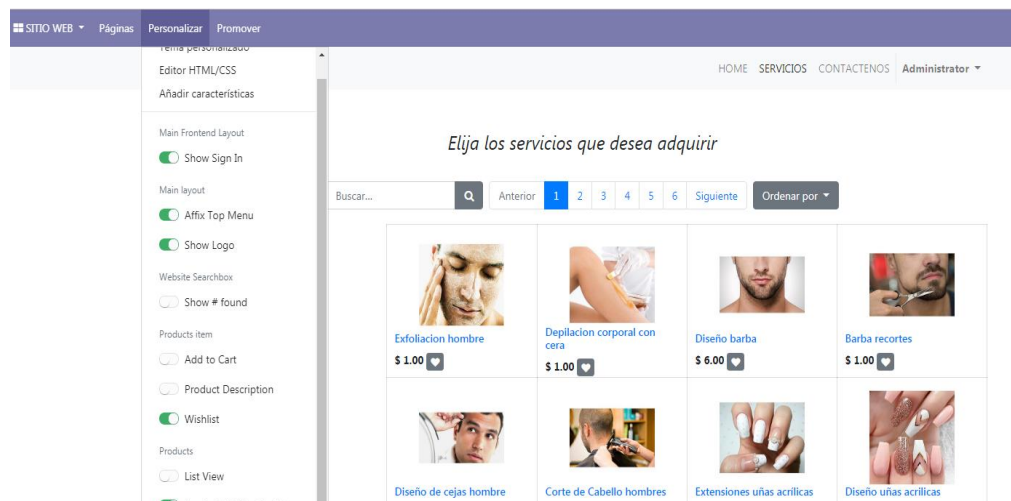
En la pestaña servicios se muestran todos los servicios ingresados desde el módulo ventas, así que, en este apartado, solamente se hicieron configuraciones de visualización, tales como:

- Desde el menú personalizar se activaron las opciones Show Sign In que permitirá iniciar sesión como usuario autorizado.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

- Se activaron las opciones para mostrar los atributos de los productos, para ordenar los productos y para mostrar las categorías creadas en configuraciones generales.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.9.3 Configuración de contáctenos.

Al igual que en la pestaña Home, Odoo permite agregar en esta parte de la aplicación Texto, imágenes, galerías, bloques de texto, con solo arrastrar con el mouse de la computadora y personalizar el contenido y elegir la opción Guardar para que los cambios sean aplicados.

The screenshot shows the Odoo 'Contáctenos' (Contact Us) form editor. The interface is divided into a sidebar on the left and a main editing area. The sidebar, titled 'Añadir bloques' (Add blocks), contains a 'Estructura' (Structure) section with icons for 'Text', 'Image', 'Text block', 'Banner', 'Picture', 'Carousel', 'Features', and 'Three Columns'. The main area displays a 'Contáctenos' form. At the top, there's a header with the title 'Contáctenos'. Below it, a text block contains a description: 'Contáctenos sobre cualquier aspecto relacionada con nuestros productos o servicios. Solicite su cotización, haga su pedido. Haremos todo lo posible por darle respuesta a la brevedad. Su solicitud a través de este medio es tomada con toda la seriedad.' To the right of the text block, there's contact information for 'Melany Salón', including the address 'Colonia Jardines de Merliot, Avenida El Boqueron, Block L, #52, Ciudad Merliot, El Salvador', phone '503 2289-5823', email 'melanyadmon@gmail.com', and a 'Google Maps' link. Below the text block, there are input fields for 'Nombre *', 'Teléfono', 'Correo electrónico *', 'Su compañía *', 'Asunto *', and 'Mensaje *'. A blue 'Enviar' (Send) button is located at the bottom of the form.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Odoo ERP incorpora en este apartado los campos de texto que el cliente llenará con información cuando desee hacer

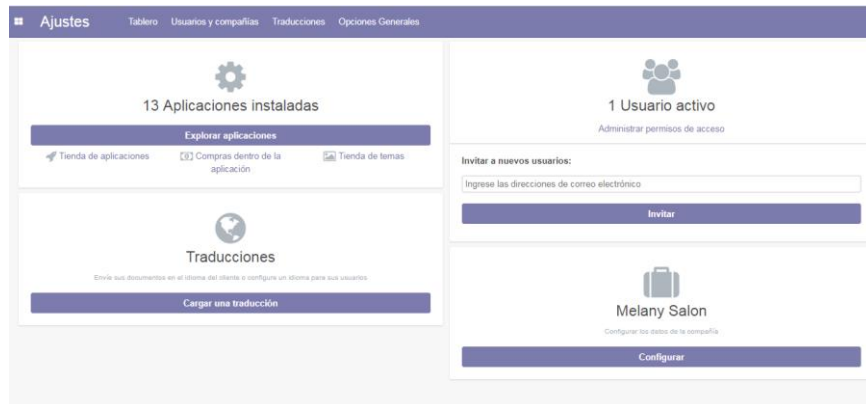
consultas, así también por defecto agrega al costado derecho datos de la empresa, como dirección, teléfono, correo electrónico y la ubicación geográfica usando Google Map.

2.3.1.3.10. Configuración de permisos de acceso a usuarios.

En Odoo ERP luego de instalarse se crea el usuario Administrador del cual se efectúan todas las configuraciones para el funcionamiento de la plataforma.

Posteriormente es necesario crear los usuarios que tendrán acceso al sistema y que puedan realizar tareas como crear contactos, dar mantenimiento a inventario, crear o modificar servicios, crear presupuestos, monitorear clientes desde el CRM, etcétera.

Para crear las cuentas de acceso y conceder permisos se hace desde el menú ajustes y se elige la opción Administrar permisos de acceso.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al ingresar a la administración de permisos de acceso, se selecciona la opción crear para añadir un nuevo usuario, debiendo establecer los permisos de acceso según las áreas de Odoo.

	Permisos de acceso	Preferencias	Punto de Venta
Permisos de aplicaciones			
Ventas	Responsable		
Inventario	Responsable		
Contabilidad y Finanzas	Administrador de facturación		
Marketing por email	Usuario		
Soporte en vivo	Responsable		
Punto de venta	Responsable		
Sitio web	Editor y Diseñador		
Administración	Ajustes		

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Según el tipo de usuario y las aplicaciones instaladas, así se muestran en el menú y se le pueden permitir o denegar según detalle a continuación:

✓ Ventas.

El usuario puede tener privilegio de ser responsable, solo mostrar documentos propios o mostrar todos los documentos.

✓ Inventario.

El usuario puede el responsable o un usuario común.

✓ Contabilidad y finanzas.

El usuario puede tener privilegios de facturación o administrador de facturación.

✓ Marketing por email.

Odoo solamente da una opción la cual es de usuario común.

✓ Soporte en vivo.

El usuario puede ser el responsable o usuario común.

✓ Punto de ventas.

El usuario puede ser el responsable o usuario común.

✓ Sitio web.

El usuario puede ser editor restringido o editor y diseñador.

✓ Administración.

El usuario puede tener privilegios de ajustes o permisos de acceso.

Ajustes Tablero Usuarios y compañías Traducciones Opciones Generales

Tablero / Usuarios / Nuevo

Guardar Descartar

Nombre Blanca Jimenez

Dirección de Email blancae70@hotmail.com

Activo

Permisos de acceso Preferencias Punto de Venta

Permisos de aplicaciones

Ventas	Responsable
Inventario	Responsable
Contabilidad y Finanzas	Administrador de facturación
Marketing por email	Usuario
Soporte en vivo	Responsable
Punto de venta	Responsable
Sitio web	Editor y Diseñador
Administración	Ajustes

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando se ha creado el nuevo usuario el sistema emite un mensaje donde notifica que se le ha enviado un correo electrónico, a la dirección especificada.

Ajustes Tablero Usuarios y compañías Traducciones Opciones Generales

Tablero / Usuarios / Blanca Jimenez

[Editar](#) [Crear](#) Imprimir Acción

Se ha enviado un correo electrónico de invitación conteniendo el siguiente enlace de suscripción:
http://www.melanysalon.com/web/reset_password?db=melanydb&token=hWDwfbjC0cifwJicw9

Blanca Jimenez
 blancae70@hotmail.com

Permisos de acceso **Preferencias** Punto de Venta

Permisos de aplicaciones

Ventas	Responsable
Inventario	Responsable
Contabilidad y Finanzas	Administrador de facturación
Marketing por email	Usuario
Soporte en vivo	Responsable
Punto de venta	Responsable
Sitio web	Editor y Diseñador
Administración	Ajustes

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para establecer la contraseña de acceso, se hace desde el menú Acción, cambiar contraseña.

Ajustes Tablero Usuarios y compañías Traducciones Opciones Generales

Tablero / Usuarios / Blanca Jimenez

[Editar](#) [Crear](#) Imprimir **Acción**

Enviar un correo de invitación

- Suprimir
- Duplicar
- Cambiar la contraseña

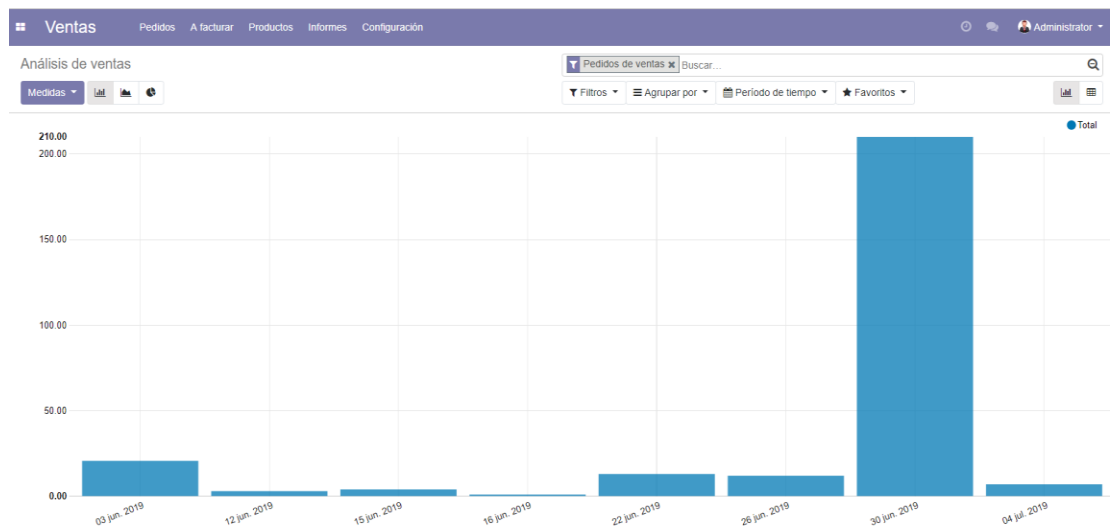
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Posteriormente se establece la nueva contraseña, la cual, al guardar los cambios, notificará al correo electrónico del usuario que su contraseña ha sido cambiada.

2.3.1.3.11 Tablas dinámicas y gráficos para análisis de información.

Luego de parametrizar cada módulo instalado de la acción clave de éxito, es necesario tener control de la información generada producto de las actividades diarias, principalmente de las ventas realizadas, clientes, productos vendidos, citas exitosas, ingresos por ventas, entre otra.

Esta información puede ser obtenida desde el módulo ventas, menú Informes, puede ser mostrada en formato de gráficos o de tabla dinámica con distintas unidades de medición.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Las tablas dinámicas son conocidas por la flexibilidad de personalizar la forma de mostrar los datos. Es según el tipo de análisis que se quiere realizar, que se elegirán las diferentes medidas o métricas y dimensiones.

Cabe definir según De Molina (2016) las **dimensiones** se les llama entidades, perspectivas, características, datos maestros, entre otras denominaciones, son los grupos de datos mediante los cuales es posible identificar con quién, cuándo o dónde se genera una operación o transacción. Por ejemplo: los clientes, los proveedores, el tiempo y el lugar.

Métrica según De Molina (2016) es también denominada KPIs, indicadores o valores, son representadas por números generados en una o varias operaciones o transacciones. Sirven para responder las preguntas referidas a cantidades o importes. Por ejemplo: las ventas totales, los costos, los pagos.

Pedidos d

Filtros ▾

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

De esta manera se puede conocer:

- 157

✓ Ingresos de efectivo por ventas.

Análisis de ventas

Medidas ▾ = + ↕

	+ Total
	Total libre de impuestos
- Total	268.00
+ Acond Quinoa 911 1000 ml	210.00
+ Alisado	1.00
+ Balage	1.00
+ Barba recortes	2.00
+ Cauterizacion de puntas	2.00
+ Corte de cabello Dama	1.00
+ Diseño barba	30.00
+ Efecto Color	1.00
+ Extensiones	1.00
+ Lavado de Cabello	1.00
+ [MISC] Miscelánea	18.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Esta información dará a la empresa la facilidad de realizar proyecciones, planificar las adquisiciones de insumos, conocer los niveles de exigencia del equipo tecnológico, conocer el stock de inventario, entre otros.

Cada gráfica o tabla dinámica puede ser personalizada de acuerdo al análisis que se desee realizar.

Análisis de ventas

Medidas		
# de líneas		
Ctdad Enviada		
Ctdad Facturada		
Ctdad Ordenada		
Ctdad para Facturar		
Descuento %		
Importe del descuento		
Peso bruto		
Total		
✓ Total libre de impuestos		
Untaxed Amount Invoiced		
Untaxed Amount To Invoice		
Volumen		
Cuenta		

+	Total	
	Total libre de impuestos	
		268.00
		210.00
		1.00
		1.00
		2.00
		2.00
		1.00
		30.00
		1.00
		1.00
		1.00
		18.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Análisis de ventas

Medidas		
+	Total	
	Total libre de impuestos	
+	Total	268.00

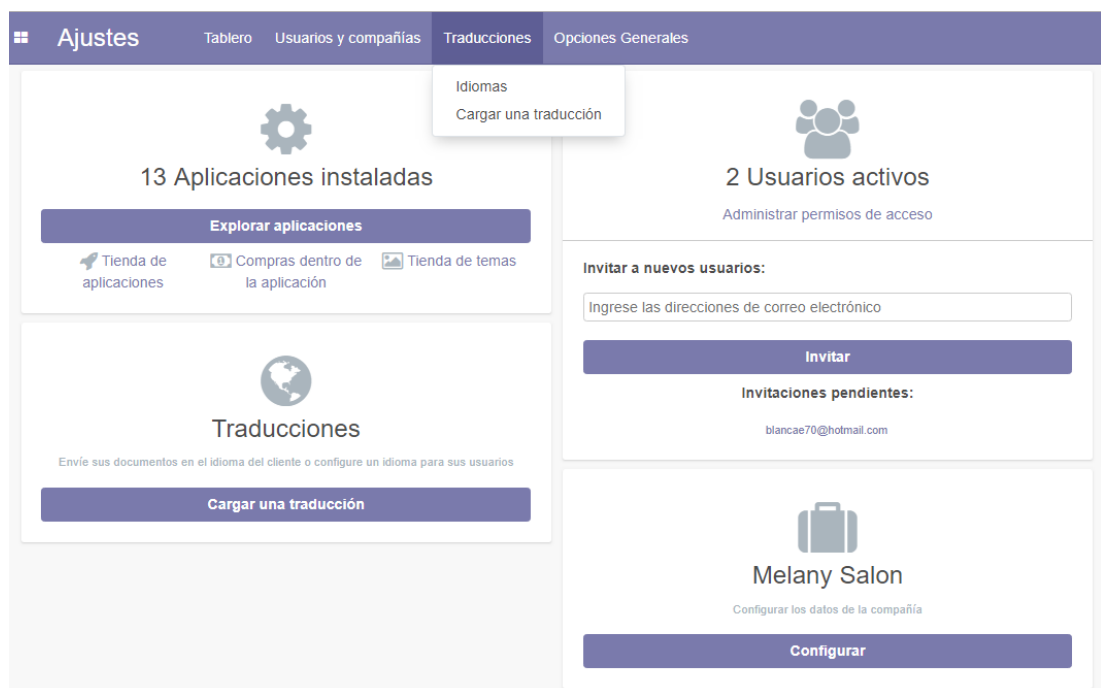
Almacén	
Campaña	
Categoría de producto	
Cliente	
Comercial	
Compañía	
Cuenta analítica	
Customer Entity	
Equipo de ventas	
Estado	
Fecha confirmación	
Fecha de pedido	
Fuente	
Media	
País del cliente	
Pedido #	
Producto	
Referencia del pedido	
Sitio web	
Tarifa	

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.12 Configuraciones generales.

Son consideradas configuraciones generales aquellas que afectan de forma global el sistema Odoo ERP, de los cuales se parametrizan las opciones siguientes:

Para configurar el idioma de Odoo, se realiza desde el menú Ajustes opción Idiomas.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al establecer que el idioma será por defecto el español, se procede a realizar algunos cambios, como el formato de separador, separador de cifras numéricas en millares (,), separador en cifras numéricas en decimales (.), formatos de fechas (%d/%m/%Y), formato de horas (%H:%M:%S), y primer día de semana (lunes).

The screenshot shows the 'Ajustes' (Settings) page in Odoo, specifically for the 'Spanish / Español' language. The page has a purple header with the 'Ajustes' tab selected. Below the header, there are tabs for 'Idiomas / Spanish / Español', 'Guardar', and 'Descartar'. The main content area is divided into two columns. The left column contains fields for 'Nombre' (Spanish / Español), 'Código local' (es_ES), 'Código ISO' (es), and 'Traducible' (checked). The right column contains fields for 'Dirección' (Izquierda-a-Derecha), 'Formato del separador' ([3.0]), 'Separador de decimales' (.), 'Separador de millares' (.), 'Formato de fecha' (%d/%m/%Y), 'Formato de hora' (%H:%M:%S), and 'First Day of Week' (Lunes). A green 'Activo' status is shown in the top right corner. Below the configuration fields, there is a 'Leyenda para formatos soportados de fecha y hora' (Legend for supported date and time formats) section. The legend lists various format codes and their corresponding names in Spanish.

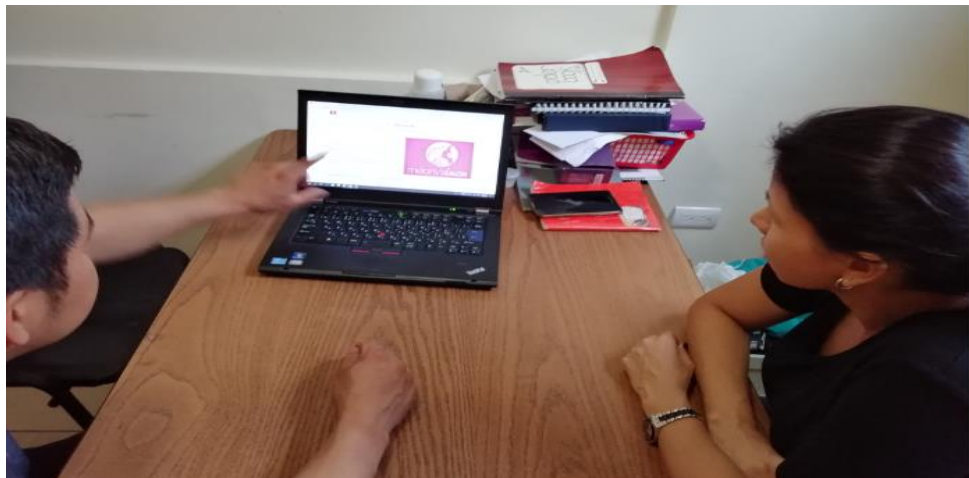
Formato	Nombre
%a	Nombre abreviado del día de la semana.
%b	Nombre abreviado del mes.
%d	Día del mes [01,31].
%H	Hora (reloj 24-horas) [00,23].*
%M	Minuto [00,59].*
%S	Segundos [00,61].*
%y	Año sin el siglo [00,99].*
%A	Nombre completo del día de la semana.
%B	Nombre completo del mes.*
%j	Día del año [001,366].
%I	Hora (reloj 12-horas) [01,12].*
%p	Equivalente a AM o a PM.*
%w	Día de la semana [0(domingo),6].*
%Y	Año con siglo.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.2. Socialización de la Herramienta

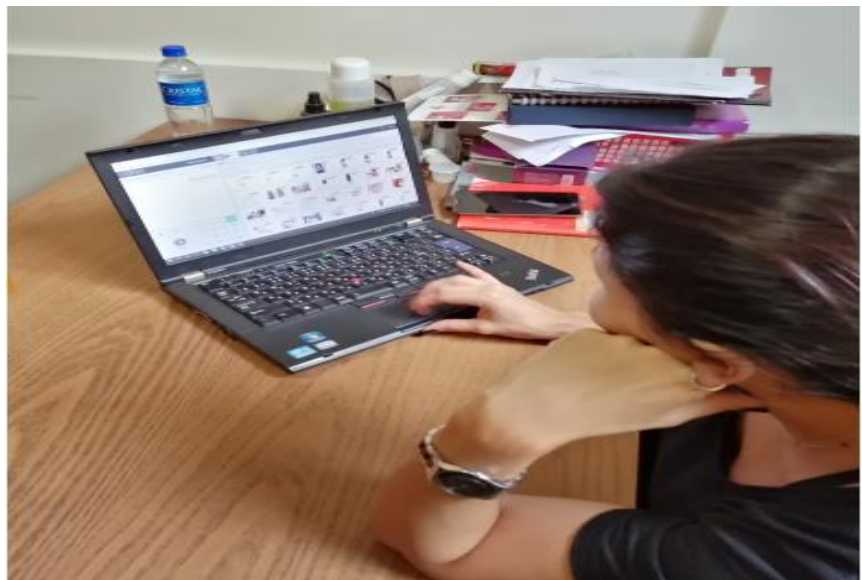
El proceso de socialización se realiza brindando capacitación sobre el uso de la herramienta Odoo, como parte de

la inducción se realiza una explicación y detalle de los diferentes módulos de los que está integrado la aplicación.





Luego de realizada la parte teórica acompañada de la demostración, una de las empresarias quien comienza a interactuar con el Software, ejecuta actividades como realizar una venta, realizar un cierre, control de ventas, revisión de reportes. La cual permitirá empezar a tener el control de la información centralizada en el sistema.





En la última actividad realiza de socialización efectuada, se hace entrega del manual de usuario, las llaves y accesos de administración de la plataforma Odoo, revisión de la información contenida y la capacitación para el uso de la herramienta.

Lo cual queda evidenciado con el documento siguiente:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de socialización de Acción Clave de Éxito.

Fecha: 20 / 07 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a las instalaciones de Melany Salon, con el objetivo de socializar con la empresaria la Acción Clave de Éxito implementada, haciendo entrega del correspondiente manual de uso de la herramienta, así como de un dispositivo de almacenamiento USB, el cual contiene archivo con credenciales para las distintas plataformas tecnológicas (Amazon Web Services, Instancia de servidor Linux, accesos de correo electrónico de administración y acceso al sistema Odoo de Melany Salon), llave publica de cifrado de conexión a instancia en AWS, software de conexión remota y manual en formato PDF. Realizando también sesión de entrenamiento de uso de la acción clave de éxito implementada ya en producción.

Firma del Empresario:



2.4 Fundamentación teórica de la acción clave:

El marco teórico presentado a continuación, hace referencia a todos los aspectos concernientes a la Acción clave de Éxito desarrollada e implementada para Melany Salón.

2.4.1 ¿Qué es Odoo?

Según Desiteg (2019) Odoo (conocido anteriormente como OpenERP y anteriormente como TinyERP) es un sistema de ERP integrado de código abierto actualmente producido por la empresa belga Odoo S.A. El fabricante declara su producto como una alternativa de código abierto a SAP ERP y Microsoft Dynamics.

La empresa Odoo mantiene un sitio web en el que hace referencia a los módulos oficiales, así como aquellos contribuidos por la comunidad de desarrolladores en un concepto similar a las tiendas de aplicaciones de Apple y Google. Los módulos comunitarios pueden ser referenciados de forma gratuita siempre y cuando se respeten las normas de envío.

Odoo es actualmente el ERP tecnológicamente más avanzado del mercado, habiendo desarrollado e integrado en su software funcionalidades de CRM y E-Commerce, que permiten aprovechar al máximo todas las oportunidades de negocio Online.

Odoo ERP es un sistema modular y escalable. Proporciona poderosos módulos totalmente adecuados para las empresas.

2.4.2 ¿Qué es un ERP?

Según Group NW (2018) *Un Enterprise Resource Planning System (ERP)*, también conocido en español como **Sistema de Planificación de Recursos Empresariales**, se refiere a sistemas y paquetes de software utilizados por las compañías de todos los tamaños para manejar actividades organizacionales cotidianas, tales como contabilidad, gestión de proyectos y fabricación, entre otras.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Estos sistemas unen y definen un sin número de procesos de negocios y permiten el flujo de información y datos entre ellos. Mediante la recopilación de datos compartidos de una organización de varias

fuentes, los sistemas ERP eliminan la duplicación de datos y brindan integridad de información con una única fuente de verdad.

La característica central de todos los sistemas ERP es una base de datos compartida que admite múltiples funciones utilizadas por diferentes unidades de negocios. En otras palabras, esto significa que los empleados en diferentes secciones, por ejemplo, contabilidad y ventas, **pueden confiar en la misma información para sus necesidades específicas.**

2.4.3 Utilidad de un ERP

Según Rubado (2012) desde el punto de vista funcional, debemos indicar que los sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) están diseñados en forma modular, como piezas de un gran mecano. Cada uno de estos módulos o aplicaciones tiene una función específica.

En relación a los módulos o aplicaciones, se debe indicar que, primero y más cerca de los proveedores las aplicaciones financieras, de

manufactura, de inventario y de abastecimiento de tipo back office. Más cercana a los clientes, un segundo grupo de aplicaciones de ventas entregas y servicio apoyan tanto a las fuerzas de venta como a los representantes del servicio al cliente. Adicionalmente, los dos grupos de aplicaciones nombrados se integran con las de gestión de recursos humanos y las de reportes a directivos y grupos de poder.

La integración con todas las aplicaciones se realiza a través de los datos contenidos en los repositorios de la base datos. Esta integración permite que los datos sean ingresados en un solo lugar y toda la información relacionada con estos sea actualizada automáticamente. Tomar de ejemplo la situación en que un representante de ventas de una empresa de fabricación prepara un presupuesto para un cliente utilizando un ERP.

El vendedor ingresa la información básica sobre los requerimientos del cliente especificando la configuración del producto requerido, su precio y fecha de entrega. Cuando el cliente acepta el presupuesto, el representante de ventas refleja la situación en el ERP, el cual, luego de verificar el límite de crédito del cliente, registra la orden de venta.

A su vez, el sistema planifica la entrega, reserva los materiales necesarios de inventario; ordena las partes necesarias para la fabricación o el ensamble a los proveedores y planifica el ensamblado en la planta de industria.

Se actualizan inmediatamente los presupuestos de ventas y producción y se crean una lista de planificación de requerimientos de materiales y un recibo de materiales. En la cuenta de remuneraciones del representante de ventas se acredita la comisión generada por la venta.

Como parte del proceso de venta, inmediatamente a su ejecución, se actualizan automáticamente, los balances operativos, los libros de cuentas por cobrar, cuentas por cobrar, contabilidad por centro de costo, flujo de caja y otros, de esta forma el sistema ERP utiliza casi toda la información de la transacción resultante de la venta.

2.4.4 Tipos de ERP

Según Apser (2015) Existen dos grandes clasificaciones a la hora de hablar de tipos de software ERP: según su diseño y según su instalación.

✓ **Según su diseño:** ERP a medida o predefinido.

El software a medida supone crear un sistema de ERP desde cero para una empresa en particular. Es una solución más costosa y que exige encontrar a la compañía adecuada para llevarla a cabo, pero a cambio ofrece la máxima adaptabilidad.

Por el otro lado, las soluciones estándares o modulares son más baratas y rápidas de implantar. Se contratan en base a módulos o paquetes en función de las necesidades de cada empresa; existen incluso soluciones prediseñadas para un tipo de empresa muy concreto, por ejemplo, bodegas. El software concreto a escoger estará en función del tamaño de cada empresa:

- **Empresas grandes:** los más comunes son SAP y Microsoft Dynamics.
- **PYMES:** Microsoft Navision, SAGE X3, SAP Business One, A3 ERP.

➤ Para empresas pequeñas y medianas, existen muchas posibilidades para crear un ERP en la nube o a través de software libre como por ejemplo Odoo ERP.

✓ **Según su instalación:** ERP en local o en la nube

La segunda tipología se refiere a la forma en la que va a estar instalado el software. Algunos programas de este tipo se realizan en local, es decir, que se instalan en el entramado informático de la propia empresa para que pueda ser utilizado en uno o varios equipos dentro de la sede del negocio.

En cambio, una solución en la nube supone la ventaja añadida de que se puede usar desde cualquier lugar donde haya una conexión a Internet, porque está ubicado en un servidor concreto. Esto significa que su funcionamiento no se reduce solamente a la sede de la empresa, sino que permite una mayor versatilidad en este sentido.

2.4.5 Características de un ERP

Las características más destacadas de un ERP son:

- ✓ Acceso a una base de datos centralizada.
- ✓ Captura de datos automáticamente.
- ✓ Estructura de trabajo según módulos.
- ✓ Son configurables. Permite configurar cada parte desarrollando el código fuente del software.
- ✓ Interacción entre los componentes del ERP.
- ✓ Requiere de un trabajo de sincronización entre departamentos y conocimiento de la herramienta.
- ✓ Son adaptables a las necesidades de las empresas.

2.4.6 Ventajas de un ERP

Las principales ventajas de los ERP son los siguientes:

- ✓ **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, además, los gerentes dispondrán de toda la información centralizada en la pantalla de su ordenador. De ese modo se consigue mejoras en el proceso de toma de decisiones.

✓ **Se evitan duplicidades.**

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

✓ **Escalabilidad y diseño modular de los sistemas ERP.**

Los sistemas ERP son modulares. En otras palabras, cada organización podrá contratar únicamente aquellas prestaciones que necesite en un momento concreto. En el futuro será libre de contratar los módulos adicionales que necesite.

✓ **Adaptación a las necesidades específicas de cada empresa.**

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

✓ **Mayor control y trazabilidad.**

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

✓ **Seguridad.**

Los ERP mejoran la seguridad de la 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 la información estará centralizada con copias de seguridad generadas automáticamente para proteger 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 ayudando a mejorar la productividad y reducir costes.

Respecto al cliente, los sistemas ERP permiten 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.

✓ **Mejora la eficiencia y la capacidad operativa.**

Los sistemas ERP permiten eliminar duplicidades. Pero además automatizan actividades que anteriormente se desarrollaban de un modo manual o casi manual (como la generación de albaranes, facturas, etcétera), 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 costes empresariales.

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

Los beneficios y la rentabilidad a largo plazo, será el resultado de un trabajo eficiente y optimizado, haciendo a la empresa más productiva.

2.4.7 Fundamentos de un ERP



Según Perez (2016) La Planificación de Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP) es una forma de utilizar la información en áreas claves como fabricación, compras, administración de inventario y cadena de suministros, control financiero, administración

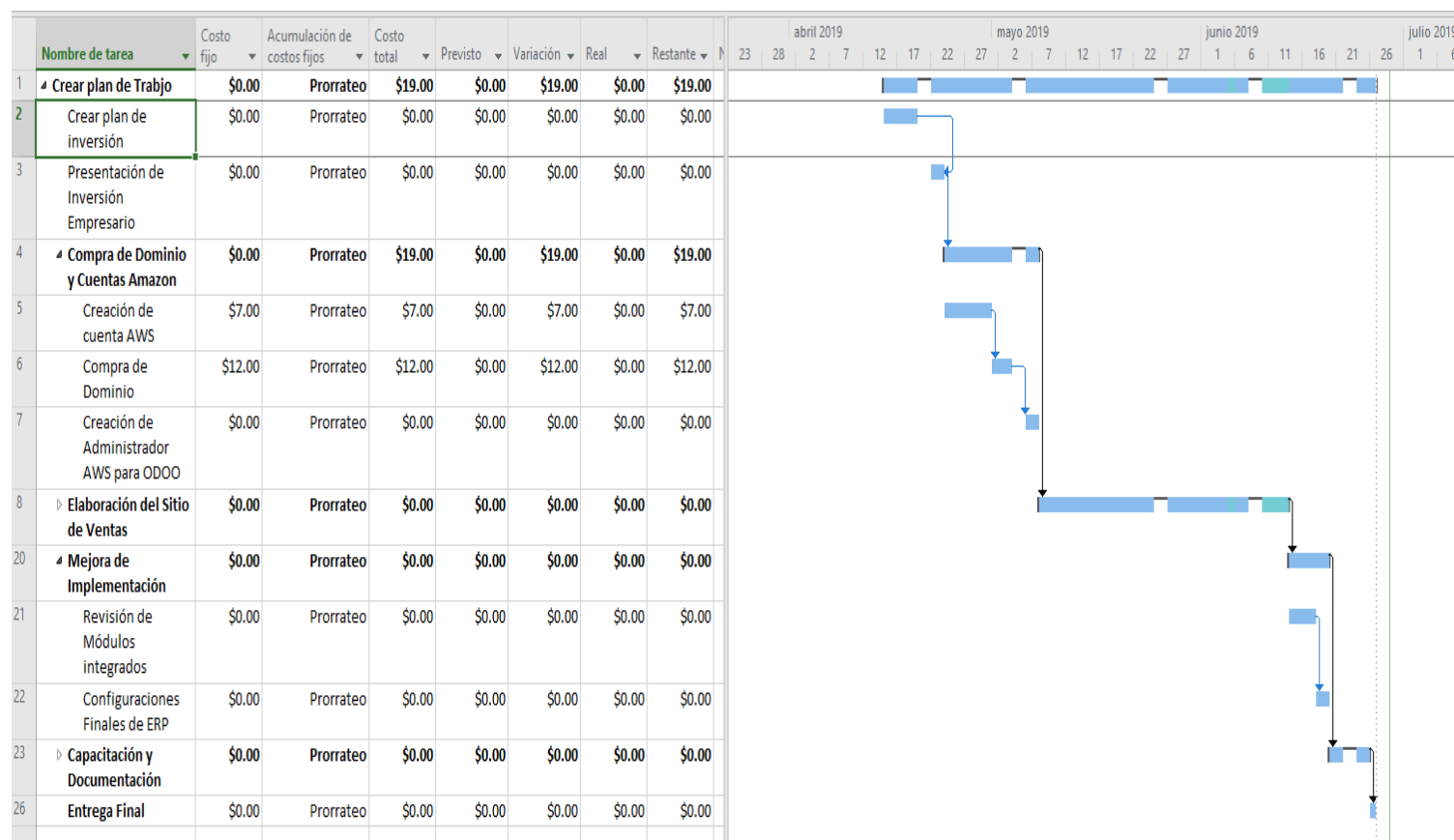
de recursos humanos, logística y distribución, ventas, mercadeo y administración de relaciones con clientes. Se trata de unir estos elementos, y proporcionar a los usuarios del sistema una manera universal de acceder, ver, y utilizar la información que se guarda en diferentes sistemas de gestión empresarial a través de una sola aplicación. Con un sistema integrado, como el ERP, las barreras de información entre los diferentes sistemas y departamentos desaparecen. Toda la empresa, sus sistemas y procesos controlados computacionalmente, pueden reunirse bajo un mismo esquema para beneficiar a toda la organización. Así, la unión entre las áreas de recursos humanos y financiera, es cada vez más importante para ayudar a modernizar los procesos internos y mejorar la eficiencia. Los empleados pueden, por ejemplo, utilizar un proceso de autoservicio seguro para presentar informes de gastos. Ellos pueden ser notificados de su aprobación de forma automática, y los fondos transferidos a su cuenta bancaria por transferencia electrónica. Sin papeleo, con muy poco trámite, simplemente un sistema que es utilizado para unir diferentes elementos de la organización, y por lo tanto ayuda a acelerar los procesos de negocios y hacer mejor uso de los recursos.

Los ERP son una evolución de los sistemas MRP, los cuales estaban enfocados únicamente a la planificación de materiales y

capacidades productivas. Los ERP disponen de herramientas para efectuar la planificación de los trabajos de forma integrada.

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

Para efectos de orden en la implementación de la acción clave de éxito seleccionada se determinó un plan de acción, el cual fue la guía sistemática para el cumplimiento de actividades y tareas, según los tiempos establecidos, de tal forma que la solución propuesta a Melany Salón sea debidamente ejecutada, sin obviar ningún aspecto importante.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Nota: Todas las tareas del cuadro anterior fueron elaboradas por el equipo consultor.

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 24 de enero al 09 de julio de 2019.

3.1. Acción clave de éxito. Implementación de Odoo ERP para gestión de ventas.

Área intervenida: Mercadeo y ventas.

Sub área intervenida: Gestión de ventas.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
Melany Salón no disponía una base de datos de clientes, que permita dar seguimiento y tener control de preferencias en los mismos.	Centralización de una base de datos de clientes en un sistema, manejo de inventarios de manera que permita controlar los stocks de productos con máximos	Se realizó lo siguiente: • Instalación y configuración de módulos de Odoo ERP para gestión de clientes • Registro de cartera de clientes.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	y mínimos. Control de ingresos en ventas por productos, servicios o clientes. Seguimiento de servicios o citas para los clientes. Incremento de ventas a través de canales como el sitio Web.	• Configuración de servidor de correos entrantes y salientes de Odoo ERP. • Instalación y configuración de complemento para Chat en línea desde el sitio web de Melany Salón. • Se brindó un manual y capacitación de uso del sistema Anexo No. 1 Manual de usuario para aplicación ERP Odoo versión 12 Community.
Carencia de control de la gestión de ventas. Los registros hechos de forma manual, no	Control de la gestión de ventas, logrando realizar facturación electrónica, envió de	Se realizó lo siguiente: • Instalación y configuración de módulos de Odoo ERP para gestión

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
permiten realizar reportaría ni análisis de información para para toma de decisiones. Por lo que no se realizan proyecciones de ventas ni mediciones de sobre las mismas.	presupuestos de productos o servicios a los clientes, con opción de aceptación mediante firma digital, realización de reportes de ventas diarios o según los periodos de tiempo de interés del empresario. Realización de análisis de información que permite conocer los resultados obtenidos y en base a ello hacer proyecciones de ventas, gestiones de compras de productos o materia prima, siendo esto consultado desde dispositivos	de ventas. • Carga de productos y servicios al sistema, para su disponibilidad en los entornos de facturación (Sitio web y Punto de ventas). • Configuración de reportes estadísticos de ventas realizadas, tanto en modo gráfico como en modo tabla dinámica. Anexo 1 Manual de usuario para aplicación ERP Odoo versión 12 Community.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	móviles con acceso a internet, tal como laptop, teléfonos inteligentes, entre otros.	
No se poseía un control de inventario, costos, materia prima, catálogo de productos y servicios ni de una herramienta que permita realizar análisis de productos para determinar su nivel de preferencia y rentabilidad.	Control de inventario, registrando cada entrada y salida de productos, así como sus respectivos costos y precios de ventas, a fin de obtener el margen de utilidad en las ventas realizadas y poder efectuar análisis donde se permita medir el nivel de preferencia en los mismos.	Se instaló y configuró el Software Odoo ERP y sus respectivos módulos, Melany Salón, podrá tener control de todas las actividades relacionadas a su inventario, evitando de esta manera perdida económicas por desperdicio de insumos o por productos vencidos. Anexo No. 1 Manual de usuario para aplicación ERP Odoo versión 12 Community.

Conclusiones del Equipo Consultor

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

Melany Salón fue fundado en el año 1995, por la empresaria; Sra. Isabel Hernández de Jiménez, siendo una profesional en el cuidado del cabello, quien encontró la oportunidad de formar su empresa, aprovechando su conocimiento en el rubro de belleza y por considerar que puede aportar más como empresaria que como una persona operativa de salón de belleza. Logrando que la empresa se mantenga en el mercado por la perseverancia del trabajo y por brindar servicio de calidad al cliente.

Melany Salón inició sus operaciones en Santa Tecla, trabajando inicialmente con dos empleados. En el año 2000 amplió su plantilla de personal contratando a cuatro personas más. Para el 2010 trasladó su funcionamiento y abrió una sucursal en ciudad Merliot, unificando a Melany Salón a una única instalación, contratando a tres empleadas más. En el 2015 Melany Salón amplió sus servicios y abrió una barbería contratando a dos empleados más. Contando hasta la fecha con 11 empleados y manteniendo sus operaciones en ciudad Merliot, Santa Tecla.

Como resultado del diagnóstico realizado se identificaron 5 fortalezas, las cuales se presentan en el cuadro siguiente:

Áreas de fortaleza	
Área	Sub Área
Mercadeo y Ventas	• Precio
Producción y Operaciones	• Análisis de proveedores
Producción y Operaciones	• Nivel tecnológico
Recursos humanos	• Clima y motivación del personal
Gestión de Calidad	• Calidad del producto

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, siendo las siguientes:

Áreas de mejora	
Área	Sub Área
Mercadeo y Ventas	• Relación con los clientes • Gestión de ventas • Comunicaciones

Áreas de mejora	
Área	Sub Área
Producción y operaciones	• Manejo de inventarios • Planificación de la producción
Gestión de la información	• Comunicaciones
Innovación Tecnológica	• Tecnología de información

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

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

- **Área – Mercadeo y Ventas, sub área – Relación con los clientes.**

Implementación de software ERP Odoo para la gestión de clientes:

Con la instalación y personalización del software ERP Odoo versión 12 Community se busca centralizar la información de los clientes que permita tener en una base de datos un control de su información, la

cual permitirá dar un seguimiento, control de citas, preferencias de clientes y otra información importante, a través de los módulos siguientes:

- ✓ Módulo CRM
- ✓ Módulo Ventas
- ✓ Módulo Clientes
- ✓ Módulo Encuestas
- ✓ Chat en línea
- ✓ Punto de ventas

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

Implementación de software ERP Odoo para la gestión de Ventas:

Al utilizar este módulo la empresa Melany Salón podrá tener un mejor dato de cuáles son los servicios, productos y días de mayor demanda de los clientes. Esta área pretender aumentar sus ventas no solo a través del local sino utilizando módulos en línea del ERP, tales como los siguientes:

- ✓ Módulo Ventas.
- ✓ Sitio Web
- ✓ Punto de ventas
- ✓ Módulo CRM

- ✓ Calendario
- ✓ Módulo Contactos
- ✓ Tienda en línea
- ✓ Sitio Web
- ✓ Módulo Contabilidad
- ✓ Módulo Inventarios
- ✓ Chat en línea

- **Área – Mercadeo y Ventas, sub área – Comunicaciones.**

Implementación de software ERP Odoo para la gestión de comunicación:

Con este aplicativo se busca mejorar el servicio y atención al cliente, al cual se le pretende dar información y seguimiento sobre sus necesidades y requerimientos de productos y servicios, de acuerdo a los siguientes:

- ✓ Sitio web
- ✓ Chat en línea
- ✓ Marketing por email

- **Área – Producción y operaciones, sub área – Manejo de inventarios.**

Implementación de software ERP Odoo para la gestión de inventarios:

Esta área va a permitir un mejor control de la información sobre los inventarios de máximos y mínimos de productos, además del control de compras realizadas, productos con mayor demanda, entre otros. Esto va a evitar compras innecesarias, optimizando las inversiones realizadas a través de los módulos siguientes:

- ✓ Módulo inventarios
 - Recepciones
 - Ordenes de entrega
 - Pedidos
- ✓ Gestión de compras

- **Área – Producción y operaciones, sub área Planificación de la producción.**

Implementación de solución de Business Intelligence BI, para la gestión de producción:

Consiste en implementar el software gratuito Power BI, el cual permitirá hacer pronósticos de demanda de servicios, según historial de ventas, logrando de esta manera poder establecer metas de ventas y presupuestar los insumos en cuanto a materia prima que se utilizará para cubrir la demanda.

- **Áreas – Gestión de la información, sub áreas – Comunicación.**

Implementación de software ERP Odoo para la gestión de comunicación:

Se busca mejorar el control y planeación de la empresa, así como el manejo de los empleados y dar una comunicación tanto interna como externa usando los módulos siguientes:

- ✓ Módulo Debates
- ✓ Módulo Encuestas
- ✓ Módulo Empleados
- ✓ Módulo Chat en línea
- ✓ Módulo Planificación
- ✓ Módulo Foros
- ✓ Módulo Productividad (Memorándum, Colaborativos, notas fijadas)

- **Área – Innovación Tecnológica, sub área –Tecnología de información.**

Implementación de software ERP Odoo, como plataforma de tecnología de información:

Instalar una plataforma que integre múltiples soluciones para manejar de manera óptima las ventas, control de productos, la contabilidad de la empresa, manejo de empleados y dar servicio mejorado a los clientes usando los aplicativos en mención siguientes:

- ✓ Módulo Equipos
- ✓ Módulo Ventas
- ✓ Módulo Contabilidad
- ✓ Módulo Empleados
- ✓ Asistencias
- ✓ Gestión de ausencias

Melany Salón a partir de la implementación de la acción clave de éxito seleccionada contará con las ventajas competitivas que le permitirá trascender y lograr una clara diferencia respecto a otras empresas de su rubro. Dicha acción clave seleccionada producto de la fase de diagnóstico es la siguiente:

Acción clave de éxito: Implementar software ERP Odoo para la gestión de Ventas. Para ello se realiza lo siguiente:

- ✓ Instalar y configurar Odoo ERP versión 12 Community en un servidor en la nube utilizando Amazon Web Services, dicho servicio requiere de una mínima inversión de un dólar el primer año.
- ✓ Crear la gestión de ventas.
- ✓ Gestionar la cartera de clientes, creando un vínculo cercano con cada uno, teniendo registrado las distintas

preferencias y frecuencia con la que adquiere los productos o servicios.

- ✓ Crear control de inventario.
- ✓ Establecer distintos mecanismos de comunicación (Sitio web, Chat en línea y correo electrónico) sumados al que ya se posee (Teléfono).
- ✓ Crear de manera automática reportes estadísticos producto de la actividad operativa de la empresa.

Cabe destacar que la acción clave de éxito implementada en Melany Salón, marca un inicio de la gestión digital de dicha empresa, haciendo énfasis en que es necesario dar constante seguimiento a la herramienta, debiendo hacer los ajustes pertinentes según el crecimiento de datos y de operatividad de la misma.

Con la presente implementación se ha logrado no solo la sinergia de las distintas actividades de la empresa, sino también economizar en una solución tecnológica de bajo costo, logrando crear ahorro económico al empresario, según la comparación de costos de ERP de distintos proveedores, categorías y que poseen las mismas características de calidad y practicidad que posee Odoo contra SAP, Microsoft Dynamics, Oracle, entre otras.

Odoo ERP implementado en la nube logra dar a Melany Salón, la disponibilidad y continuidad del negocio, el cual utiliza una plataforma robusta compuesta por cientos de servidores con tecnología de punta pertenecientes a Amazon, de igual manera beneficia a la empresa por ser un sistema de códigos abiertos y modular que permite ser personalizado según las necesidades de los usuarios o compañía.

Para Melany Salón se adquiere y parametriza el software ERP Odoo Community (Versión gratis), el cual su adquisición inicial, junto con la adquisición y vinculación de servidor Amazon fue con un costo simbólico, específicamente de \$1.00, renovándose a partir del segundo año por un costo aproximado de \$8.50 mensuales según (Simple Monthly Calculator, 2018), así también se adquirió un dominio en Go Daddy con un costo de \$0.99 por un año, con posibilidad de ser renovado a partir de su vencimiento por un monto desde \$18.17 anual siendo un costo accesible.

Get Started with AWS: [Learn more about our Free Tier](#) or [Sign Up](#)

☐ FREE USAGE TIER: New Customers get free usage tier for first 12 months

Reset All

Services

Estimate of your Monthly Bill (\$ 8.50)

Choose region: US East (N. Virginia)

Inbound Data

Amazon EC2

Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) is a web service that provides resizable compute capacity in the cloud. It is designed to make web-scale computing easier for

Amazon S3

Amazon Route 53

Amazon CloudFront

Amazon RDS

Amazon Elastic Load Balancing

Amazon DynamoDB

Amazon ElastiCache

Compute: Amazon EC2 Instances:

Description	Instances	Usage	Type	Billing Option	Monthly Cost
Ubuntu Server	1	100 % Utilized/Mo	Linux on t2.micro	On-Demand (No Co	\$ 8.50
Add New Row					

Compute: Amazon EC2 Dedicated Hosts:

Description	Number of Hosts	Usage	Type	Billing Option
Add New Row				

Renovación de dominio *melanysalon.com* a partir del segundo año en Go Daddy.

Tus artículos

Renovación de dominios .COM
MELANYSALON.COM

17,99 \$

1 Año



[Ver los avisos legales de la oferta](#)

Vaciar carrito

Subtotal

17,99 \$

Impuestos y tarifas

0,18 \$

¿Cuentas con un código de promoción?

Total

18,17 \$

Completar compra

Al hacer clic, aceptas nuestro [Términos y condiciones](#) y [Política de privacidad](#). y aceptas inscribir tus productos en nuestro servicio de renovación automática, que puede cancelarse en cualquier momento visitando la página de Renovaciones y

Basado en los datos anteriores podemos proyectar la inversión que el empresario hará en los tres primeros años, según cuadro a continuación:

Servicio	1º año	2º año	3er año	Total
Cuenta de AWS	\$ 1.00	\$ 98.04	\$ 98.04	\$197.08
Dominio en Go Daddy	\$ 0.99	\$ 18.17	\$ 18.17	\$ 37.33
Software Odoo ERP	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 1.99	\$ 116.21	\$116.21	\$ 234.41

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Logrando establecer una inversión el primer año de \$1.99, el segundo y tercer año de 116.21, haciendo una inversión total de \$234.00.

Disponer de Odoo ERP versión Community no representa costo económico alguno, sin embargo, la plataforma tecnológica donde funciona la nube en Amazon Web Services, representa el mayor costo en la Acción clave de éxito implementada, brindando las siguientes ventajas según nos muestra Garcia (2018):

- ✓ **Reducción de costes:** Es la principal ventaja, y uno de los motivos por los que las pequeñas y medianas empresas se deciden por este tipo de modalidad de distribución de los ERP. Debido a que el ERP en la nube con modalidad SAAS (Software Como Servicio) permite hacer uso del software mediante el pago del servicio, la inversión inicial es menor. La adquisición del hardware, la instalación y la configuración del software ERP corre a cargo del proveedor. El cliente pagará una cuota mensual que le da derecho a usar la aplicación. Esta cuota mensual también incluye el soporte técnico, las actualizaciones y el mantenimiento.

- ✓ **Accesibilidad:** El entorno de la nube en el que se encuentra el software ERP incrementa las opciones de accesibilidad. La aplicación ERP estará disponible en cualquier lugar donde haya conexión a Internet. De este modo, cualquier trabajador puede acceder al sistema de gestión sin necesidad de encontrarse físicamente en el lugar de trabajo.

- ✓ **Implementación escalable:** Con el ERP en la nube se pueden adquirir módulos según las necesidades del cliente. De este modo, se consigue una optimización de las herramientas. En el caso de que se produzca un incremento de usuarios en la empresa, la

modalidad ERP en la nube ofrece la posibilidad de habilitar otro sistema SAAS alojado en el mismo proveedor.

- ✓ **Interconectividad:** La integración con otros servicios ERP es más fácil en el entorno de la nube. Facilidad de uso: las soluciones SAAS son más intuitivas de usar. Además, muchos de los ERP en la nube, ofrecen la posibilidad de probar de forma gratuita diversos módulos del sistema de gestión. Esto favorece la facilidad de uso de estas aplicaciones para los usuarios.
- ✓ **Reducción del tiempo de implementación:** El software ERP en la nube ya se sirve configurado. La instalación, la preparación de la infraestructura y parte de la configuración la realiza el proveedor del ERP en la nube. Dado que no existe una implantación física en cada uno de los ordenadores, el tiempo de implementación se ve considerablemente reducido.
- ✓ **Actualizaciones:** El proveedor del ERP en la nube realiza actualizaciones continuas, eliminando automáticamente la versión anterior. Los clientes de ERP tendrán disponibles en la nube estas actualizaciones. También se reduce el personal destinado a la actualización del ERP.

- ✓ **Optimización de recursos:** La externalización del control de estas aplicaciones ERP permite a las empresas centrar sus esfuerzos en las actividades propias de su negocio.

Costos que implica implementar software ERP similares a Odoo en cuanto a su funcionalidad y operatividad, son económicamente altos, según nos muestra (Hernández, 2015) en el siguiente cuadro comparativo.

Software	Mínimo	Máximo Aproximado
SAP ERP Business One	\$ 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	

Sumado a los costos antes vistos, el empresario debe hacer una inversión extra Adicional 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.

Seguidamente al hacer una comparación de la versión Community (Gratis) con la versión Enterprise (Pagada) de Odoo ERP, podemos determinar que el precio de la versión pagada es mucho menor que los distintos ERP antes mencionados.

A continuación, se muestran los costos de Versión Odoo Enterprise (Pagada), según la ilustración siguiente:

Elija sus Aplicaciones

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 ☒
Fabricación \$16.00 USD / mes ☐	Compra \$4.00 USD / mes ☐	Hoja de horas \$4.00 USD / mes ☐
Marketing electrónico \$4.00 USD / mes ☒	Gastos \$4.00 USD / mes ☐	Eventos \$4.00 USD / mes ☐
Permisos \$4.00 USD / mes ☐	Contratación \$4.00 USD / mes ☐	Valoración \$4.00 USD / mes ☐
Suscripción \$8.00 USD / mes ☐	Firmar \$8.00 USD / mes ☐	Mantenimiento \$8.00 USD / mes ☐
Calidad \$8.00 USD / mes ☐	Studio \$24.00 USD / mes ☐	Servicio de asistencia \$8.00 USD / mes ☐
PLM \$8.00 USD / mes ☐	Appointment \$4.00 USD / mes ☐	Automatización de marke... \$16.00 USD / mes ☐
Documentos \$8.00 USD / mes ☐	IoT \$16.00 USD / mes ☐	

Anualmente

Mensual

8 Usuarios	\$64.00 USD
Descuento para usuarios ⁽¹⁾	- \$16.00 USD
9 Aplicaciones	\$60.00 USD
Total / mes ⁽²⁾	\$108.00 USD

⁽²⁾ Facturado anualmente: \$1,296.00 USD

PRUEBE AHORA

Prueba gratuita de 15 días

COMPRA AHORA

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

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Elija su tipo de servidor

☒ Hospedaje en la nube *
 ☐ On-Premise *
 ☐ Nube dedicada (Más información en Odoo.sh)

* sin cargo adicional

Servicio de implementación

☐ Autoservicio
 ☒ Packs de Éxito de Odoo (recomendados para <50 usuarios)
 ☐ Con un partner local (recomendado para >50 usuarios)

For your setup, we recommend:

Custom Success Pack • 100 hours • \$3,400.00 USD

Con un Success Pack, se te asignará un experto que te ofrecerá asistencia única personalizada, para ayudarte a personalizar tu solución y optimizar tus procesos de trabajo como parte de tu implementación inicial. Estas horas no expiran, permitiéndote utilizarlas cuando lo necesites.

[Leer más](#)

Anualmente	Mensual
8 Usuarios	\$64.00 USD
Descuento para usuarios ⁽¹⁾	-\$16.00 USD
9 Aplicaciones	\$60.00 USD
Total / mes ⁽²⁾	\$108.00 USD
⁽²⁾ Facturado anualmente: \$1,296.00 USD	

PRUEBE AHORA
Prueba gratuita de 15 días

COMPRA AHORA

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

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Según los datos anteriores podemos observar que Odoo versión 12 Enterprise, costaría \$1,296.00 el primer año, más \$3,400.00 en concepto de implementación, haciendo un total de \$4,696.00. tomando como parámetro que se ha implementado los mismos módulos en la presente implementación de acción clave de éxito, se puede concluir que el empresario el primer año de uso

de Odoo ERP Community se ha ahorrado \$4,994.01, siendo la acción clave elegida la más apropiada e idónea.

Recomendaciones del Equipo Consultor

El equipo consultor recomienda lo siguiente:

- ✓ Se sugiere efectuar compra certificado digital, con el propósito de mantener la seguridad de las transacciones en el sitio web de la empresa (Utilizando SSL).
- ✓ Se recomienda dar seguimiento y mantenimiento a todos los módulos instalados en la presente acción clave de éxito implementada, con el fin de lograr mantener actualizado y funcional las actividades operativas de Melany Salón.
- ✓ Se sugiere dar continuidad a la implementación de la presente acción clave de éxito instalando otros módulos que no fueron usados, para poder cubrir otras áreas de oportunidad detalladas en el proceso de diagnóstico y que no fueron cubiertas con la presente.

Referencias

Apser IT Plug & play. (26 de abril del 2015). El software ERP: Ejemplos, tipos y uso en la empresa [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://blog.apser.es/2015/04/26/el-software-erp-ejemplos-tipos-y-uso-en-la-empresa>

De Molina, A. (2016). *Conexion ESAN. Cuatro conceptos clave en business intelligence*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/cuatro-conceptos-clave-en-business-intelligence/>

Desiteg Desarrollo de Software. (2019). Odoo ERP la mejor opcion para tu empresa [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://desiteg.com/portal/blog/erp/que-es-odoo-erp>

Garcia, M. R. (2018). *Estudio y análisis corporativo de diferentes software desde una perspectiva logistica* [version de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30955/TFM-P-813.pdf;jsessionid=C7F066766F8E3B68E812CC3D9A49FB4C?sequence=1>

Group NW Netwoods. (4 de julio del 2018). ¿Que es un sistema ERP y para que sirve? [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.gruponw.com/noticias-de-colombia-y-el-mundo/nwarticle/261/5/que-es-un-sistema-ERP-para-que-sirve>

Hendra, J. D. (18 de enero del 2019). Instale Odoo 12 y Wkhtmltopdf [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://medium.com/@hendrasj/install-odoo-12-and-wkhtmltopdf-on-ubuntu-18-04-or-debian-9-160c2e10f123>

Hernández, A. G. (11 de mayo del 2015). Comparativo de Soluciones ERP [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://gabrielacabh.wordpress.com/2015/05/11/comparativo-de-soluciones-erp/>

Perez, M. P. (24 de octubre del 2016). Fundamentos de ERP'S [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://negocioselectronicos2marianajuanperez.blogspot.com/2016/10/31-fundamentos-de-erps.html>

Rubado, O. A. (19 de junio del 2012). Evaluando ERP [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.evaluandoerp.com/la-utilidad-del-erp-en-la-empresa/>

Simple Monthly Calculator (Version 2A) [Software de computacion]. (2018)

Recuperado de <https://calculator.s3.amazonaws.com/index.html>

ANEXO 1

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA ERP ODOO



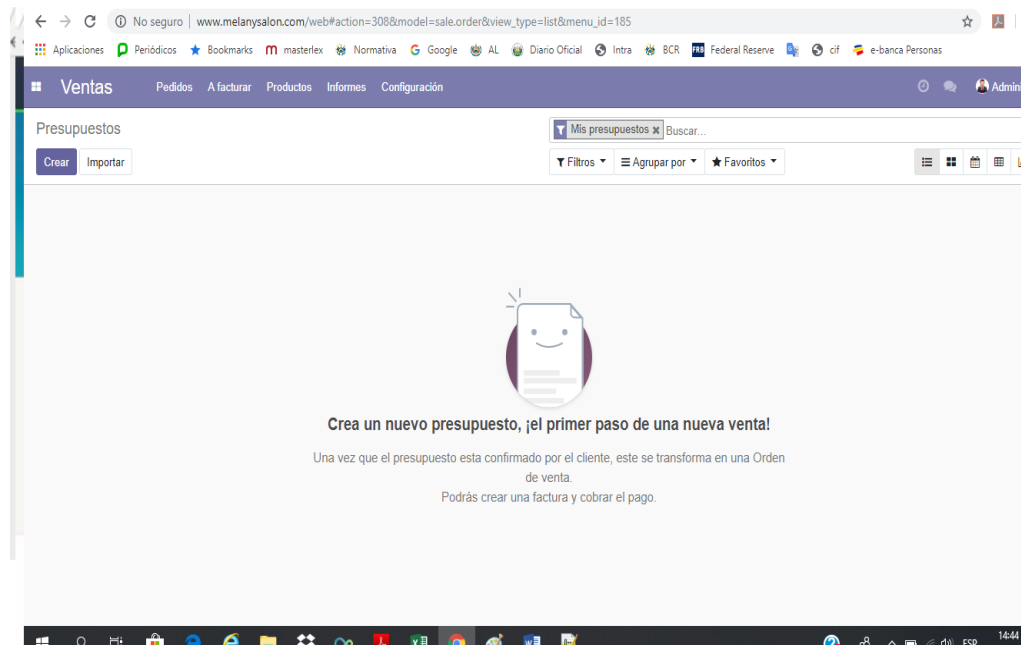
VERSION 1.0

MANUAL DEL USUARIO

1. Módulo de Ventas

1.1. Creación de una cotización:

Luego de hacer login en el sitio www.melanysalon.com, para crear las cotizaciones, se deberá dar clic en **Ventas** y luego dar clic en **Crear**, para crear el presupuesto para el cliente.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.2. Clientes y Productos

Los elementos importantes para poder crear un presupuesto son el cliente (la persona a quien se enviará la cotización), además, los productos que se cotizan.

En la vista de la cotización, se completan los detalles del cliente, la vigencia de la oferta, y el periodo de pago.

En **Línea del pedido**, haga clic en **Agregar un producto** y seleccione su producto. No se debe olvidar de agregar manualmente el número de elementos bajo **Cantidad Pedida**.

Presupuestos / Nuevo

Guardar Descartar

Enviar por correo electrónico Imprimir Confirmar Previsualizar Cancelar

Presupuesto Presupuesto enviado Pedido de 1

Nuevo

Cliente: Claudia Linares del Cid Validar: 06/07/2019

Dirección de factura: Claudia Linares del Cid Plazos de pago: Pago inmediato

Dirección de entrega: Claudia Linares del Cid

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Cantidad pedida	Precio unitario	Impuestos	Total
+ Alisado	Alisado	1,000	34,00		\$ 34,00

Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota

Terms and conditions... (note: you can setup default ones in the Configuration menu)

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

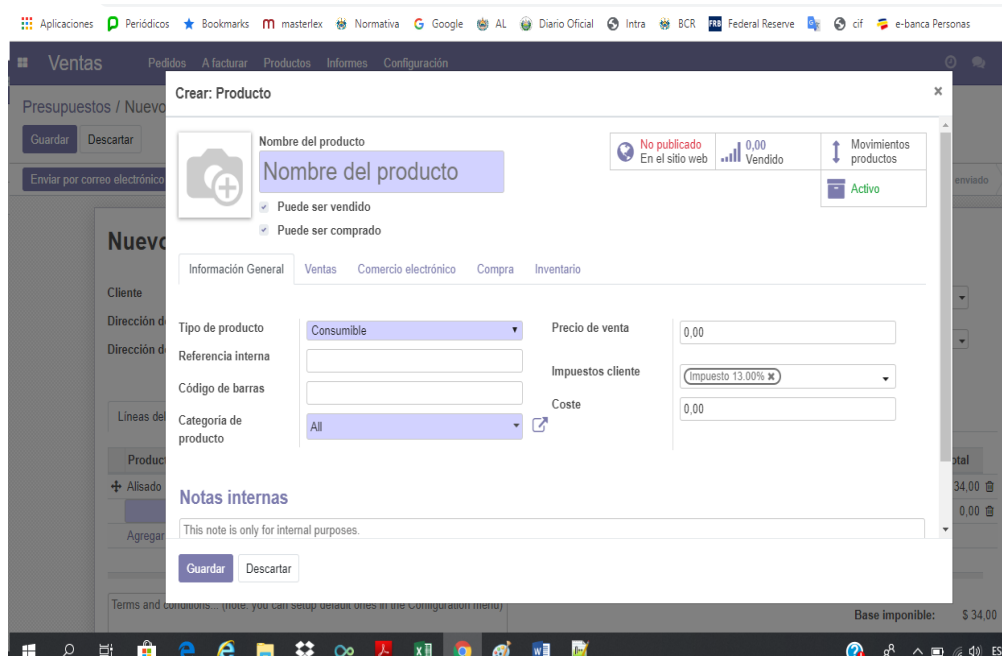
Si aún no se tiene ningún cliente o producto en la base de Datos de Odoo, usted puede crearlo sobre la marcha desde sus cotizaciones:

Para añadir un nuevo cliente, haga clic en **Cliente** del menú desplegable y de clic en **Crear y editar**. En esta nueva ventana, usted será capaz de registrar todos los datos del cliente, tales como la dirección, correo electrónico, número de teléfono.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.melany salon.com/web#id=&action=308&model=sale.order&view_type=form&menu_id=185. The browser's address bar shows "No seguro". The page has a sidebar menu with options: "Ventas", "Pedidos", "A facturar", "Productos", "Informes", and "Configuración". The main content area displays the "Crear: Cliente" form. The form has a title bar with "Crear: Cliente" and a close button. It features a "Guardar" (Save) button and a "Descartar" (Discard) button. The form is divided into several sections: a top section for "Individual" or "Compañía" (Company) with a "Nombre" (Name) field and a "Compañía" (Company) dropdown; a "Dirección" (Address) section with fields for "Calle..." (Street), "Calle 2..." (Street 2), "Ciudad" (City), "Estado" (State), "C.P." (Postal Code), and "País" (Country); a "NIF" (Tax ID) field with a placeholder "Por ejemplo, ESA00000000"; a "Puesto de trabajo" (Job Position) field with a placeholder "Por ejemplo, Director de Ventas"; a "Teléfono" (Phone) field; a "Móvil" (Mobile) field; a "Correo electrónico" (Email) field; a "Sitio web" (Website) field with a placeholder "Por ejemplo, www.odoo.com"; a "Título" (Title) dropdown; an "Idioma" (Language) dropdown set to "Spanish / Español"; and an "Etiquetas" (Tags) dropdown. A summary table in the top right corner shows: 0 Oportunidades (Opportunities), 0 Reuniones (Meetings), 0 Ventas (Sales), 0,00 Facturado (Billed), 0 Cuentas anal... (Analysis accounts), 0 Credit card(s), No publicado En el sitio web (Not published on the website), and Activo (Active). The bottom of the form has a "Guardar" (Save) button and a "Descartar" (Discard) button. The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock at 14:58.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para añadir un nuevo producto, en **Línea de pedido**, haga clic **Crear y Editar**, desde la lista desplegable. Usted se tendrá la opción de registrar la información del producto, tal como tipo de producto, el costo, precio de venta y otra, junto con una foto si se cuenta con ella.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.3. Impuestos

En caso que el producto no muestre el 13% que corresponde al IVA, se debe ir a la sección de impuestos de la línea de productos y hacer clic en **Crear y Editar**, posteriormente, se llena los datos y luego se guardan los cambios.

eguro | www.melany salon.com/web?id=&action=308&model=sale.order&view_type=form&menu_id=185

idicos ★ Bookmarks m masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Pedidos A facturar Productos Informes Configuración

Crear: Impuestos cliente

Activo

Nombre del impuesto Ámbito del impuesto Ventas

Definición Opciones avanzadas

Cálculo de impuestos Porcentaje sobre el precio

Importe 0.0000 %

Guardar Descartar

Notas internas

This note is only for internal purposes.

Guardar Descartar

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.4. Términos y Condiciones

En este apartado podemos seleccionar la fecha de expiración de la cotización e incluir los términos y condiciones de Melany Salón.

← → ↻ No seguro www.melany salon.com/web?id=&action=308&model=sale.order&view_type=form&menu_id=185

Aplicaciones Periódicos ★ Bookmarks m masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Ventas Pedidos A facturar Productos Informes Configuración

Presupuestos / Nuevo

Guardar Descartar

Cliente Validéz 30/07/2019

Dirección de factura Plazos de pago

Dirección de entrega

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Cantidad pedida	Total
Alisado	Alisado	1,000	\$34.00

Terms and conditions... (note: you can setup default ones in the Configuration menu)

Base imponible: \$ 34.00
 Impuestos: \$ 0.00
Total: \$ 34.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.5. Vista previa y envío de la cotización

Si se desea ver cómo está la cotización antes de ser enviada por correo o impresión, haga clic en el botón Pre visualizar. Se mostrará una versión con todos sus detalles de la cotización.

The screenshot displays a web application interface for managing quotes. At the top, a yellow banner indicates that the quote is a draft. The main content area shows the quote details, including the date, expiration date, and the contact person. A table lists the products, quantities, unit prices, taxes, and total prices. The sidebar on the left provides navigation options and contact information.

\$ 34,00

✓ Aceptar y Firmar

Descargar Imprimir

SO008

Detalles

Comunicación

Esta oferta expira en 4 días

Contacto

Administrator

Enviar mensaje

Con tecnología de odoo

Este es un presupuesto en borrador. Contáctenos para obtener la versión final.

Presupuesto SO008

Fecha: 03/07/2019

Fecha de caducidad: 06/07/2019

Invoicing and Shipping Address

Aida Flores

Detalles

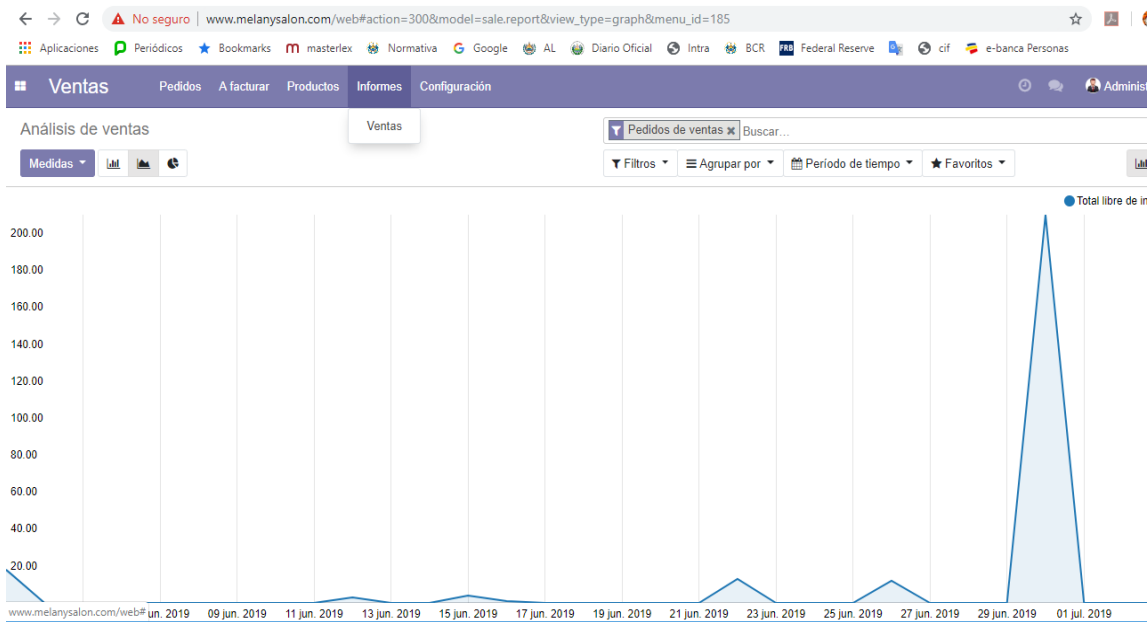
Productos	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Precio Total
Alisado	1,000	\$ 34,00		\$ 34,00
Subtotal				\$ 34,00
Total				\$ 34,00

Chatea

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

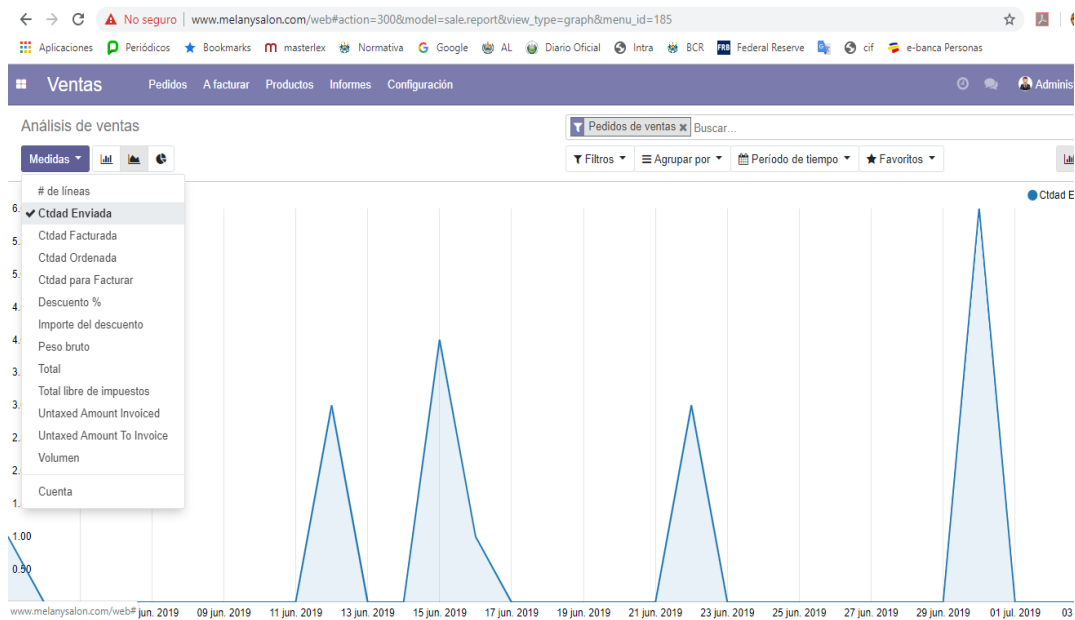
1.6. Informes de Ventas

Para mostrar los informes de ventas, se accede al módulo de ventas y seleccionar informes y luego en Ventas.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para ver el tipo de medidas en el reporte, dar clic en el menú y luego clic en el filtro deseado.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

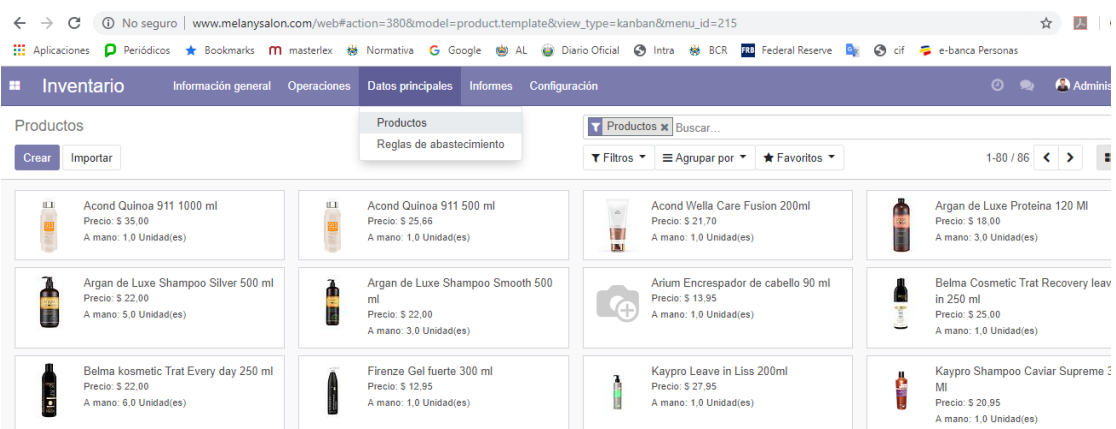
2. Módulo de inventarios

Una de las más importantes características para la administración de servicios y productos es el buen manejo de la información en la base de datos de un inventario.

Una vez que sus productos hayan sido definidos, es momento de hacer su inventario inicial. Usted reflejara realmente por inventariar las cantidades justas en las locaciones correctas.

2.1. Configuración del producto

Para agregar los **Productos** dar clic en el módulo de Inventario, abrir Datos principales ▸ Productos, luego dar clic en **Crear** para crear un nuevo producto posteriormente configurar el tipo de producto para que sea **Almacenable**.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Posteriormente se abrirá el formulario para agregar el producto con su precio, impuesto, foto y toda la información requerida.

The screenshot shows the 'Nuevo' (New) product form in the 'Inventario' (Inventory) module. The form is titled 'Productos / Nuevo' and includes a 'Guardar' (Save) button and a 'Descartar' (Discard) button. The form is divided into several sections:

- Nombre del producto:** A text input field with a placeholder 'Nombre del producto' and a camera icon for uploading a photo.
- Estado:** A status indicator showing 'No publicado En el sitio web' (Not published on the website).
- Movimientos:** A section showing '0,0 Unidad(es) A Mano' (0.0 units in hand) and '0,0 Unidad(es) Previsto' (0.0 units expected).
- Reglas de ab...:** A section showing '0,00 Unidad(es) Vendido' (0.00 units sold) and a 'Reglas de ab...' (Rules of ab...) button.
- Activar:** A green 'Activo' (Active) button.
- Información General:** A tab with sub-tabs for 'Ventas' (Sales), 'Comercio electrónico' (E-commerce), 'Compra' (Purchase), and 'Inventario' (Inventory).
- Tipo de producto:** A dropdown menu set to 'Almacenable' (Storable).
- Categoría de producto:** A dropdown menu set to 'All'.
- Referencia interna:** A text input field.
- Código de barras:** A text input field.
- Precio de venta:** A text input field set to '1,00'.
- Impuestos cliente:** A dropdown menu set to 'Impuesto 13.00% x'.
- Coste:** A text input field set to '0,00'.
- Notas internas:** A section titled 'Notas internas' with a note 'This note is only for internal purposes.'

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.2. Inventario Inicial

Seleccionar uno de los productos anteriormente creados y dar clic para actualizar de manera manual la cantidad de productos.

Inventario | Información general | Operaciones | Datos principales | Informes | Configuración

Productos / Acond Quinoa 911 1000 ml

Acond Quinoa 911 1000 ml

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General | Ventas | Comercio electrónico | Inventario

Tipo de producto	Almacenable	Precio de venta	\$ 35,00
Categoría de producto	Acondicionador	Impuestos cliente	
Referencia interna		Coste	\$ 22,80
Código de barras			

Notas internas

Resumen:
 No publicado En el sitio web | 1,0 Unidad(es) A Mano | 1,0 Unidad(es) Previsto
 Movimientos productos: 0 | Reglas de ab... | 0,00 Unidad(es) Vendido
 Estado: **Activo**

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al tener seleccionado el producto dar clic sobre la opción **Actualizar cantidad disponible.**

Actualizar cantidad disponible

Producto: Acond Quinoa 911 1000 ml

Nueva cantidad a mano:

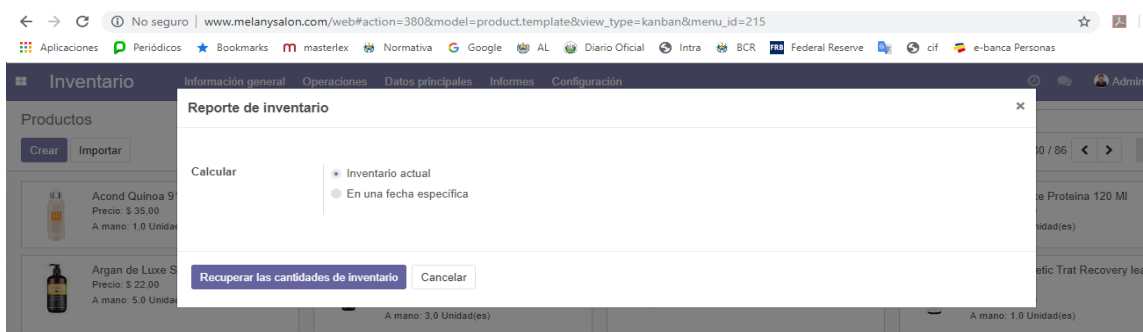
Aplicar **Cancelar**

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Seguir el procedimiento hasta completar la información correspondiente de todos los productos y servicios.

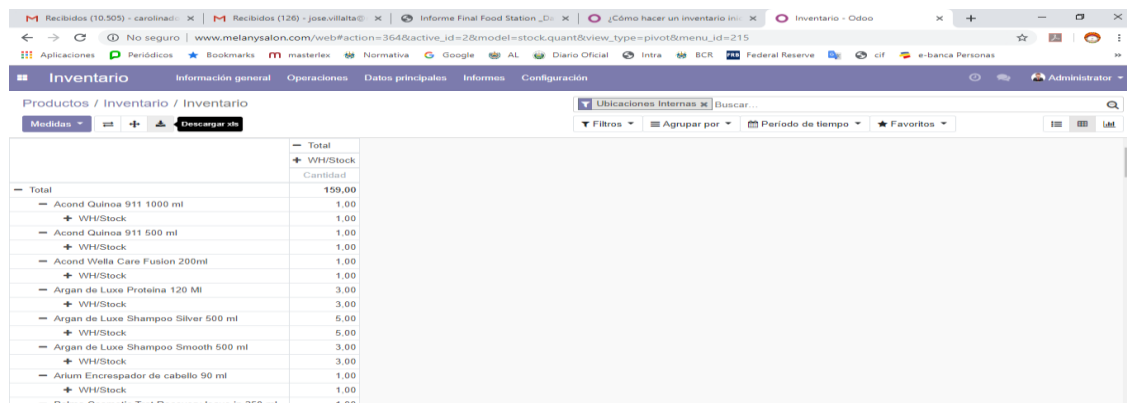
2.3. Informes

Permite revisar de manera semanal, mensual o según sea requerido. **Para revisar el stock actual, hacer lo siguiente: Selección de Menú --> Informes y clic en Reporte de Inventario.**



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Puede seleccionarse el inventario actual o de alguna fecha en específico.



Productos / Inventario / Inventario	Total
— Total	159,00
— Acond Quinoa 911 1000 ml	1,00
+ WH/Stock	1,00
— Acond Quinoa 911 500 ml	1,00
+ WH/Stock	1,00
— Acond Wella Care Fusion 200ml	1,00
+ WH/Stock	1,00
— Argan de Luxe Proteína 120 Ml	3,00
+ WH/Stock	3,00
— Argan de Luxe Shampoo Silver 500 ml	5,00
+ WH/Stock	5,00
— Argan de Luxe Shampoo Smooth 500 ml	3,00
+ WH/Stock	3,00
— Arlun Encrepador de cabello 90 ml	1,00
+ WH/Stock	1,00
— Belma Cosmetic Trat Recovery leave in 250 ml	1,00

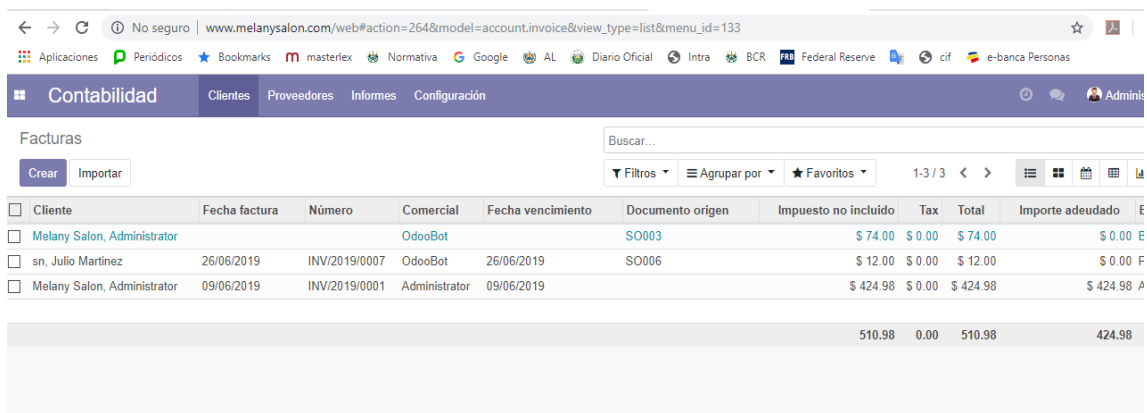
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Finalmente, el reporte y puede ser exportado a un archivo de Excel en formato.xls y ser guardado localmente.

3. Módulo de Contabilidad

3.1. Factura a Clientes

Para crear una nueva factura ir al módulo de **Contabilidad** y luego dar clic en la opción de clientes, la cual permitirá la creación de la correspondiente factura con la información debida.



☐	Ciiente	Fecha factura	Número	Comercial	Fecha vencimiento	Documento origen	Impuesto no incluido	Tax	Total	Importe adeudado
☐	Melany Salon, Administrator			OdooBot		SO003	\$ 74.00	\$ 0.00	\$ 74.00	\$ 0.00 E
☐	sn, Julio Martinez	26/06/2019	INV/2019/0007	OdooBot	26/06/2019	SO006	\$ 12.00	\$ 0.00	\$ 12.00	\$ 0.00 F
☐	Melany Salon, Administrator	09/06/2019	INV/2019/0001	Administrator	09/06/2019		\$ 424.98	\$ 0.00	\$ 424.98	\$ 424.98 A
							510.98	0.00	510.98	424.98

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de dar clic en la opción **Crear**, completar la información correspondiente del cliente y considerar si tiene una fecha de vencimiento, una vez completada dar un clic sobre la opción **Guardar**.

Contabilidad | Clientes | Proveedores | Informes | Configuración

Facturas / Nuevo

Guardar Descartar

Dirección de entrega: Damaris Quinteros

Términos de pago: Pago inmediato

Comercial

Equipo de ventas

Blanca Jimenez

Punto de Venta

Líneas de factura | Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Impuestos	Total
Argan de Luxe Proteína 120 MI	Argan de Luxe Proteína 120 MI	1.0	18.00	Impuesto 13.00%	\$ 18.00

Agregar registro | Agregar una sección | Agregar nota

Base imponible: \$ 18.00
Impuesto: \$ 0.00
Total: \$ 18.00

Producto con 7 días garantía en caso de producto defectuoso

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego del guardado de la factura, dará las siguientes acciones para que puedan ser implementadas:

- ✓ Validar que la factura tiene los datos correctos, ya que luego no puede ser modificada
- ✓ Imprimir la factura con el pago correspondiente.
- ✓ Eliminar, Duplicar o compartir la Factura creada.

← → ↻ No seguro | www.melanysalon.com/web#id=4&action=264&model=account.invoice&view_type=form&menu_id=133

Aplicaciones Periódicos Bookmarks masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Contabilidad Clientes Proveedores Informes Configuración

Facturas / Factura

Editar Crear Imprimir Acción

Validar Clic para validar su factura. Una referencia será asignada a esta factura y usted no podrá modificarla en ningún otro momento. Saltar recorrido

Borrador Abierto

Cliente: Damaris Quinteros, San Salvador, El Salvador
 Dirección de entrega: Damaris Quinteros
 Términos de pago: Pago inmediato
 Fecha factura: 13/07/2019
 Fecha vencimiento: 13/07/2019
 Comercial: Blanca Jimenez
 Equipo de ventas: Punto de Venta

Líneas de factura Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Impuestos	Total
Argan de Luxe Proteína 120 MI	Argan de Luxe Proteína 120 MI	1.0	18.00	Impuesto 13.00%	\$ 18.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego de Validar la información, da las opciones de enviar a imprimir, registrar el pago, agregar alguna nota del crédito e incluso se puede visualizar previamente la factura.

← → ↻ No seguro | www.melanysalon.com/web#id=4&action=264&model=account.invoice&view_type=form&menu_id=133

Aplicaciones Periódicos Bookmarks masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Contabilidad Clientes Proveedores Informes Configuración

Facturas / INV/2019/0013

Editar Crear Imprimir Acción

Enviar e Imprimir Registrar pago Agregar nota de crédito Previsualizar Borrador Abierto

INV/2019/0013

Cliente: Damaris Quinteros, San Salvador, El Salvador
 Dirección de entrega: Damaris Quinteros
 Términos de pago: Pago inmediato
 Fecha factura: 13/07/2019
 Fecha vencimiento: 13/07/2019
 Comercial: Blanca Jimenez
 Equipo de ventas: Punto de Venta

Líneas de factura Otra Información

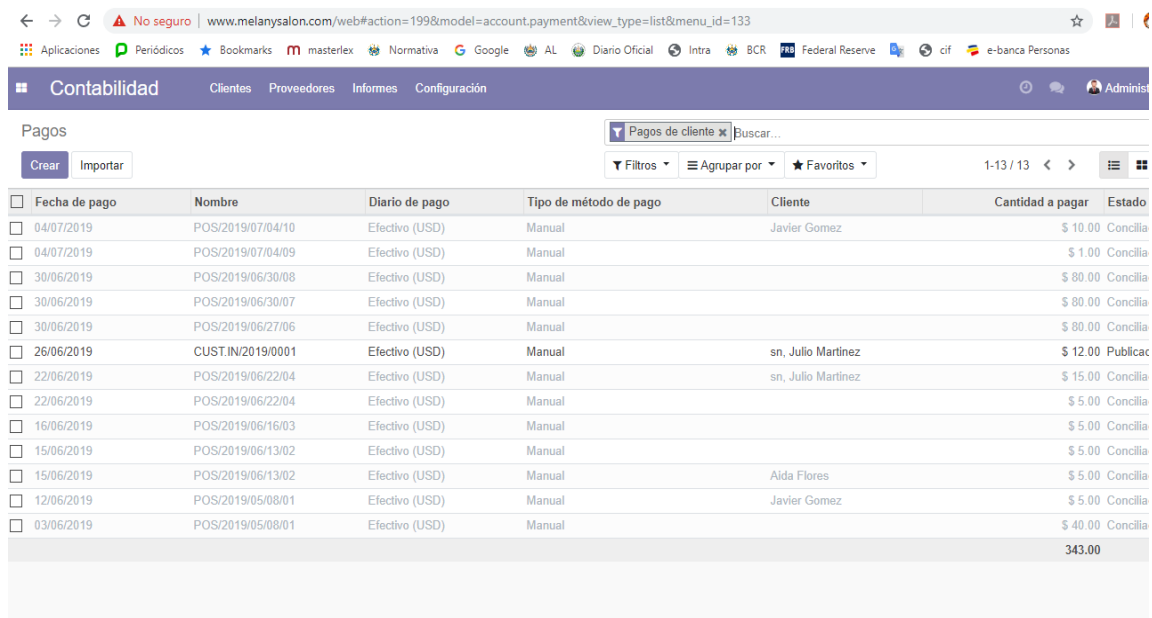
Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Impuestos	Total
Argan de Luxe Proteína 120 MI	Argan de Luxe Proteína 120 MI	1.0	18.00	Impuesto 13.00%	\$ 18.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para finalizar el proceso, dar clic en enviar e imprimir, lo que registra el pago, almacenando el registro del producto vendido, descontando de manera automática el inventario y los controles de venta del mes.

3.2. Pagos de Clientes

Si en la factura se ha estado manejando un crédito del cliente, en este módulo se pueden registrar los pagos realizados por éste.



Fecha de pago	Nombre	Diario de pago	Tipo de método de pago	Cliente	Cantidad a pagar	Estado
04/07/2019	POS/2019/07/04/10	Efectivo (USD)	Manual	Javier Gomez	\$ 10.00	Concilia
04/07/2019	POS/2019/07/04/09	Efectivo (USD)	Manual		\$ 1.00	Concilia
30/06/2019	POS/2019/06/30/08	Efectivo (USD)	Manual		\$ 80.00	Concilia
30/06/2019	POS/2019/06/30/07	Efectivo (USD)	Manual		\$ 80.00	Concilia
30/06/2019	POS/2019/06/27/06	Efectivo (USD)	Manual		\$ 80.00	Concilia
26/06/2019	CUST.IN/2019/0001	Efectivo (USD)	Manual	sn, Julio Martinez	\$ 12.00	Publicac
22/06/2019	POS/2019/06/22/04	Efectivo (USD)	Manual	sn, Julio Martinez	\$ 15.00	Concilia
22/06/2019	POS/2019/06/22/04	Efectivo (USD)	Manual		\$ 5.00	Concilia
16/06/2019	POS/2019/06/16/03	Efectivo (USD)	Manual		\$ 5.00	Concilia
15/06/2019	POS/2019/06/13/02	Efectivo (USD)	Manual		\$ 5.00	Concilia
15/06/2019	POS/2019/06/13/02	Efectivo (USD)	Manual	Aida Flores	\$ 5.00	Concilia
12/06/2019	POS/2019/05/08/01	Efectivo (USD)	Manual	Javier Gomez	\$ 5.00	Concilia
03/06/2019	POS/2019/05/08/01	Efectivo (USD)	Manual		\$ 40.00	Concilia
					343.00	

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al ingresar al módulo **Pagos** y dar clic sobre **Crear** aparece el formulario donde se completan los datos para proceder a registrar el pago del cliente.

← → ↻ No seguro | www.melanysalon.com/web#id=&action=199&model=account.payment&view_type=form&menu_id=133

Aplicaciones Periódicos Bookmarks masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Contabilidad Clientes Proveedores Informes Configuración

Pagos / Nuevo

Guardar Descartar

Confirmar Borrador Publicado Conciliado

Tipo de pago	☐ Enviar dinero ☒ Recibir dinero ☐ Transferencia interna	Fecha de pago	13/07/2019
Tipo de Empresa	Cliente	Circular	
Empresa	Esmeralda Gavarrete	Transacción de pago	
Cantidad a pagar	\$0.00		
Diario de pago	Efectivo (USD)		

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al completar la información se guarda el cambio y se procede a confirmar el pago correspondiente.

← → ↻ No seguro | www.melanysalon.com/web#id=25&action=199&model=account.payment&view_type=form&menu_id=133

Aplicaciones Periódicos Bookmarks masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Contabilidad Clientes Proveedores Informes Configuración

Pagos / False

Editar Crear Imprimir Acción

Confirmar Borrador Publicado Conciliado

Tipo de pago	Recibir dinero	Fecha de pago	13/07/2019
Tipo de Empresa	Cliente	Circular	
Empresa	Esmeralda Gavarrete	Transacción de pago	
Cantidad a pagar	\$ 0.00		
Diario de pago	Efectivo (USD)		

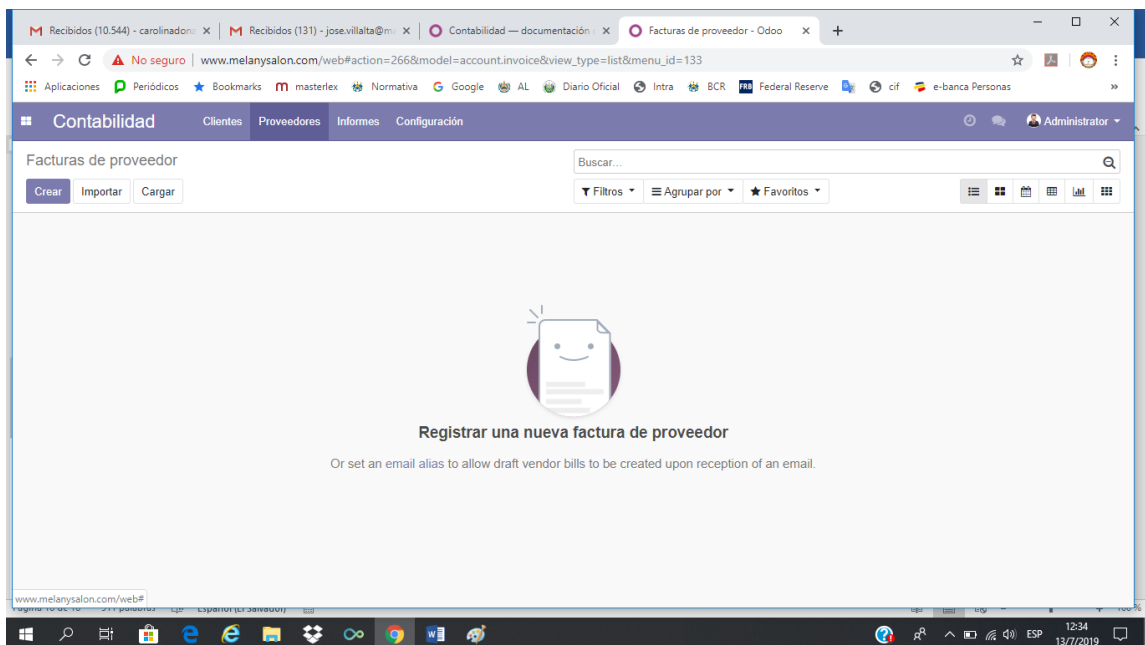
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En el caso de haber un error y se desee editar alguna información, de deberá regresar al paso anterior para corregir la información y confirmar el pago correcto.

3.3. Facturas de proveedores

En este módulo se realiza el control de las facturas de los proveedores, con el objeto de efectuar un mejor manejo de las compras y de los pagos realizados.

Para la creación de un nuevo registro, se deberá ingresar al módulo **Contabilidad** luego **Proveedores** y por último en **Facturas**.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego se procede a dar clic en la opción **Crear** y se ingresan los datos correspondientes de la factura emitida por el proveedor, con el objeto de centralizar la información.

Contabilidad | Clientes | Proveedores | Informes | Configuración

Facturas de proveedor / Nuevo

Guardar Descartar

Proveedor: [dropdown]
Referencia de proveedor: [text]
Completar automáticamente: [dropdown: Seleccione una factura de proveedor antigua]
Fecha factura: [dropdown]
Fecha vencimiento: [dropdown]
Cuenta bancaria: [dropdown]

Cuenta | Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
Agregar registro					

Descripción de impuesto	Importe impuesto
Agregar registro	

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

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Luego al dar clic en la opción de **Guardar**, se puede revisar la información digitada, de tener errores u omisiones en la información se puede actualizar o corregir la información correspondiente.

← → ↻ No seguro | www.melanysalon.com/web#id=58&action=266&model=account.invoice&view_type=form&menu_id=133

Aplicaciones Periódicos Bookmarks masterlex Normativa Google AL Diario Oficial Intra BCR Federal Reserve cif e-banca Personas

Contabilidad Clientes Proveedores Informes Configuración

Facturas de proveedor / Factura de proveedor

Editar Crear Imprimir Acción

Factura borrador - Primer Número:
FACTURA/2019/0001

Proveedor Referencia de proveedor Completar automáticamente

Fecha factura Fecha vencimiento Cuenta bancaria

Cuenta Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe

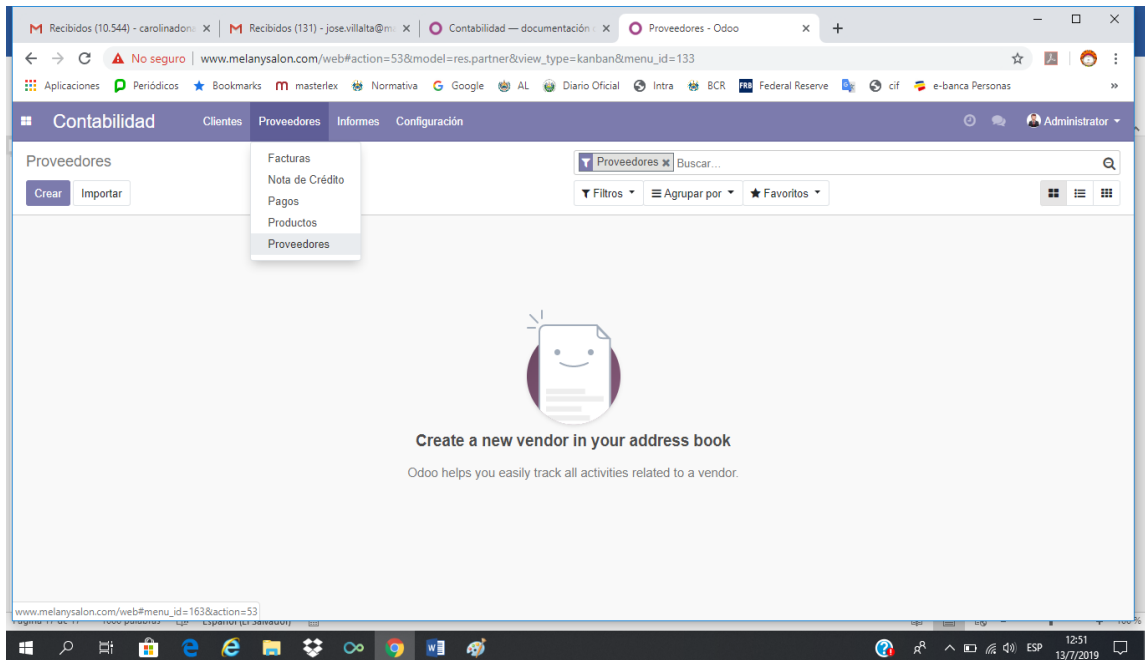
Descripción de impuesto	Importe impuesto

Base imponible: \$ 0.00
Impuesto: \$ 0.00

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

3.4. Creación de proveedores

El aplicativo u opción de **Proveedores** está asociado al aplicativo de **Facturas** del módulo de **Proveedores**; para acceder al aplicativo **Proveedores**, primero se deberá acceder al módulo **Contabilidad** luego **Proveedores** y posterior ingresar en la opción **Proveedores**.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para crear un registro se deberá dar clic sobre la opción **Crear** y llenar el formulario correspondiente con los datos del proveedor.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

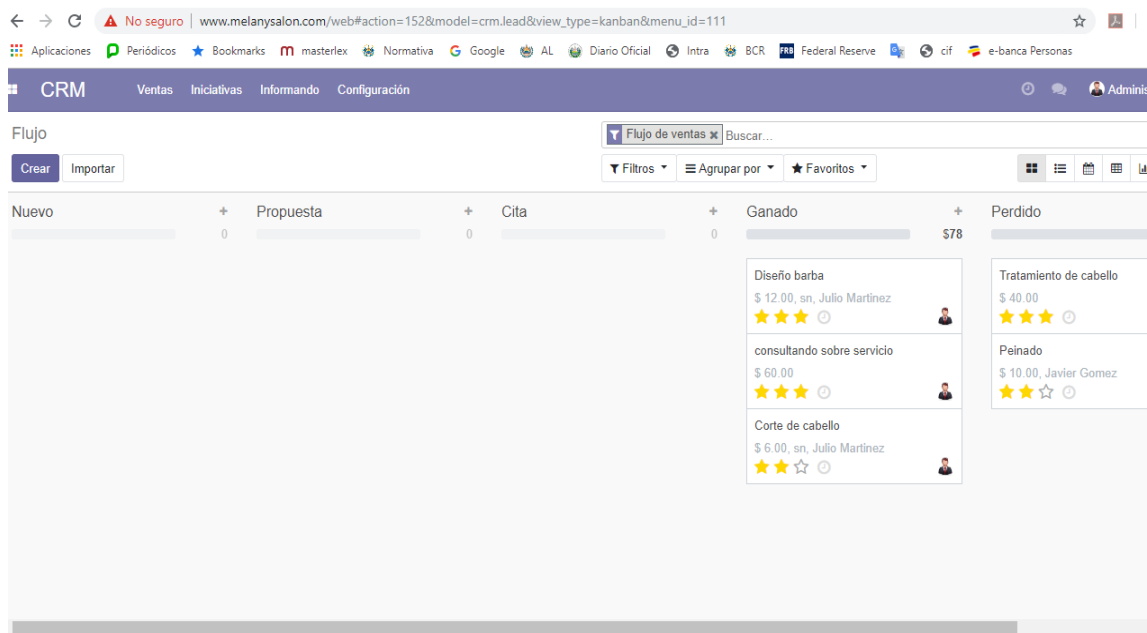
Luego de Guardar en la opción **Editar** se puede modificar el creado o eliminarlo, además, permite agregar proveedores hasta completar el listado.

4. Módulo de CRM

4.1. Flujo de Ventas

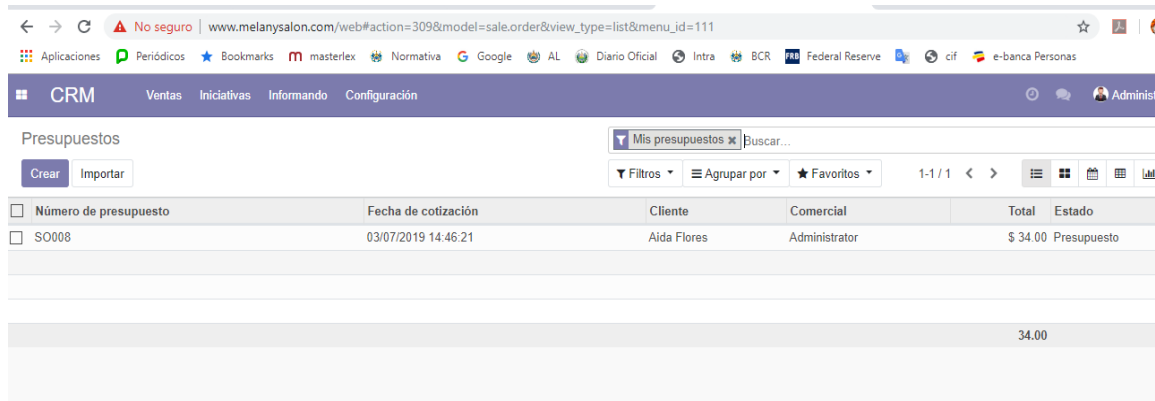
Este módulo permite dar seguimiento a una posible venta o un posible cliente nuevo, a través del cual puede brindarse precios de productos y servicios, horarios y otra información consultada.

Para acceder al módulo deberá dirigirse a **CRM**, luego **Ventas** y posteriormente a **Flujo**.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ante el requerimiento de un presupuesto, dar clic en la opción **Ventas** y luego sobre la opción **Mis presupuestos**.



Número de presupuesto	Fecha de cotización	Cliente	Comercial	Total	Estado
SO008	03/07/2019 14:46:21	Aida Flores	Administrator	\$ 34.00	Presupuesto

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Del presupuesto anteriormente visto, se puede dar seguimiento en el CRM para conocer si se ganó o se perdió la venta.

5. Marketing por Email

5.1. Mailing

El módulo es fácil de usar, permite enviar publicidad a los clientes y potenciales clientes que han consultado y han brindado la información de contacto.

Para crear un mailing deberá contarse con una lista de correo, los cuales pueden ser creados en la plataforma o exportarlo en archivos de diferentes formatos.

Si se utiliza la opción de **Crear** una lista nueva se mostrará la siguiente pantalla donde se tendrá que agregar el asunto, destinatarios y seleccionar la plantilla del cuerpo del correo.

Marketing por email

Mailings Listas de correo Informes Configuración

Mailings / Nuevo

Guardar Descartar

Destinatarios

Lista de correo

Selecciona las listas de correo: Selecciona las listas de correo

Cuerpo del correo Opciones

Change Style

Encabezados

Left Logo Left Text

Centered Logo Banner

Cuerpo del mensaje

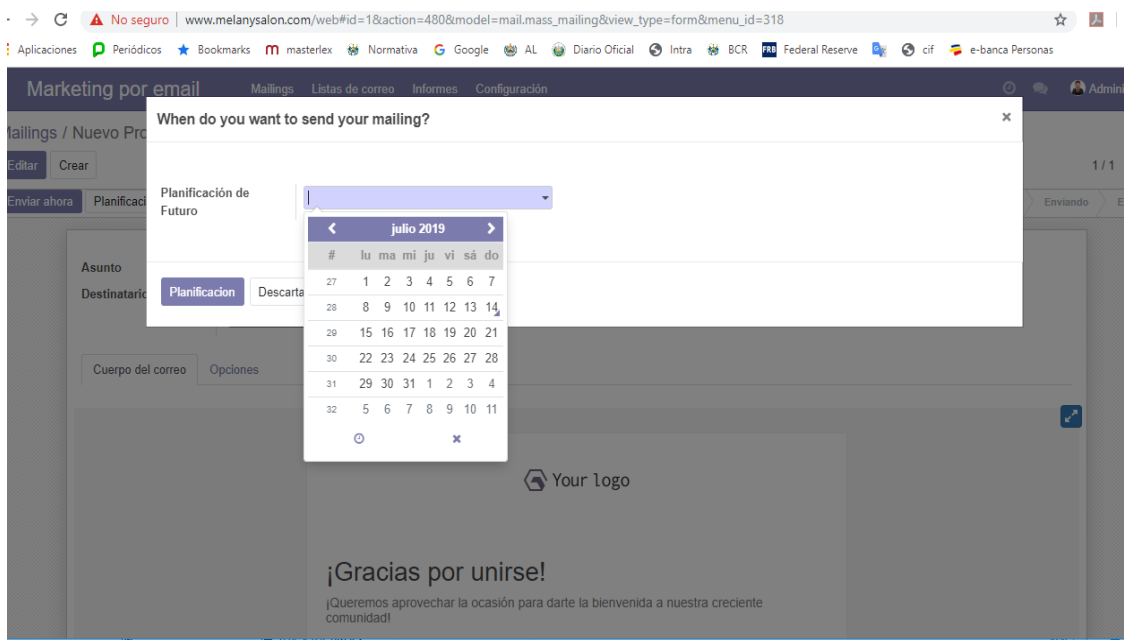
Your Logo

¡Gracias por unirse!

¡Queremos aprovechar la ocasión para darte la bienvenida a nuestra creciente comunidad!

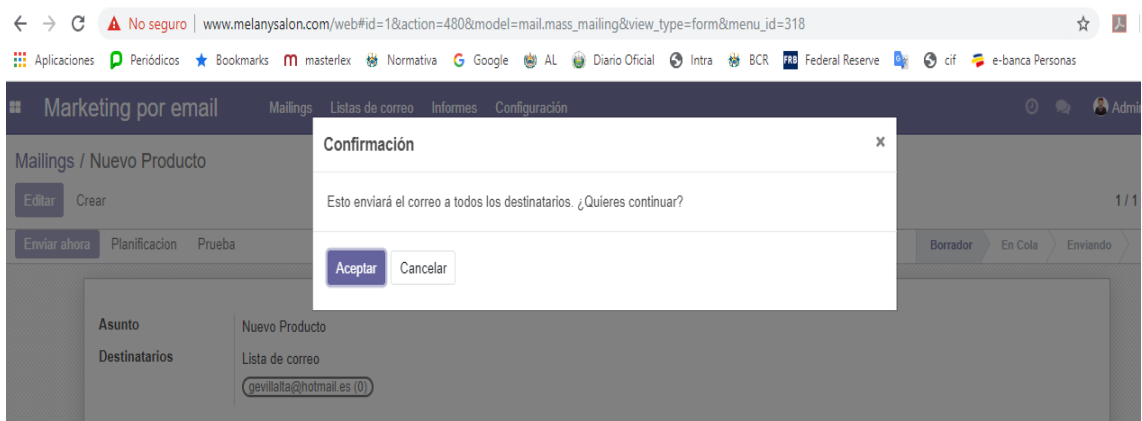
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al dar clic sobre la opción **Guardar** se tiene el correo listo para ser enviado con la información, también se cuenta con la opción de programar el envío posteriormente, por lo que para el envío dar clic en la opción enviar ahora o usar el botón de planificación que muestra el calendario para fijar la fecha del envío programado.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al proceder a enviar el correo se mostrará la pantalla de confirmación para lo cual se tendrá que confirmar que son los destinatarios requeridos.

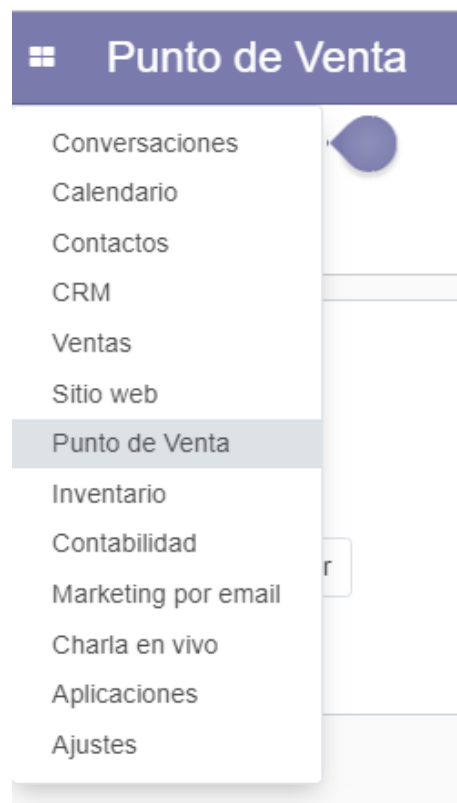


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

6. Punto de Venta

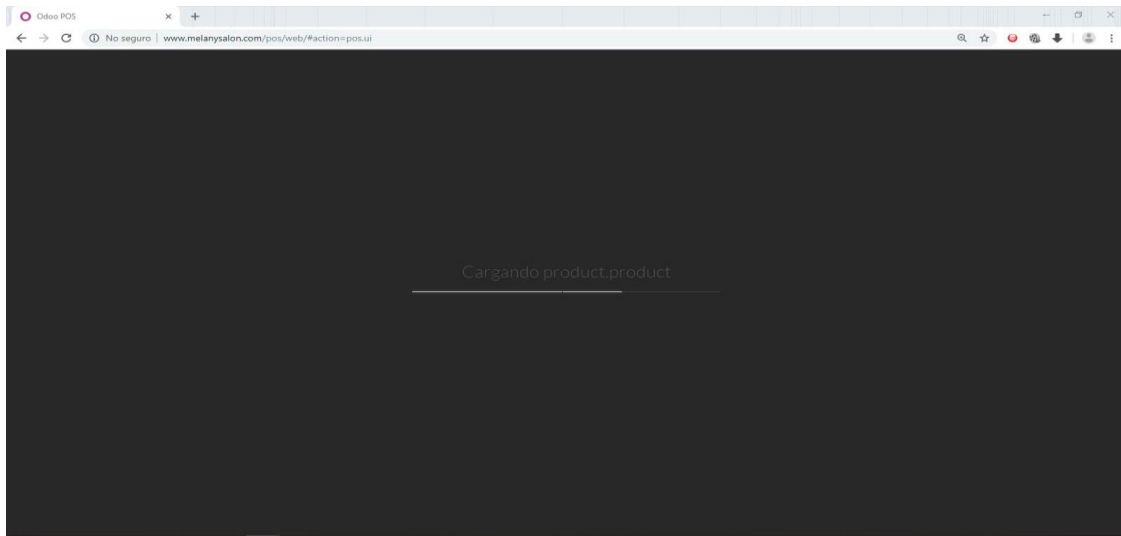
El punto de venta es el modulo implementado que permitirá hacer las ventas directas, tanto de productos como de servicios, mediante la emisión de un ticket por cada transacción.

Para poder hacer las ventas se ingresa al módulo **Punto de Ventas** para iniciar sesión.

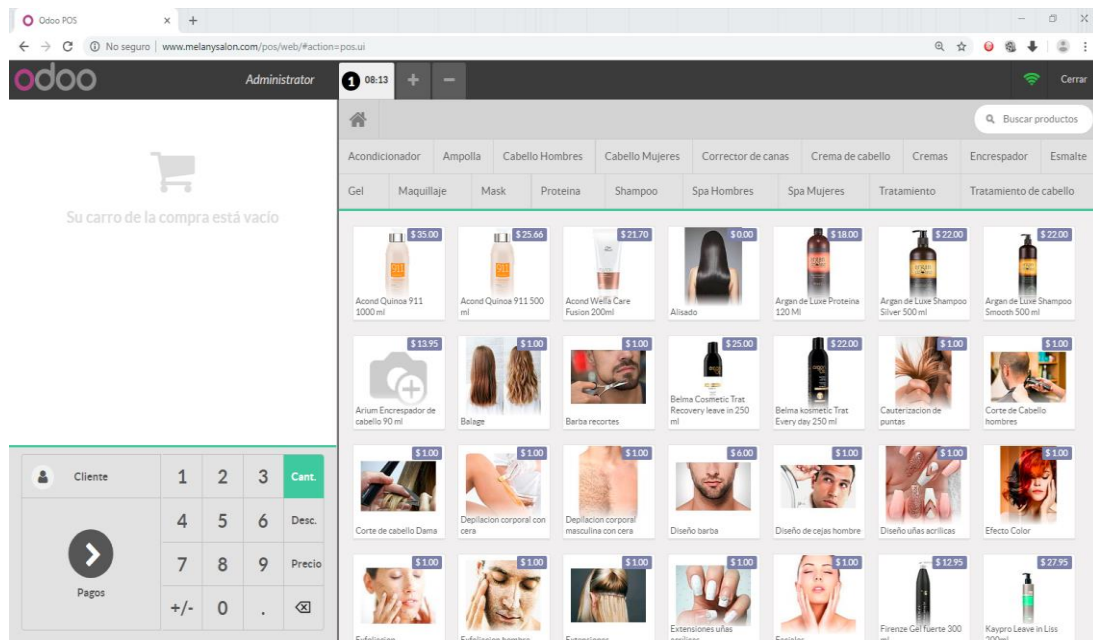


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Al hacer click en la opción **Punto de Ventas**, se desplegará la pantalla donde se muestra una barra progresiva indicando el inicio de sesión.

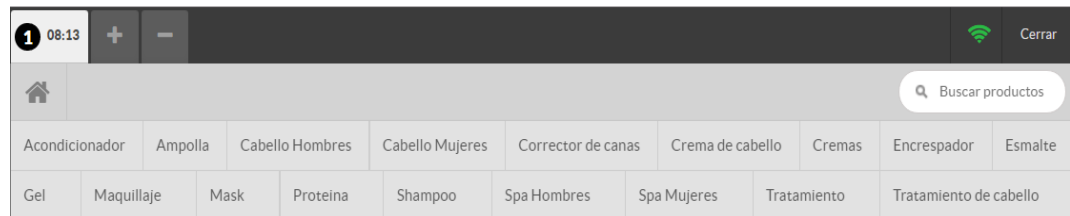


Fuente: Elaboración propia equipo Consultor



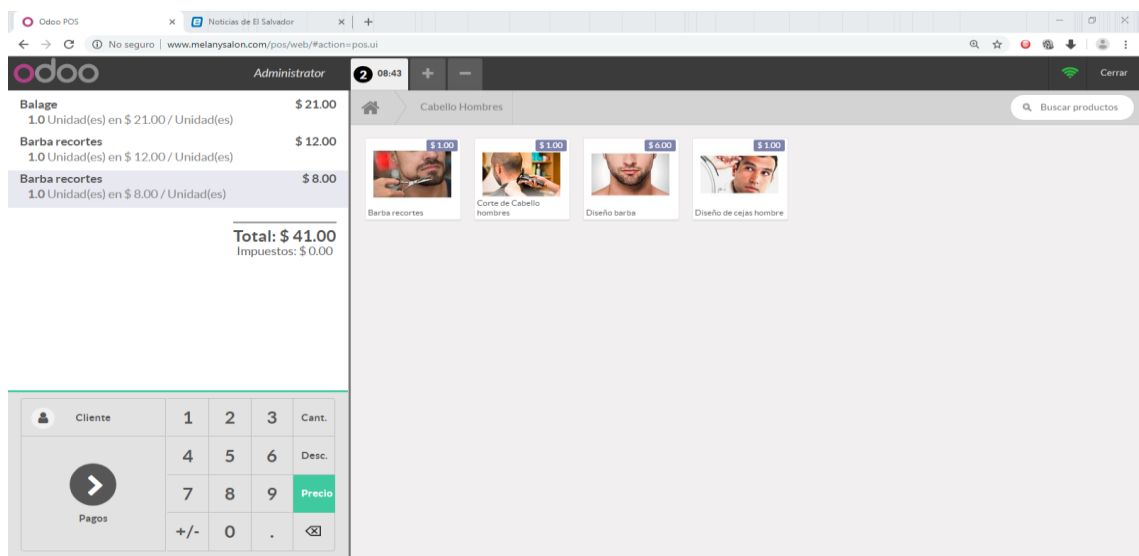
Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para facilitar la acción de facturar los productos y servicios, han sido ordenados por categorías.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para registrar una venta, primero se selecciona la categoría a la cual pertenece el ítem a agregar, luego dar clic sobre el producto y desde el teclado numérico definir la cantidad, si es servicio y se quiere definir el precio, se selecciona la opción precio y se procede a establecer el precio para esa factura en específico.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una vez seleccionado todos los productos o servicios, se procede a ejecutar el pago, dando clic en la opción **Pago**.

The screenshot shows the Odoo POS interface. At the top, there's a header with the Odoo logo, the user 'Administrator', and a clock showing '08:43'. Below the header, there's a 'Pagos' (Payments) section. On the left, there's a button '« Atrás' and a button 'Validar »'. In the center, there's a table with the following data:

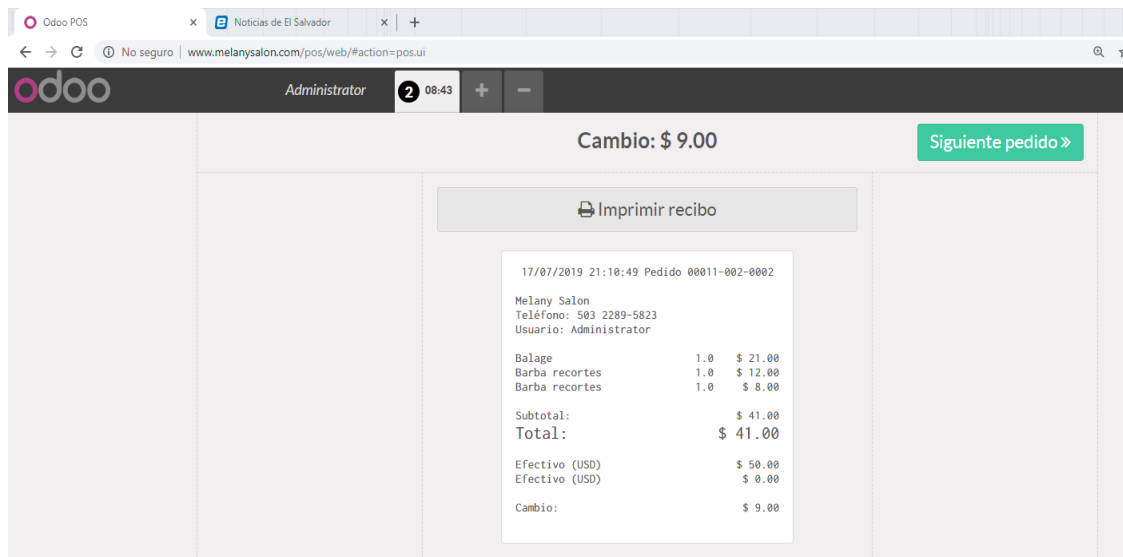
Vencido	Licitado	Cambiar	Método
41.00	50.00	9.00	Efectivo (USD)
-9.00	0.00	9.00	Efectivo (USD)

Below the table, there's a numeric keypad with buttons for digits 1-9, 0, a decimal point, and a backspace key. To the right of the keypad is a 'Cliente' field with a person icon.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Por ejemplo, si el cliente paga \$41.00, pero entrega \$50.00 en efectivo, el cual se registra en la plataforma y el sistema indica que el total a devolver son \$9.00.

Asimismo, en esta fase se establece el cliente a quien se le realiza la venta; si el cliente aún no se tiene identificado puede proceder a crearlo o dejarlo sin cliente en específico y dar clic en la opción **Validar** para efectuar la venta.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

El sistema está listo para el siguiente pedido.

Para finalizar el proceso de ventas diarias, procedemos a cerrar caja, dando clic en la opción **Cerrar** y luego **Confirmar**.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Para que las transacciones sean contabilizadas, se da clic en la opción **Validar y contabilizar asientos**.

Punto de Venta | Tablero | Pedidos | Producto | Informes | Configuración

Punto de Venta / POS/2019/07/06/11

Editar | Acción ▾

Continuar venta | **Validar y contabilizar asiento(s) de cierre** | Control de apertura | En proceso | Control de cierre

Sesión: POS/2019/07/06/11

Responsable: Administrator | Fecha de apertura: 06/07/2019 10:07:10
Punto de Venta: Melany Salón (Administrator)

Resumen por métodos de pago

Referencia	Diario	Saldo inicial	Subtotal transacciones	Saldo final	Diferencia	Estado
POS/2019/07/06/11	Efectivo (USD)	\$ 0.00	\$ 41.00	\$ 0.00	\$ -41.00	Nuevo

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Cuando ya ha sido contabilizada, las ventas pasan a formar parte de los registros.

Punto de Venta | Tablero | Pedidos | Producto | Informes | Configuración

Punto de Venta / POS/2019/07/06/11

Editar | Acción ▾

Control de apertura | **En proceso** | Control de cierre

Sesión: POS/2019/07/06/11

Responsable: Administrator | Fecha de apertura: 06/07/2019 10:07:10
Punto de Venta: Melany Salón (no usado) | Fecha de cierre: 17/07/2019 21:27:41

Resumen por métodos de pago

Referencia	Diario	Saldo inicial	Subtotal transacciones	Saldo final	Diferencia	Estado
POS/2019/07/06/11	Efectivo (USD)	\$ 0.00	\$ 41.00	\$ 41.00	\$ 0.00	Validado

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

ANEXO 2

Hojas de seguimiento

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación de equipo consultor

Fecha: 24 / 01 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

En las instalaciones de la Facultad de maestrías y estudios de postgrado de la Universidad Tecnológica de El Salvador, nos reunimos este día con la señora **Blanca Estela Jiménez Hernández**, representante de la empresa **Melany Salón**, quien se hizo acompañar por su hermano, para efectos de recibir la correspondiente presentación de nuestro equipo de profesionales, en el marco de la realización de proceso de consultoría recién iniciado.

Firma del Empresario:

Anexos fotografías del evento realizado.

Participación del Ing. José Gerardo Villalta Aguirre



Participación del Lic. Javier Gómez Jerónimo



Fotografía con representantes de Melany Salón



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de diagnóstico.

Fecha: 12 / 02 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a empresaria, para efectos de iniciar con las entrevistas en la que se obtuvo la información referente a empresa Melany Salón, para el llenado de la herramienta de diagnóstico.

Firma del Empresario:



Fotografía anexo de visita a Melany Salon.



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de diagnóstico.

Fecha: 26 / 02 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a empresaria, para efectos de continuar con las entrevistas y recabar la información referente a empresa Melany Salón.

Firma del Empresario:



Fotografía de visita a Melany Salon.



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de diagnóstico.

Fecha: 01 / 03 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a empresaria, para efectos de continuar con las entrevistas, de las cuales se obtendrá la información necesaria para la realización del diagnóstico de la empresa Melany Salón.

Firma del Empresario:



Fotografía de visita a Melany Salón.



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de diagnóstico.

Fecha: 6 / 03 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a empresaria, para efectos de continuar con las entrevistas, logrando en esta visita completar esta fase, para luego hacer el vaciado de la información y poder continuar con el proceso del diagnóstico de la empresa Melany Salón.

Firma del Empresario:



Fotografía anexo de visita a Melany Salón.



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita de diagnóstico.

Fecha: 28 / 03 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre

Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó presentación de resultados obtenidos producto de diagnóstico a empresa Melany Salón, mostrando las fortalezas y áreas de oportunidad, para efectos de elegir la acción clave de éxito a implementar.

Firma del Empresario:



Fotografías de actividad realizada.



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita para obtención de datos fase de implementacion.

Fecha: 07 / 05 / 2019

Equipo Consultor: Smart Consulting

Nombre y Apellidos

Javier Gómez Jerónimo

José Gerardo Villalta Aguirre

Firma



Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó visita a empresaria de Melany Salon, con el objetivo de obtener información de productos y servicios, datos de clientes y toda aquella información para ser tomada en cuenta en la implementación de la Acción Clave de Éxito seleccionada.

Firma del Empresario:



Fotografía anexo de visita a Melany Salon.

