

Universidad Tecnológica de El Salvador

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



**CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A:
MAYA CAFÉ RESTAURANTE**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO POR:**

**ROSA YANETH ESTRADA CHACÓN
JORGE MARIO ASCENCIO
ROBERTO ENRIQUE MOLINA COREAS**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

NOVIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA

DECANO FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

JURADO EXAMINADOR

LICDA. DOLORES AURELIA CHINCHILLA

PRESIDENTE

LICDA. DORIS MOLINA DE FÉRNANDEZ

PRIMER VOCAL

LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA

SEGUNDO VOCAL

LIC. ROBERTO FILÁNDER RIVAS

TERCER VOCAL

NOVIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

LICDA. DOLORES AURELIA CHINCHILLA, LICDA. DORIS MOLINA DE FERNÁNDEZ, LIC. MAURICIO ERNESTO MENJIVAR BARRERA Y LIC. ROBERTO FILANDER RIVAS A LAS CATORCE HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: JORGE MARIO ASCENCIO ESCOBAR, ROSA YANETH ESTRADA CHACÓN Y ROBERTO ENRIQUE MOLINA COREAS.

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "MAYA CAFÉ RESTAURANTE"

PARA OPTAR AL GRADO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

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

OBSERVACIONES: _____

SAN SALVADOR, VEINTINUEVE DE AGOSTO DE DOS MIL DIECINUEVE.



LICDA. DOLORES AURELIA CHINCHILLA
PRESIDENTE DEL JURADO



LICDA. DORIS MOLINA DE FERNÁNDEZ
PRIMER VOCAL



LIC. MAURICIO ERNESTO MENJIVAR BARRERA
SEGUNDO VOCAL



LIC. ROBERTO FILANDER RIVAS
TERCER VOCAL

Índice

Resumen Ejecutivo	i
I. Parte: Diagnóstico y acción clave de éxito	1
1.1 Información Básica de la Empresa	1
1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor	2
1.2.1 Dirección Estratégica.....	2
1.2.2 Dirección y Liderazgo	5
1.2.3 Análisis del Entorno	7
1.2.4 Mercadeo y Ventas.....	8
1.2.5 Producción y operaciones	12
1.2.6 Gestión Ambiental	17
1.2.7 Estructura Organizacional	18
1.2.8 Finanzas	19
1.2.9 Recursos Humanos	22
1.2.10 Gestión de Información.....	26
1.2.11 Gestión de Calidad	27
1.2.12 Innovación Tecnológica	29
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad.....	34
1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata.....	39
II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	40

2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar	40
2.1.1 Proceso de la consultoría	40
2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.	42
2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar	43
2.2.1 Beneficios de la acción clave de éxito 1	43
2.2.2 Beneficios de la acción clave de éxito 2	45
2.2.3 Beneficios de la acción clave de éxito 3	46
2.3 Descripción de la acción clave de éxito	46
2.3.1 Acción Clave de Éxito desarrolladas	47
2.3.1 Otra intervención	247
2.4 Fundamentación teórica de las acciones clave de éxito.....	258
2.4.1 Fundamentación de acción clave de éxito 1	258
2.4.2 Fundamentación teórica de la acción clave de éxito 2	269
2.4.3 Fundamentación teórica de la acción clave de éxito 3	278
2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito	280
III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito	284
3.1 Acción clave de éxito 1.	284
3.1 Acción clave de éxito 2.	292
3.1 Acción clave de éxito 3	299
Conclusiones del Equipo Consultor	302

Recomendaciones del Equipo Consultor.....	309
Referencias	311
Anexos.....	315

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Sistema Odoo	50
Ilustración 2 Sistema Odoo	51
Ilustración 3 Odoo Enterprise	54
Ilustración 4 Odoo Enterprise	55
Ilustración 5 Odoo Enterprise	55
Ilustración 6 Odoo Enterprise	56
Ilustración 7 Informe Odoo - Balance.....	62
Ilustración 8 Pantalla de inicio del CRM.....	67
Ilustración 9 Módulo de administración de clientes.....	67
Ilustración 10 Módulo de Informe.....	67
Ilustración 11 Introducción del URL	69
Ilustración 12 Pantalla de inicio del CRM.....	70
Ilustración 13 Pantalla de inicio del CRM.....	70
Ilustración 14 Módulo de venta	71
Ilustración 15 Módulo de actividades	72
Ilustración 16 Módulo de administración de clientes.....	74
Ilustración 17 Módulo de administración de clientes.....	74
Ilustración 18 Tablero para la creación de clientes	75
Ilustración 19 Módulo flujo de ventas.....	76
Ilustración 20 Módulo flujo de ventas – presentación de gráficos	77

Índice de Ilustraciones

Ilustración 21 Módulo flujo de ventas – presentación de gráfica de líneas	78
Ilustración 22 Módulo flujo de ventas – presentación de gráfica de pastel	78
Ilustración 23 Tablero para creación de nuevas oportunidades de negocios ..	79
Ilustración 24 Módulo de presupuesto en modo “lista”	80
Ilustración 25 Módulo de presupuesto en modo “Kanban”	80
Ilustración 26 Módulo de presupuesto en modo “Calendario”	81
Ilustración 27 Módulo de presupuesto en modo “Pivote”	81
Ilustración 28 Módulo de presupuesto en gráfica de pastel	82
Ilustración 29 Módulo de presupuesto	82
Ilustración 30 Creación de un nuevo presupuesto	83
Ilustración 31 Informe de flujo	86
Ilustración 32 Informe de actividades.....	86
Ilustración 33 Capacitación de CRM.....	87
Ilustración 34 Materiales para el personal de servicio	93
Ilustración 35 Revisión del protocolo de atención al cliente.....	95
Ilustración 36 Capacitación de servicio al cliente.....	96
Ilustración 37 Capacitación de atención al cliente	96
Ilustración 38 Kit para capacitación de atención al cliente.....	97
Ilustración 39 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.	97
Ilustración 40 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.	98
Ilustración 41 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.	98

Índice de Ilustraciones

Ilustración 42 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.	99
Ilustración 43 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.	99
Ilustración 44 Campaña publicitaria para Maya Café.....	129
Ilustración 45 Campaña publicitaria para Maya Café.....	130
Ilustración 46 Campaña publicitaria para Maya Café.....	130
Ilustración 47 Campaña publicitaria para Maya Café.....	131
Ilustración 48 Campaña publicitaria para Maya Café.....	131
Ilustración 49 Campaña publicitaria para Maya Café.....	132
Ilustración 50 Campaña publicitaria para Maya Café.....	132
Ilustración 51 Campaña publicitaria para Maya Café.....	133
Ilustración 52 Campaña publicitaria para Maya Café.....	133
Ilustración 53 Campaña publicitaria para Maya Café.....	134
Ilustración 54 Campaña publicitaria para Maya Café.....	134
Ilustración 55 campaña publicitaria en Facebook	135
Ilustración 56 campaña publicitaria en Facebook	136
Ilustración 57 campaña publicitaria en Facebook	137
Ilustración 58 Campaña publicitaria en Facebook	138
Ilustración 59 campaña publicitaria en Facebook	140
Ilustración 60 campaña publicitaria en Facebook	141
Ilustración 61 campaña publicitaria en Facebook	142
Ilustración 62 Estadísticas de video publicado en Facebook.....	144

Índice de Ilustraciones

Ilustración 63 campaña publicitaria en Facebook	145
Ilustración 64 campaña publicitaria en Facebook	146
Ilustración 65 campaña publicitaria en Facebook	146
Ilustración 66 campaña publicitaria en Facebook	147
Ilustración 67 campaña publicitaria en Facebook	148
Ilustración 68 campaña publicitaria en Facebook	149
Ilustración 69 campaña publicitaria en Facebook	150
Ilustración 70 campaña publicitaria en Facebook	151
Ilustración 71 campaña publicitaria en Facebook	151
Ilustración 72 Agrupar solicitudes de presupuestos	157
Ilustración 73 Agrupar solicitudes de presupuestos	157
Ilustración 74 Agrupar solicitudes de presupuestos por proveedor.....	158
Ilustración 75 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido	159
Ilustración 76 . Vista en modo “Lista” de las solicitudes de presupuestos	159
Ilustración 77 . Vista en modo “Pivote” de las solicitudes de presupuestos...	159
Ilustración 78 Vista en modo “Kanban” de las solicitudes de presupuestos ..	160
Ilustración 79 Vista en modo “Gráfico” de las solicitudes de presupuestos ...	160
Ilustración 80 Vista en modo “Gráfico” de las solicitudes de presupuestos ...	161
Ilustración 81 Crear solicitudes de presupuestos.....	162
Ilustración 82 Seleccionar productos para la solicitud	163
Ilustración 83 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido	164

Índice de Ilustraciones

Ilustración 84 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido	165
Ilustración 85 Correo electrónico de solicitud de presupuesto	166
Ilustración 86 Informe en pdf para enviar por correo electrónico	167
Ilustración 87 Crear correo electrónico por solicitud de presupuesto.....	168
Ilustración 88 Pedidos de compras	169
Ilustración 89 Vista “Kanban” para proveedores	171
Ilustración 90 Vista “lista” para proveedores	172
Ilustración 91 Filtros de la vista de proveedores	173
Ilustración 92 Exportar a Excel el listado de proveedores	173
Ilustración 93 Exportar a Excel el listado de proveedores	174
Ilustración 94 Exportar a Excel el listado de proveedores	175
Ilustración 95 Crear nuevo proveedores en módulo de compras.....	176
Ilustración 96 Nuevo proveedores en módulo de compras	178
Ilustración 97 Nuevos proveedores - módulo de compras	179
Ilustración 98 Tablero de Productos como icono	180
Ilustración 99 lista de productos.....	180
Ilustración 100 Crear cada producto de forma individual	181
Ilustración 101 Producto creado de materia prima para compras.....	183
Ilustración 102 Productos que están pendiente de recibir	184
Ilustración 103 Agrupación de pedidos por productos recibir	184
Ilustración 104 Agrupación de pedidos por albarán	185

Índice de Ilustraciones

Ilustración 105 Agrupación de pedidos por estado	185
Ilustración 106 Facturas de proveedor.....	186
Ilustración 107 Facturas de proveedor.....	187
Ilustración 108 Vista de las facturas por gráfica de barras	187
Ilustración 109 Vista de las facturas por gráfica de líneas	188
Ilustración 110 Vista de las facturas por gráfica de pastel	188
Ilustración 111 . Análisis de gráficos por medidas	189
Ilustración 112 Análisis de gráficos por medidas	190
Ilustración 113 Implementación de módulo de compras	194
Ilustración 114 Implementación de módulo de compras	195
Ilustración 115 Implementación de módulo de compras	195
Ilustración 116 Inicio de inventarios	198
Ilustración 117 Vista de productos por método kánban	200
Ilustración 118 Vista por listado	201
Ilustración 119 Productos	201
Ilustración 120 Crear cada producto de forma individual	203
Ilustración 121 Crear categoría de un producto nuevo	204
Ilustración 122 Producto creado como materia prima (MP)	205
Ilustración 123 Producto creado de platillo para ventas (PL).....	205
Ilustración 124 Producto creado de platillo para ventas.....	206
Ilustración 125 Producto creado de platillo para ventas.....	207

Índice de Ilustraciones

Ilustración 126 Configuración de inventarios	207
Ilustración 127 Configuración de inventarios	209
Ilustración 128 Categoría de productos	211
Ilustración 129 Categoría de productos “Antojitos mexicanos tortas”	211
Ilustración 130 Categoría de las unidades de medida	212
Ilustración 131 Categoría de las unidades de medida	213
Ilustración 132 Implementación módulo de inventarios	216
Ilustración 133 Implementación módulo de inventarios	216
Ilustración 134 módulo de ventas	218
Ilustración 135 Punto de Ventas	219
Ilustración 136 Esperar mientras ingresa el sistema al Punto de Venta	219
Ilustración 137 Ingreso al Punto de Venta	220
Ilustración 138 Selección de platillos a facturar	220
Ilustración 139 Forma de Pago	221
Ilustración 140 Emisión de tiquet	222
Ilustración 141 Cierre de caja	223
Ilustración 142 Cierre de caja	223
Ilustración 143 Apertura de caja	224
Ilustración 144 Habilitar opción para crear mesas	224
Ilustración 145 Crear el punto de venta con zonas y mesas.....	225
Ilustración 146 Configuración del formato del tiquet	227

Índice de Ilustraciones

Ilustración 147 Configuración de la cuenta y creación de las zonas.....	227
Ilustración 148 Creación de mesas dentro de las zonas del restaurante	228
Ilustración 149 Parametrización de tiquet para punto de ventas	230
Ilustración 150 Creación de productos para punto de ventas	231
Ilustración 151 Análisis de precios.....	234
Ilustración 152 Punto de equilibrio por platillo.....	235
Ilustración 153 Recetas	236
Ilustración 154 Compras	237
Ilustración 155 Resumen de compras.....	238
Ilustración 156 Módulo de compras en Odoo	239
Ilustración 157 Hoja de cálculo de herramienta en Excel “ventas”.....	240
Ilustración 158 Informe Ventas en Odoo.....	241
Ilustración 159 Informe archivo de Ventas en Odoo	242
Ilustración 160 Reporte de Ventas.....	243
Ilustración 161 Reporte de Ventas pdf.....	244
Ilustración 162 Resumen de inventarios	245
Ilustración 163 Estado de Resultados.....	246
Ilustración 164 Herramienta de Excel	247
Ilustración 165 Misión, visión y valores en Facebook	255
Ilustración 166 Misión, visión y valores en Facebook	256
Ilustración 167 Misión de Maya Café Restaurante.....	257

Índice de Ilustraciones

Ilustración 168 Visión de Maya Café Restaurante	257
Ilustración 169 Herramientas específicas de marketing para cada P's	264

Índice de Tablas

Tabla 1 Áreas prioritarias a intervenir	ii
Tabla 2 Metodología de calificación.....	42
Tabla 3 Implementación del sistema Odoo.....	49
Tabla 4 ERP reconocidos a nivel mundial	53
Tabla 5 Planificación de capacitación de atención al cliente	89
Tabla 6 Escenario supuesto para cliente Maya Café Restaurante	108
Tabla 7 Oportunidades del Marketing Digital	110
Tabla 8 Amenazas del Marketing Digital.....	111
Tabla 9 Plan de Marketing digital.....	117
Tabla 10 Público potencial para campaña	117
Tabla 11 Estrategia 1-Lanzamiento de campaña en Facebook.....	118
Tabla 12 Lanzamiento de campaña en Facebook	118
Tabla 13 Estrategia 2 - Contenido social Green marketing.....	122
Tabla 14 Estrategia 2 - Estrategia social de Green marketing	123
Tabla 15 Control y Resultados de campaña	126
Tabla 16 Agenda de administración de Facebook.....	128
Tabla 17 Presupuesto comparativo costo de publicidad (US\$ más IVA)	140

Índice de Tablas

Tabla 18 Implementación módulo de compras	155
Tabla 19 Implementación módulo de Inventarios.....	196
Tabla 20 Exportar Excel desde módulo de compras Odoo	239
Tabla 21 Elementos de la misión	250
Tabla 22 Características de la visión	251
Tabla 23 Características de los valores	252
Tabla 24 Nueva propuesta de misión y visión	252
Tabla 25 Resumen de beneficios del proceso de consultoría para Maya Café Restaurante	289

Resumen Ejecutivo

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

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

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

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

Tabla 1 Áreas prioritarias a intervenir

Áreas de Mejora	Sub Áreas
Dirección Estratégica	• Objetivos Estratégicos
Mercadeo y Ventas	• Relación con Clientes
Producción y Operaciones	• Manejo de Inventarios
Finanzas	• Tributaria y Normas Legales
Finanzas	• Registros Contables
Finanzas	• Análisis de Costos
Finanzas	• Administración Financiera

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En reunión con la empresaria y el equipo consultor se determinaron las áreas de oportunidad a intervenir estableciéndose dos acciones clave de éxito a implementar y en la implementación se cubrió una acción clave de éxito complementaria, las cuales son las siguientes:

La primera acción clave de éxito es el diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes, que incluye: Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes), base de clientes, elaboración de protocolo de atención al cliente y administración de Facebook como red social.

La segunda acción clave de éxito es el diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, que incluye: Módulo de compras, módulo de inventarios, módulo de ventas y el módulo de costos se presentará en Excel para obtener resultados del período.

Adicional se implementó la tercera acción clave de éxito que consiste en la elaboración, análisis y reorientación de visión, misión y valores del restaurante.

Con la acción clave de éxito 1, el diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes la empresa se verá beneficiada en los siguientes aspectos, ya que podrá:

- Tener control de base de datos de ventas-clientes.
- Administrar una base de datos de clientes.
- Dar seguimiento de promociones para sus clientes.
- Dar seguimiento de promociones y actividades pre y post venta.

Los beneficios que se obtienen de la acción clave de éxito 2, diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, son los siguientes:

- Sistematizar y administrar el inventario de servicios.
- Tener políticas de control interno de inventario de servicios.
- Controlar los recursos.

- Tener información confiable para la toma de decisiones oportunas.
- Fortalecer los procesos en la fijación de precios.

Los beneficios que se obtienen de la acción clave de éxito 3, elaboración, análisis y reorientación de visión, misión y valores del restaurante, son los siguientes:

- Tener la base para tomar decisiones y acciones de todos los miembros de la organización.
- Ayudar a proyectar la identidad y esencia del negocio.
- Conocer hacia dónde se dirige la empresa.
- Dar a conocer las cualidades o principios que posee la empresa.

La interrelación de estas tres acciones clave de éxito radica en que son de suma importancia para potenciar la gestión de los clientes, ventas y la identidad del negocio por medio de su visión, misión y valores. El uso de herramientas tecnológicas como Facebook y CRM, permitirán que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz con los actuales y futuros clientes, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio.

Es así como en un plazo de 3 meses se implementó cada una de las acciones clave de éxito, las cuales fueron elaboradas de manera conjunta con la empresaria.

Los resultados obtenidos de la implementación fueron los siguientes: en la acción clave de éxito del diseño e implementación del sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes que incluye módulo CRM, se logró desarrollar una campaña publicitaria utilizando la herramienta digital de la red social denominada Facebook.

Para la segunda acción clave de éxito, diseño e implementación de herramienta de Excel para administrar costos e inventarios, ésta herramienta permite gestionar de forma oportuna la inversión de los costos e inventarios del restaurante de manera rápida y eficaz.

Para las acciones claves de éxito, se diseñó cada procedimiento de los usuarios y se impartió una jornada de capacitación con la empresaria.

Como equipo consultor agradecemos a la empresaria y colaboradores todo el apoyo, interés y colaboración que nos brindaron a lo largo de este tiempo, esperando con ésta consultoría haber contribuido a la sostenibilidad y competitividad de Maya Café Restaurante.

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	Dolores Aurelia Chinchilla Sermeño
2	Cargo	Propietaria
3	Razón Social Empresa	Maya Café Restaurante
4	Matrícula de Comercio	Establecida
5	Giro Empresa	Restaurante
6	Sector	Restaurante
7	No. Empleados Jefes	1 es la empresaria
8	No. Empleados Administrativos	No aplica
9	No. Empleados Operarios	6
10	No. Operarios Permanentes	6
11	No. Operarios Temporales	1
12	Dirección	Colonia Miramonte, Av. Maracaibo No. 3013
13	Ciudad / País	San Salvador / El Salvador
14	Teléfonos	503 2260-7302
15	Fax	No aplica
16	E-mail	mayacaferestaurante@hotmail.com
17	Mes / Año Fundación Empresa	2001
18	Número de Productos	162
19	Principal Producto / Servicio 1	Tacos, comida mexicana
20	Principal Producto / Servicio 2	Carne de res, pollo, costilla, tacos, mariscos, cocteles, ensaladas, sopas, postres, etc.
21	Principal Producto / Servicio 3	Bebidas
22	Ventas Netas Totales Ultimo año	US\$ 79,000.00
23	Ventas Netas Totales Penúltimo año	US\$ 90,000.00
24	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	US\$ 95,000.00
25	Exportación Directa (SI/NO)	No aplica
26	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No aplica
27	Exportaciones Totales Ultimo año	No aplica
28	Exportaciones Totales Penúltimo año	No aplica
29	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No aplica
30	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	No aplica
31	¿Cuáles?	No aplica

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

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

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión

Maya Café nace por iniciativa de la propietaria Licenciada Dolores Aurelia Chinchilla Sermeño, para formar parte del sector restaurantes, ofrece una gran variedad de platillos como: carnes, mariscos, entradas, postres y su especialidad es la comida mexicana.

Todos estos exquisitos platillos se pueden degustar en un ambiente acogedor ubicado en los alrededores de la Avenida Maracaibo 3013, Colonia Miramonte, San Salvador.

El restaurante se caracteriza por la calidad, ambiente agradable, excelente servicio y experiencia del personal que atiende.

Los valores del restaurante son: calidad, respeto, integridad, honestidad, transparencia, etc., valores que le han permitido posicionarse en el mercado y fidelizar a sus clientes a lo largo de los años.

Actualmente la misión está definida, pero no se encuentra plasmada en el restaurante Maya Café, cada vez que se contrata nuevo personal es la propietaria quien transmite de manera verbal.

Ante lo citado anteriormente Maya Café realiza acciones para cumplir su misión cuidando de la calidad y frescura de su menú, también se enfoca en brindar a los clientes espacios culturales, algunos eventos de catación de vinos, acciones que ha permitido permanecer en el mercado durante diecisiete años.

1.2.1.2 Historia de la empresa

El restaurante cuenta con una trayectoria de 17 años, fue fundado por su propietaria al lado de su padre que aporta la experiencia en el sector de restaurantes, razón por la cual se aprovechó la oportunidad de crear un concepto en combinación con la música y el arte, creando una experiencia a los clientes, permitiendo a la familia continuar con el legado y a la vez el sueño de la propietaria, que siempre fue cantar.

La experiencia de la familia en el sector restaurante, fue marcada al inicio del negocio por parte de su padre quien fue fuente de inspiración y apoyo, actualmente no existe influencia de parte de la familia, la propietaria decide sobre las actividades de Maya café.

Entre los principales problemas que ha enfrentado Maya Café es la baja afluencia de clientes, que afecta directamente a la rentabilidad del restaurante, también el bloqueo para financiamiento de instituciones como: Banco Agrícola, Banco Credomatic y Banco Cuscatlán, trayéndole consigo problemas financieros y la apertura de nuevos competidores en los alrededores como: Tasajos Restaurant, Chepaco's Ceviches Express, entre otros.

Se ha recibido apoyo del Centro de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE-FADEMYPE), en alianza de CENTROMYPE y la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC), a través de asesorías profesionales para el desarrollo y crecimiento del sector de micro y pequeños empresarios.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos

La autonomía se ve marcada por la propietaria, con mucho enfoque en la calidad, frescura de los alimentos y servicios.

Actualmente no se poseen objetivos por escrito, ni planes de acción a corto plazo, tampoco se tiene presupuesto de inversión, las necesidades del día a día sólo permiten que la propietaria pueda monitorear los procesos y funciones de los colaboradores y la atención al cliente.

En el largo plazo cuando se cuente con financiamiento, dentro de las metas que requieren inversión se tiene proyectada la remodelación de la estructura e imagen del restaurante, apertura de nuevos espacios culturales y cambio en el menú.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo Directivo

El estilo directivo está liderado directamente por la propietaria, el negocio sólo cuenta con 6 colaboradores, detallados a continuación:

- 3 Meseros: responsables de recibir a los clientes y atenderlos.
- 1 Persona de confianza: colaborador que puede tomar decisiones y leal.
- 1 Vigilante: responsable del cuidado de los vehículos de los clientes.
- 1 Chef: personal responsable de la preparación de los alimentos.

La estructura anterior no permite establecer una organización para delegar funciones gerenciales. Actualmente las decisiones en Maya Café las toma su

propietaria y en situaciones específicas se cuenta con el apoyo del personal de confianza.

La directriz principal hacia los colaboradores de confianza está enfocada en la atención del negocio en ausencia de la propietaria.

El rendimiento del trabajo realizado en el restaurante se evalúa mediante los comentarios de los clientes sobre la calidad, servicio y sabor de los platillos.

1.2.2.2 Autonomía

Las decisiones se toman de forma autónoma por la propietaria, es decir, todo lo relacionado a finanzas, estrategias de inversión, proyectos, contrataciones, despidos, eventos, horarios, nuevos productos y mejoras en recetas, precios, etc. A la fecha no se registra intervención de otras instituciones.

Surgen casos específicos en donde se delegan ciertos eventos sólo a colaboradores leales y de confianza, que han estado por muchos años, algunas decisiones pueden ser de carácter operativo, en la mayor parte de ocasiones en que la dueña está ausente del restaurante.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad

El sector de restaurantes en El Salvador, están regulados por: la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), Ministerio de Salud (MINSAL), Alcaldía Municipal de la localidad y el cuerpo de Bomberos.

Las instituciones regulan desde la apertura y el funcionamiento, mediante el cumplimiento de requisitos como: infraestructura adecuada, constancia de sanidad, licencias para vender bebidas y licores, solvencia de impuestos municipales y certificado del cuerpo de bomberos.

Las instituciones que están apoyado a Maya Café en el desarrollo de la micro y pequeña empresa y el sector restaurante son: CENTROMYPE y la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC).

1.2.3.2 Comprensión del Sector

Dentro de los aspectos económicos que afectan el sector restaurantes se puede mencionar el incremento al salario mínimo, alza de los precios de materias primas, incremento en el precio del combustible, aumento en la competencia y la delincuencia.

En la recolección de información del entorno, únicamente se cuenta las difundidas por medio de Internet, de las cuales se observa principalmente los precios y promociones del mercado,

Ante todos los cambios del mercado que afectan directamente la continuidad del negocio, Maya Café debe estar a la vanguardia de la innovación.

1.2.3.3 Alianzas

En el último año se ha establecido alianzas con un distribuidor de vinos, realizando actividades de catación de vinos y el Maridaje, con el fin de beneficiar ambas partes, incrementando las ventas y compartiendo una experiencia única con los clientes.

Por el lado de la preparación de alimentos se pretende efectuar alianzas con proveedores de carnes, pollos y mariscos con el objetivo de incrementar los márgenes de ingresos por ventas.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes

Maya Café no cuenta con una unidad de atención al cliente que le permita dar seguimiento de pre y pos venta por medio electrónico, la relación que tiene

actualmente con los clientes es únicamente al momento de su visita al restaurante.

Los atributos de las especialidades del menú de Maya Café son: calidad, frescura y alimentos preparados como en casa, esta es la identidad y permite la preferencia de clientes leales.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento

Maya Café no cuenta con un procedimiento para la administración de información que le permita conocer su segmento de mercado, sus clientes y mercado metas.

Por experiencia de la propietaria en el restaurante, se conoce que el 60% de los clientes que visitan son colaboradores de empresas que laboran en los alrededores de la ubicación de Maya Café, en horarios de lunes a viernes, entre las 12:00 pm y 6:00pm, estos visitantes son quienes realizan comentarios muy aceptables sobre los productos que ofrece Maya Café.

1.2.4.3 Producto

Maya Café no cuenta con un plan de mercado que le permita dar a conocer los productos que ofrece.

Actualmente cuenta con un menú desde hace más de dos años, el cual a la fecha se evalúa los productos más vendidos para ser incluidos en una renovación de menú, para evaluar opciones nuevas que sean atractivas para los clientes.

1.2.4.4 Precio

Dentro del proceso de asignación de precio de venta, el restaurante utiliza unas fichas de costos, el cual es una relación entre los costos variables y fijos de producción, así como demás gastos indirectos y directos, incluido el margen de ganancia deseado y sobre dicho cálculo se determina el precio de venta.

La principal competencia son los restaurantes en los alrededores de Maya Café. La diferencia entre el producto de la competencia es la calidad, sabor, atención y servicio por lo cual el precio incorpora estos elementos. Dicho lo anterior podemos determinar que los precios de la competencia no se toman en cuenta a la hora de establecer el precio de los productos de Maya Café Restaurante, ya que solo se consideran costos y calidad de producto. Se toman en cuenta factores externos y se analiza la tendencia para la fijación de precios.

1.2.4.5 Gestión de Ventas

El control de gestión de ventas se hace a través de un instrumento de medición en Excel con el que cuenta la propietaria, el cual al final de cada cierre diario consolida la información y se registra en una hoja electrónica para control.

1.2.4.6 Comunicaciones

Los medios de comunicación utilizados por Maya Café, son las redes sociales (Facebook e Instagram), los cuales le han permitido darse a conocer durante los últimos 8 años, mostrando la calidad, variedad de los productos que los clientes pueden encontrar y degustan con amigos y grupos familiares, todo a través del uso de la multimedia digital.

1.2.4.7 Distribución

Como estrategia se pretende, la venta a domicilio, como un canal de distribución que puede permitir llegar a más clientes hasta la comodidad de sus hogares e incrementar las ventas; actualmente no mantiene una cobertura muy extensa, la cual es muy reducida por los recursos con que se cuenta, sólo se limita a los alrededores de Maya Café Restaurante; sin embargo, es una opción que se ha considerado para el crecimiento del negocio.

1.2.5 Producción y operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores

Los estándares de calidad de los alimentos de Maya Café, exigen que la selección de proveedores sea más minuciosa, porque sus productos también lo deben ser, por eso el restaurante tienen como criterios son: que el proveedor cumpla con el tiempo de entrega, que lleve productos de calidad, siempre frescos, cantidad y precio, con algunos se tiene una relación por más de 15 años, esto con el fin de mantener un estándar en el sabor de los productos para los clientes.

1.2.5.2 Manejo de Inventarios

Las altas exigencias del mercado en el manejo de inventarios y los requerimientos del Ministerio de Salud como ente regulador de alimentos procesados, almacenados, distribuidos y comercializados, requieren que Maya Café como Restaurante cumpla con las regulaciones del país para lograr su funcionamiento como negocio.

El restaurante actualmente no posee el manejo de los inventarios de manera sistematizada, aunque por la experiencia se hace con base al método de primeras entradas primeras salidas, esto permite que las compras de insumos se hagan en las cantidades necesarias que cubren la producción, para no incurrir en excesos y no tener pérdidas; la metodología que utiliza el restaurante es que todas las mañanas se realiza el inventario físico de las existencias de productos

perecederos como vegetales, carnes, salsas, y productos menos perecederos como abarrotes, aceites, etc., y se procede a anotar en hojas sueltas donde únicamente se tiene un histórico de dos semanas hacia atrás para no acumular archivos en papel.

En la recepción de los productos perecederos como las frutas se proceden a racionar las cantidades y a congelar para las bebidas, también las carnes y mariscos se racionan y se congelan las medidas que están especificadas en las recetas para cubrir los platillos y lograr mayor durabilidad y cuando en un pedido el proveedor trae productos defectuosos, en el momento de recepcionar se revisa el pedido y si aparecen productos con estas características de estar por vencerse o mal aspecto o incluso no muestran frescura, se procede a la devolución inmediata, siendo el encargado de cocina el responsable de recibir, pesar y validar el producto que ingresa al restaurante.

En caso de no estar el encargado de cocina para recepcionar las compras al inventario, se asigna a una persona de confianza para que se comunique a la empresaria o con el cocinero para ponerse de acuerdo en la adecuada recepción de los productos e incluso la dueña también realiza esta actividad, para finalizar es responsabilidad de la persona que recibe los insumos validar cada producto y anotar en un cuaderno dicha compra para así llevar el control.

En cuanto a las devoluciones no se lleva un control por escrito, pero se tiene claro que si un producto no cumple con las expectativas de calidad y sale vencido o con mal aspecto se debe apartar y devolverse al proveedor.

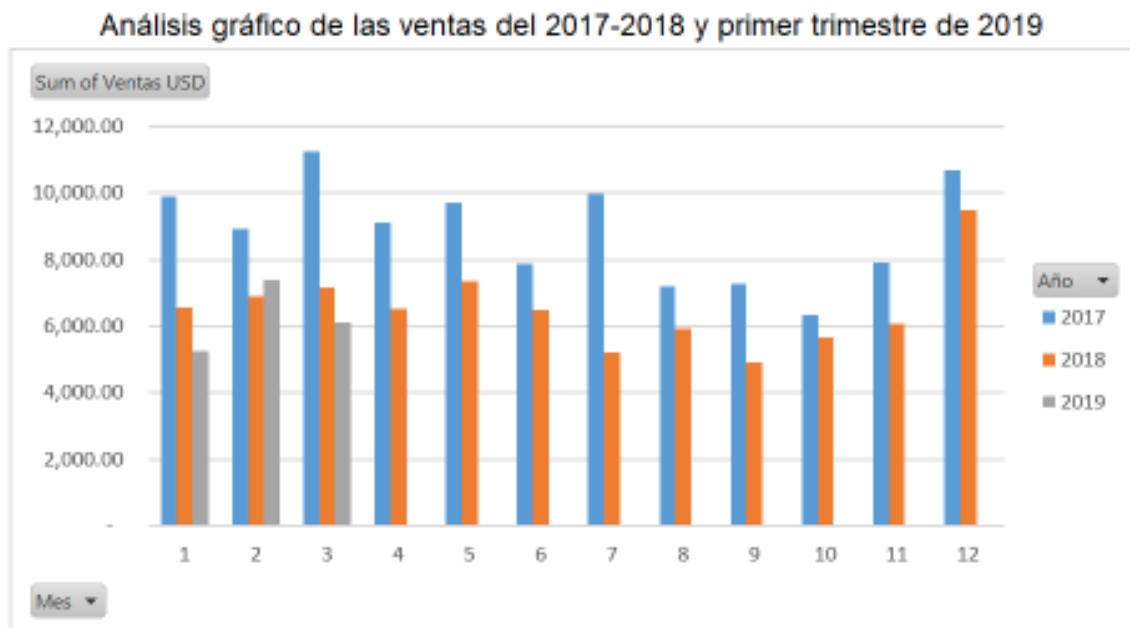
El almacenamiento se hace de acuerdo al producto, éste se guarda en equipos de enfriamiento, cámaras refrigerantes o congeladores, por eso hasta hoy en día Maya Café ha logrado estar al día con todas las exigencias de los entes reguladores como el Ministerio de Salud y cubrir las expectativas de sabor y calidad con nuestros clientes.

1.2.5.3 Planificación de la Producción

La planificación de la producción diaria se registra de forma global, es decir, el total de compras del día a día y el total de ventas, la propietaria de Maya Café lleva el control en un archivo de Excel que le permite analizar información de la producción diaria, mensual y por año, y así poder abastecer el restaurante, se toman en cuenta algunos aspectos, tales como: época del año, festividades del mes, afluencia de clientes; en el referido archivo de Excel se hacen comparaciones de ventas de mes actual versus el mes anterior o incluso año con año.

La planificación de la producción se realiza con base a la experiencia y a los resultados de las ventas de meses anteriores y los recursos se utilizan de acuerdo a las necesidades diarias que se tienen en el negocio.

En el siguiente gráfico se observa la tendencia de las ventas, en los meses de diciembre para el año 2017 y 2018 se observan más ventas por las festividades de navidad, así mismo para mayo que es el mes de la madre la tendencia incrementa los ingresos.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

1.2.5.4 Nivel Tecnológico

El nivel tecnológico que Maya Café tiene en la actualidad es bajo, ya que algunos de los equipos están desde el inicio del negocio hace 17 años, pero tienen la ventaja, que se encuentran en buen estado porque todavía son

funcionales para el giro del restaurante y además los mantenimientos que requieren andan alrededor de una vez al año.

Maya Café ha considerado invertir en nuevos equipos tecnológicos tales como: cámaras refrigerantes, refrigeradoras y equipo de cocina que beneficien en ahorros de energía, disminución de gastos y que ayuden a mantener los alimentos más frescos por más tiempo y sin que se marchiten; el impase que se tiene actualmente, es que no se cuenta con recursos económicos suficientes para la adquisición pero se pretende en el tiempo solicitar financiamiento para invertir en la actualización de tecnología para la mejora del restaurante.

1.2.5.5 Mantenición de Maquinarias

El mantenimiento de equipos de cocina y refrigeración se lleva a cabo de forma correctiva, de acuerdo a la experiencia, la frecuencia de fallas anda alrededor de una vez al año y únicamente cuando se presenta la necesidad de arreglar, se contacta a técnicos especializados y es la propietaria quien es la responsable de llamarlos, una de las ventajas más importantes es que los equipos no suelen presentar fallas.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Normativa Ambiental

El restaurante ha tenido muy pocas quejas de la comunidad en cuanto al cuidado ambiental y la manipulación de los alimentos, porque se tiene especial cuidado en la higiene; se tiene el proyecto que en un futuro se pueda invertir en recipientes ecológicos que cuiden el medio ambiente especialmente para la comida que piden los clientes para llevar o que se les lleva a domicilio, actualmente el primer paso es lograr financiar el negocio para cumplir con este proyecto.

1.2.6.2 Manejo de Residuos

El manejo de los residuos del restaurante requiere un especial cuidado, ya que es un requisito del Ministerio de Salud; Maya Café Restaurante cumple con la responsabilidad de embolsarlos debidamente para depositar los desechos en el camión recolector de basura.

1.2.6.3 Riesgo y Salud Ocupacional

En el tema de riesgo y salud ocupacional, en Maya Café no se tienen registros de accidentes porque cuenta con el cuidado requerido para el funcionamiento del negocio, la responsabilidad de cumplir con las medidas de seguridad ocupacional está a cargo de la propietaria.

Como parte de los artículos de los requisitos de seguridad se tienen: extintor y botiquín con la medicina necesaria para emergencias; también los empleados siempre usan los elementos del equipo necesario para la manipulación de alimentos tales como: guantes, reddecillas y vestimenta adecuada.

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo

La estructura organizativa es de línea vertical, donde todas las decisiones se canalizan a través de la propietaria de Maya Café, dentro del negocio no se tienen lineamientos y procedimientos por escrito, únicamente se definen las responsabilidades de forma verbal para que cada colaborador conozca lo que debe hacer.

En pocas ocasiones sólo cuando la empresaria no se encuentra dentro del negocio, es una persona de confianza quien puede tomar decisiones y es porque tiene más de 15 años de contar con su apoyo y lealtad para el negocio, cabe mencionar que no muestra iniciativa para llevar responsabilidades propias que no sean asignadas por la propietaria, es decir, toda la carga operativa y administrativa es llevada por la Licenciada Aurelia Chinchilla.

1.2.7.2 Poder de Decisión

Las decisiones de inversión y cantidad de producción son tomadas por la empresaria, quien con base a la experiencia que cuenta, de más de 17 años en el rubro de restaurantes, le permite tomar decisiones estratégicas y adecuadas al negocio.

En el proceso de trabajo si hay que tomar alguna decisión, primero los empleados consultan a la propietaria de forma verbal y después cuando tienen el aval de ella proceden a ejecutar; a los colaboradores en el momento de su contratación se les da a conocer sus actividades de trabajo y es la propietaria quien se los hace saber de primera mano.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales

En Maya Café se llevan los libros legales, tales como el IVA (Impuesto al Valor Agregado) que se toma como base para la elaboración de las declaraciones de Pago a Cuenta y es el contador externo quien lleva ese control.

Actualmente existen omisos en cuanto a la no presentación de declaraciones de tres períodos de IVA del año 2016 y dos períodos del año 2018 con respecto a la declaración de Pago a Cuenta; sin embargo, la empresa está al tanto de todas las obligaciones tributarias y legales que debe cumplir, por eso

la propietaria tiene un plan de pago para saldar los omisos con el Ministerio de Hacienda y lograr en el futuro que las instituciones bancarias brinden financiamiento al restaurante para invertir, expandir y mejorar el negocio.

No hay evaluación periódica de impacto de reformas tributarias sólo las revisa el contador e informa las fechas de presentación de declaraciones.

La planificación tributaria formal y establecida por escrito no existe debido a la difícil situación económica del restaurante, pero se pretende en el corto plazo obtener financiamiento para crecer económicamente en el negocio y darle cumplimiento oportuno a todas las obligaciones tributarias y legales.

1.2.8.2 Registros Contables

Los registros contables de ventas, costos y gastos no se tiene la obligación de llevarlos, únicamente el registro y control de las obligaciones mensuales de impuestos de IVA y Pago a Cuenta que actualmente están bajo la responsabilidad de un contador externo.

El perfil del contador externo es Licenciado en Contaduría Pública y tiene su empleo y lleva contabilidades y administración de impuestos de forma independiente a su trabajo.

Flujos de caja no se elaboran, el control de efectivo se hace de una forma empírica, es decir que se va cancelando lo que va saliendo en el día a día siempre y cuando se cuente con efectivo en caja, el único control que se visualiza es el del pago de los servicios que consiste en dejar los recibos a la vista para ser considerados en los pagos prioritarios.

1.2.8.3 Análisis de costos

Maya Café Restaurante no cuenta con el análisis de los costos, ni registros que le permitan conocer su comportamiento, el único instrumento para el control de los recursos son las fichas con especificaciones de las recetas establecidas para cada platillo del menú en las que se consideran aspectos como: onzas, piezas, unidad o libras, etc.

Así mismo, el otro elemento para análisis es el comportamiento de las ventas que ayuda al negocio a la medición del consumo de materiales para la producción, cada venta es registrada en un archivo de Excel del que se pueden sacar estadísticas y comparar datos globales en períodos, pero actualmente no hay reportes que se puedan obtener de forma sistematizada y detallada que ayuden a la toma de decisiones sobre la mejora de los costos del negocio.

1.2.8.4 Administración Financiera

En Maya Café no se cuenta con una estructura de presupuestos establecida, porque las decisiones se toman de acuerdo a la necesidad del día a día, por lo tanto, no se utilizan estos criterios que se deben considerar para la adquisición de nuevos equipos o si necesita incrementar la producción, todo se hace con base a la experiencia.

Por falta de ingresos suficientes no se ha invertido, pero en el caso de invertir, éstas se ejecutan por medio del análisis personal de la propietaria.

1.2.9 Recursos Humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal

El personal calificado que requiere Maya Café son: meseros y cocineros expertos en atención al cliente, actualmente posee personal adecuado y con conocimientos de forma empírica, pero acordes para desarrollar las funciones primordiales del negocio.

Las áreas que requieren mejora se busca solventarlas por medio del refuerzo verbal de la propietaria, de forma individual a sus colaboradores, el objetivo es que conozcan los colaboradores de protocolos de acción afines a cada situación que se presente, ya sea en servicio al cliente o en cocina y en todo nivel operativo se pretende incluir innovación, capacitación y evolución de

procesos para garantizar el servicio y fortalecer a la marca como tal, atrayendo más clientes y fidelizarlos con los mejores alimentos frescos y de calidad.

Si en todo caso el personal no responde con sus funciones se procede a hacer llamados de atención de forma verbal y se trata de enseñarles a hacer de la mejor manera posible su trabajo.

1.2.9.2 Política de Personal

Al realizarse contrataciones el requisito es que el nuevo colaborador presente su currículum y se observa que tenga buena actitud y espíritu de servicio al cliente.

Dentro de la gestión de Maya Café no se posee por escrito un reglamento de trabajo, ni manual de funciones, sin embargo, es en el día a día que los colaboradores van aprendiendo los procesos y protocolos de acción específicos pero que son comunicados de forma verbal al momento de la contratación de los colaboradores.

No se cuenta con planes de motivación, alcance de metas y presupuestos para formación del personal, sólo se motiva al personal reconociendo la propina por las ventas realizadas en el día a día.

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal

Las políticas de incentivos y medición de rendimiento del personal no están establecidas por escrito, esto en consecuencia de las actividades diarias actuales y el giro del negocio.

Hay temporadas altas como en festividades o eventos que amerita que el personal labore más tiempo de su jornada diaria, como no se tienen procedimientos de evaluación del desempeño del personal, no se puede medir el grado de motivación y pertenencia que poseen los colaboradores hacia el restaurante, sin embargo, el beneficio que la propietaria ofrece, es el goce de tiempo libre compensatorio a las jornadas laborales largas.

Cabe mencionar que existen medidas de acción ante actitudes y comportamientos que ameritan sanciones, en primera instancia, se hace un llamado de atención verbal al colaborador a fin de crear conciencia en el trabajo y mejorar el área de oportunidad para crecimiento personal.

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal

El nivel de identidad empresarial es más alto y notable en aquellos colaboradores que poseen mayor antigüedad dentro del restaurante, porque se identifican con la misión y tienen más clara la razón de ser del negocio, a través de los años y gracias a la lealtad de servicio, estos empleados buscan integrar al

personal nuevo para crear un clima organizacional más cálido, con el objetivo de reforzar y crear identidad empresarial sólida y fiable que se refleje en una atención al cliente coordinada con calidad y excelencia.

No se llevan a cabo actividades extra-programáticas, sin embargo, se pretende en el tiempo tomar medidas para lograr la integración del personal como equipo de trabajo, que beneficien el clima laboral y los colaboradores demuestren aumento del sentido de pertenencia a Maya Café Restaurante como su lugar de trabajo, hoy en día como su fuente de ingresos.

Se considera como motivación para los colaboradores de servicio, todos aquellos comentarios y opiniones de satisfacción, que se reciben de los clientes en el lugar o a través de los diferentes canales de comunicación que posee el restaurante.

La empresa ofrece el salario mínimo y se estima que la rotación del personal en el último año ha sido recurrente; se observan dos factores importantes para establecer lo anterior, el primero se atribuye a la negatividad del empleado joven ante las responsabilidades y exigencias que demandan los puestos laborales formales, el segundo se atribuye por la experiencia, en que las personas pertenecen a la población beneficiaria de remesas con las que suplen sus necesidades.

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información

La información que se recopila para mejorar los procesos de producción, administración y de servicio al cliente, muy específicamente para el sector restaurantes, en su mayoría proviene de capacitaciones y consultorías brindadas por instituciones de apoyo, como: CENTROMYPE en conjunto con la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC), Organizaciones no Gubernamentales (ONG's), Banco Azul, y otras.

La información que se obtiene de la competencia y exigencias del mercado se obtiene a través de los medios de comunicación como los periódicos, televisión y plataformas de las redes sociales más usadas tales como: Facebook e Instagram.

Lo antes citado permite a la empresaria del restaurante, tomar decisiones para mejorar la oferta servicios y platillos de Maya Café para mantenerse en el mercado ante la competencia.

1.2.10.2 Comunicación

La comunicación dentro de la empresa es de tipo vertical a un nivel personalizado, es decir, que se transmite de forma verbal y sin bloqueos de comunicación, desde su propietaria a los diferentes colaboradores, el proceso es

así para garantizar la confidencialidad, es importante mencionar, que los resultados de ventas no se dan a conocer a nivel operativo.

Para mejorar la comunicación de los colaboradores hacia la gerencia, es importante tener mayor coordinación con ellos y motivarlos a que expresen sus sugerencias buenas y malas y así podrán tener una comunicación abierta con la propietaria; porque se observa que los empleados no informan de todos los acontecimientos que suceden con los clientes, por ejemplo, cuando alguno se retira sin terminar sus alimentos en ocasiones el empleado no retroalimenta a la propietaria las razones de los clientes.

No existe un plan de objetivos de negocios establecido por escrito, cada objetivo se transmite al personal de forma verbal y se establecen de acuerdo a las necesidades diarias que se presentan.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de calidad

Diecisiete años de experiencia y la gestión acertada de su propietaria, atribuyen a Maya Café: el prestigio y presencia en el mercado. En el restaurante se garantiza la calidad, el sabor, frescura de los alimentos, peso exacto y colores del menú, todos son atributos que destacan y diferencian al negocio de otros.

Los criterios más importantes son el sabor y la frescura de los alimentos, para brindar a los clientes los mejores platillos y principalmente, es que se sirven al momento de su preparación, su degustación es tan exquisita como comerlos recién hechos en casa; este procedimiento ayuda a tener un porcentaje de tolerancia de rechazo de un 1%; en experiencias pasadas cuando ha habido comidas rechazadas, inmediatamente se desechan y es la propietaria quien da solución para la satisfacción al cliente.

Actualmente no se pueden medir los clientes que han regresado al restaurante por inconformidad.

Los controles de calidad se encuentran en las recetas del menú, con ingredientes estandarizados en las medidas y porciones adecuadas para mantener el sabor que el restaurante ofrece a los clientes.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad

Los requerimientos de los clientes, así como sus exigencias respecto a los productos son: el sabor, la calidad, tamaño y precio, por lo cual, con base a estos estándares y requerimientos, las recetas son los instrumentos que se han ido mejorando en la trayectoria del restaurante gracias a sugerencias efectuadas por los clientes.

Debido a que el 80% de la materia prima y los insumos utilizados se catalogan como productos perecederos, es necesario un control y cuidado de stock para evitar pérdidas que impacten las finanzas del negocio.

1.2.11.3 Calidad de Producto

Cada cliente que visita Maya Café Restaurante y prueba sus platillos, reconoce que se preocupa por mantener la calidad, el buen servicio y la excelencia. El restaurante no está exento de inconvenientes, pero cuando surge alguno se ofrecen cortesías, postres o bebidas de acuerdo a la petición del cliente, o se reemplaza totalmente el platillo.

Para mantener la calidad de los productos, cada receta estandarizada ha sido analizada minuciosamente y adecuada a las exigencias de sabor y calidad que el mercado exige, se consideran además las observaciones que hacen los clientes y el chef principal del restaurante, que dan un valor agregado a la excelencia de los alimentos.

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica

Maya Café Restaurante ha logrado estar en el mercado por más de diecisiete años, con el mismo equipo de cocina y enfriamiento, esto exige una renovación porque los competidores tienen tecnología moderna que ayuda a

preservar mejor los alimentos y ayuda a incurrir en menos gastos, aunque actualmente no se cuenta con presupuesto para renovar equipo tecnológico se pretende solicitar financiamiento en el corto o mediano plazo.

Para superar todo lo anterior es necesaria una inversión que permita la renovación completa de equipos, y así lograr un mejor servicio, disminuir gastos de energía y se podrá tener más alimentos preservados como vegetales, leches, carnes, etc., listos para servir a los clientes.

En los últimos dos años no se han introducido nuevos productos, sin embargo, la propietaria contempla la renovación del menú para dar un valor agregado a la imagen del restaurante, con opciones más fáciles en cocina, se podrá reestructurar las instalaciones y refrescar la identidad completa del negocio y atraer más clientes porque el servicio será más rápido.

En las tendencias del mercado en las redes sociales, el restaurante también pretende incurrir en tener presencia en Facebook e Instagram para atraer más clientes, incrementar ingresos y poder financiarse en nuevas tecnologías.

1.2.12.2 Cultura de Innovación

A lo largo de los años el restaurante ha ido mejorando la imagen y presentación de sus productos, con el objetivo de satisfacer, cautivar, retener y fidelizar a sus clientes a través de sus gustos visuales y culinarios, hoy en día se contempla el lanzamiento de nuevo menú que refleje una identidad renovada, fresca y estratégica comunicacional de la identidad del negocio.

Se han presentado inconvenientes de financiamiento y se han tomado medidas que a corto o mediano plazo solventen la situación.

Parte de la cultura de innovación es el mejoramiento de procesos del que se derivan las acciones necesarias para sostener el rendimiento del negocio, se puede mencionar, la disminución de costos con el cuidado especial de mantener y garantizar la calidad del menú o bien mejorarla.

Actualmente debido a la disminución de afluencia de clientes se trata de mantener las cantidades necesarias en la producción, evitando la pérdida de la calidad que se mide con base a las recetas establecidas y la satisfacción del cliente.

1.2.12.3 Sistema e Infraestructura

Considerando el rubro de restaurantes al que pertenece Maya Café, se busca obtener la satisfacción del cliente en cuanto a control de calidad e higiene de alimentos, lo que motiva a alcanzar nuevos retos en el día a día.

Para lograr el desarrollo pleno de la empresa es vital el aprovechamiento de las oportunidades que brindan los expertos, convirtiéndose en apoyo importante para Maya Café Restaurante el contacto con CENTROYPE y la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC), como clave para la mejora de los procesos internos, estas instituciones antes mencionadas otorgan las herramientas de desarrollo para el negocio.

1.2.12.4 Ejecución de Proyectos de Innovación Calidad de Producto

La empresa atraviesa situaciones que afectan el rendimiento del negocio, en el mediano plazo, existe la posibilidad de obtener un financiamiento que dé paso a la creación de un presupuesto y un plan para establecer la innovación que rinda nuevos y mejores resultados.

1.2.12.5 Tecnologías de Información

La situación actual en que se cubre únicamente los servicios del día a día, no permite ampliar la visión de la empresa, sin embargo, se ha proyectado incorporar metodologías tecnológicas para controles operativos, de servicio,

manejo de costos e ingresos y la captación de clientes a través del desarrollo de las redes sociales, y así, dinamizar el crecimiento económico del restaurante.

Maya Café Restaurante cuenta con las herramientas necesarias para explotar las tecnologías de información, posee servicio de red inalámbrica de internet, correo electrónico, perfiles públicos en redes sociales, presencia en los buscadores web, menciones por parte de algunas páginas especializadas en turismo y restaurantes, lo que le apertura grandes oportunidades de crecimiento.

Se pretende ofrecer a los clientes una experiencia más cómoda y placentera de servicio y resolución de dudas o consultas, un ambiente más ameno y una mayor presencia de la marca que influya en la decisión de compra del mercado, estos objetivos se pueden alcanzar a corto o mediano plazo, dependiendo del presupuesto de inversión que se destine a las tecnologías de información.

1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad

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

Área-subárea	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Dirección Estratégica – Objetivos Estratégicos	Fundamentación: - No cuenta con un presupuesto de inversión para el desarrollo de los objetivos. - No cuenta con planeación de objetivos por escrito porque surgen de acuerdo a la necesidad. - No existe programación de actividades porque se desarrollan de acuerdo a la necesidad. Al no contar con objetivos estratégicos definidos se hace difícil controlar la eficiencia de los recursos y no se aprovechan las oportunidades del mercado, impactando en el desempeño de las actividades operativas. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Control estratégico de la gestión de la empresa. - Medición de los objetivos estratégicos. - Identificación de prioridades para el cumplimiento de las metas.

Área-subárea	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Mercadeo y Ventas - Relación con Clientes	Fundamentación: - No cuenta con una base de datos de clientes actuales. - No se realiza un seguimiento post venta con sus clientes. - No cuenta con protocolo de atención a clientes y tiempos de servicio por escrito. No cuenta con una base de datos de clientes actuales, seguimientos post venta, protocolo de atención al cliente y control de tiempos, esto le impide un incremento potencial de ventas, impactando directamente en los ingresos. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Control de base de datos de ventas-clientes. - Administración de una base de datos de clientes. - Seguimiento de promociones y actividades post venta.
Producción y Operaciones – Manejo de Inventarios	Fundamentación: - No cuenta con un registro de control de inventarios histórico y sistematizado, solo lleva un historial de dos semanas. - No se elabora Kárdex de inventarios, es difícil identificar máximos, mínimos y rotación de inventarios. - No hay políticas de control y manejo de inventarios. El no contar con un sistema de inventarios hará difícil obtener información fiable de costos, posibles pérdidas, excesos y faltantes de productos. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Sistematización y administración de inventarios. - Políticas de control interno de inventarios. - Reporte de inventarios.

Área-subárea	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Finanzas – Tributaria y normas Legales	Fundamentación: - No se hace planificación tributaria para la adecuada administración de los tributos. - No cuenta con una herramienta de control de cumplimiento de obligaciones tributarias y cumplimientos legales. - No se ha iniciado ningún proceso para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias omisas. Al no contar con una planificación tributaria y herramienta de control de cumplimiento de obligaciones formales y sustantivas, la empresa corre el riesgo de ser sujeta a multas que afectaran la liquidez y la continuidad del negocio. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Planificación de obligaciones en materia fiscal. - Control de obligaciones tributarias. - Mitiga el riesgo de continuidad del negocio.

Área-subárea	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Finanzas – Registros Contables	Fundamentación: - No se llevan registros de ventas, costos y gastos y la información se obtiene de forma manual y no es oportuna. - No se cuenta con flujos de caja proyectado (control de ingresos, gastos y salidas de efectivo) porque se maneja de manera empírica. - No se llevan registros contables que proporcionen información financiera oportuna para la toma de decisiones. Al no contar con registros contables, proyección de efectivo, gastos y costos, las decisiones pueden ser deficientes e inoportunas, lo que afecta la sostenibilidad de la empresa. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Establece control en el manejo de los registros contables. - Información confiable para la toma de decisiones. - Permite elaborar proyecciones de salidas e ingresos de efectivo.

Área-subárea	Fundamentación y Consecuencias al superar la debilidad
Finanzas – Análisis de costos	Fundamentación: - No cuenta con ningún tipo de registro que permita identificar y controlar los costos. - No se generan informes de costos, las decisiones se toman con base a la experiencia. - No se maneja presupuestos de costo ni planificación de costos. Al no contar con registros y reportes para el análisis y control de los costos se corre el riesgo de incurrir en pérdidas operativas, originadas de una minimización de utilidades por precios inadecuados o no competitivos. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Control total de los recursos. - Información confiable para la toma de decisiones oportunas. - Fortalece los procesos en la fijación de precios.
Finanzas – Administración Financiera	Fundamentación: - No se cuenta con un presupuesto general del negocio. - Las decisiones financieras se toman cuando surgen las necesidades, ya que no existe una planificación financiera. - No se evalúa los resultados con presupuestos. Al no existir una planificación financiera y control presupuestario, se incrementa el riesgo de iliquidez y baja rentabilidad, afectando la sostenibilidad del negocio. Beneficios al solventar el área de oportunidad: - Manejo adecuado de los recursos financieros. - Manejo y control de gastos innecesarios. - Reduce el riesgo de iliquidez.

1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

A raíz de la importancia de superar las áreas de oportunidad antes indicadas, se propuso para cada una de ellas una serie de actividades encaminadas a superar las mismas. A continuación se presentan esas actividades propuestas.

Acciones clave de éxito a implementar

Acción clave de éxito 1

Mercadeo y Ventas: Relación con Clientes.

Diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes, el cual incluye:

- Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).
- Base de clientes con el manejo de contratos y cuentas que incluye: el seguimiento de promociones y actividades programadas para los clientes.
- Elaboración de protocolo de atención al cliente con la guía de atención y guía de solución de insatisfacción del cliente.
- Administración de redes sociales (Facebook).

Acción clave de éxito 2

Finanzas, Producción y Operaciones: Análisis de Costos y Manejo de Inventarios.

Diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, el cual incluye:

- Módulo de compras con manual y políticas de compras.
- Módulo de inventarios con manual y políticas.
- Módulo de ventas con manual y políticas
- Módulo de costos en herramienta de Excel con manual y políticas.

Durante el proceso de consultoría se realizó a requerimiento de la propietaria una intervención adicional según se detalla:

Otras intervenciones
Acción clave de éxito 3 Dirección Estratégica: Misión y Visión Elaboración, análisis y reorientación de misión, visión y valores de Maya Café Restaurante, el cual incluye: • Elementos para establecer la misión, visión y valores como identidad de Maya Café Restaurante.

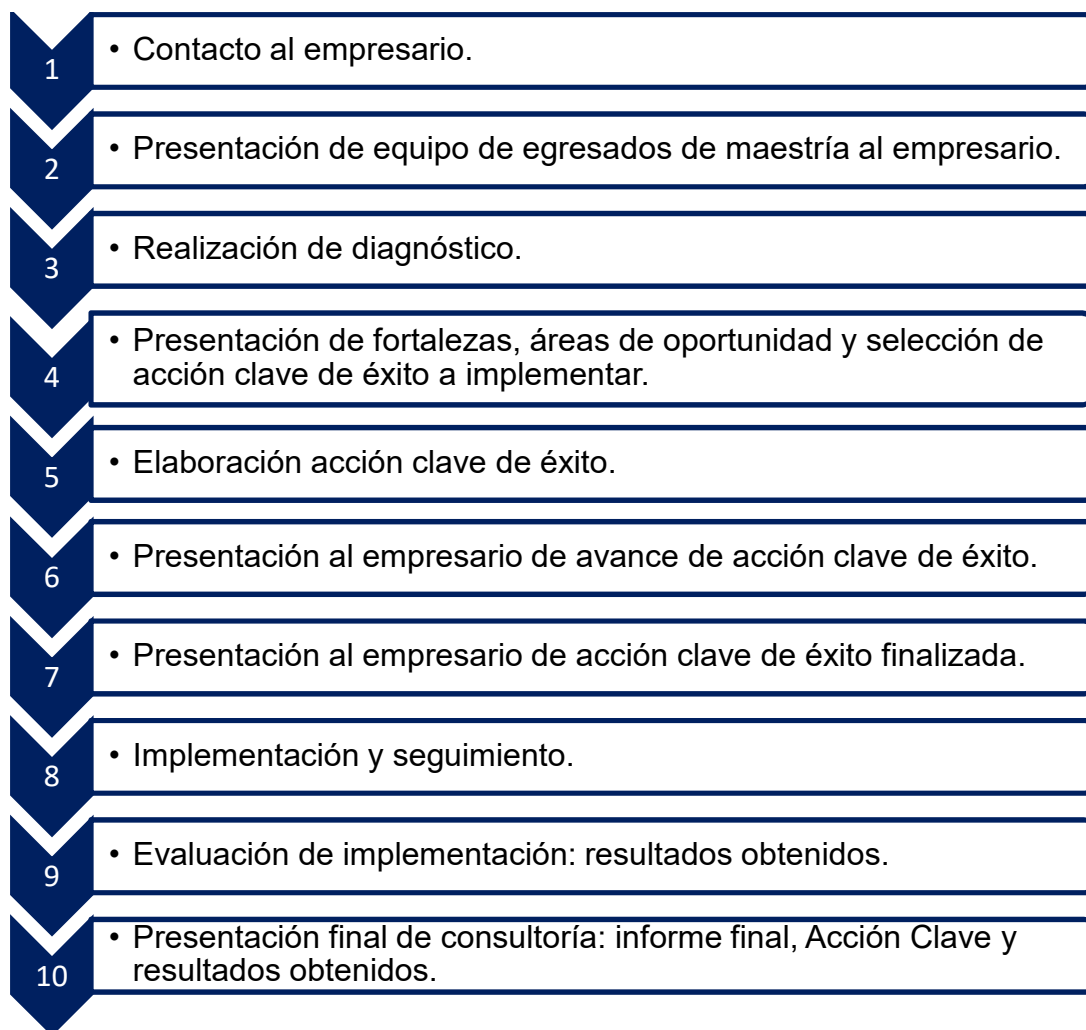
II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación

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

A continuación, se detalla el proceso seguido en la consultoría realizada a Maya Café Restaurante.

2.1.1 Proceso de la consultoría

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



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

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

Después de haber finalizado la sesión de visitas y entrevistas, se dio paso a calificar los datos obtenidos. La metodología que se siguió para la calificación

de los aspectos obtenidos de cada área, se muestra en la siguiente tabla. Ver tabla No. 2.

Tabla 2 Metodología de calificación

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

Fuente: Herramienta de diagnóstico maestría UTEC

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

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

Durante la presentación se seleccionaron las acciones clave de éxito a implementar, determinando el área y sub área, para este caso se eligieron las siguientes acciones clave de éxito 1 y 2: “Mercadeo y Ventas / Relación con Clientes”, “Finanzas, Producción y Operaciones / Análisis de Costos y Manejo de Inventarios”. Las soluciones que se plantearon para cada una son: Diseño e implementación de sistema Odoo para registro y seguimiento de clientes y el diseño e implementación de sistema Odoo para administrar costos e inventarios con una herramienta en Excel para el análisis de resultados mensuales.

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar

Los beneficios que se obtendrán al implementar cada una de las acciones clave de éxito se detallan a continuación:

2.2.1 Beneficios de la acción clave de éxito 1

Mercadeo y ventas – Relación con Clientes: Diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes, que cuenta con protocolo de atención al cliente y plan de marketing digital.

Los principales beneficios al contar con un módulo CRM son:

- El módulo CRM permite la gestión de las relaciones con los clientes.
- Control de una base de clientes que permite el manejo de contactos y cuentas.

- Dar seguimiento de promociones y actividades programadas para los clientes a través del módulo CRM.

Los principales beneficios al contar con un protocolo de atención al cliente son:

- Transmitir a los colaboradores nuevos y antiguos un protocolo de atención al cliente.
- Tener una guía del servicio al momento de atender al cliente y también una guía de soluciones de insatisfacción al cliente.
- Contar con parámetros de acción ante las diferentes situaciones con los clientes.

Los principales beneficios en la administración de Facebook son:

- Tener propuesta de un plan de marketing digital con su FODA para conocer las oportunidades y debilidades.
- Definir el tipo de cliente al que se quiere llegar con la campaña de Facebook propuesta.
- Elaborar la propuesta de valor, para definir la ventaja competitiva del producto.

2.2.2 Beneficios de la acción clave de éxito 2

Finanzas, Producción y Operaciones – Análisis de Costos y Manejo de

Inventarios: Análisis de Costos y Manejo de Inventarios: Diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, y herramienta de Excel para la obtención de resultados.

Los principales beneficios en las compras son:

- Control de la materia prima comprada.
- Contar con políticas de compras.
- Obtener reportes de compras para un facilitar el uso de la herramienta.

Los principales beneficios en módulo de inventarios:

- Administración de inventarios.
- Políticas de control interno de inventarios.
- Informes de inventarios.

Los principales beneficios en módulo de ventas:

- Sistematización de las ventas.
- Reduce el tiempo de atención a los clientes.
- Control de los ingresos a través del punto de ventas.

Algunos de los beneficios en archivo de costos en Excel:

- Control total de los recursos.
- Información confiable para la toma de decisiones oportunas.
- Fortalece los procesos en la fijación de precios.

2.2.3 Beneficios de la acción clave de éxito 3

Dirección estratégica – Misión y Visión: Elaboración, análisis y reorientación de misión, visión y valores de Maya Café Restaurante.

Los principales beneficios de la reorientación de la misión, visión y valores son:

- Tener una guía sobre la elaboración de la misión, visión y valores.
- Fundamentar la identidad del negocio, con los elementos claves de la misión, visión y valores.
- Lograr el objetivo que tiene el negocio para el corto y mediano plazo.

2.3 Descripción de la acción clave de éxito

Para cada una de las acciones clave se describe a continuación, las actividades que se llevaron a cabo:

Las acciones clave de éxito tienen un impacto significativo en el restaurante. El uso de herramientas tecnológicas en la nube, permitirá que la

empresa interactúe de manera efectiva y eficaz en un solo ERP diseñado de forma integral, en este sentido, la empresa ahorrará recursos.

La interrelación de estas dos acciones clave de éxito radica en que ambas son de suma importancia para potenciar la gestión de los clientes, venta, inventarios y costos de Maya Café Restaurante. El uso de herramientas tecnológicas como el sistema Odoo, plan y campaña de marketing digital para Facebook, y el uso de Excel como herramienta para determinar los costos, y resultados del período, permitirán a que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz con los actuales y futuros clientes, en este sentido, la empresa ahorrará recursos, obtendrá resultados en el menor tiempo y mejorará el servicio.

2.3.1 Acción Clave de Éxito desarrolladas

2.3.1.1 Acción clave de éxito 1. Diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes

Esta implementación incluye:

- a) Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).
- b) Base de clientes: Manejo de contactos y cuentas.
 - Seguimiento de promociones.
 - Actividades programadas de seguimiento.
- c) Elaboración de protocolo de atención al cliente:
 - Guía de atención.

- Guía de solución de insatisfacción del cliente.
- d) Administración de redes sociales (Facebook).

A continuación, se desarrolla la acción clave de éxito a través del primer paso que es Implementar ERP en la Nube, permitirá que el restaurante interactúe de manera efectiva y eficaz en un solo ERP, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio, a continuación, se describe el siguiente contenido:

2.3.1.1.1 Objetivos del sistema ERP Odoo

- Realizar la adquisición de ERP Odoo y vinculación con servidor Amazon.
- Efectuar parametrizaciones básicas en ERP
- Carga de Catálogo contable, clientes, proveedores, catálogo de productos, entre otros.
- Implementación de ERP en Maya Café Restaurante.

2.3.1.1.2 Alcance

El presente trabajo contiene la implementación de ERP Odoo y vinculación con servidor en la nube y sus parametrizaciones básicas.

Tabla 3 Implementación del sistema Odoo

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Implementación de ERP y servidor en la nube	Implementación de ERP Odoo vinculado a servidor en la nube.	Permitir fortalecer el área financiera y sus clientes maximizando sus rentabilidades por medio de la obtención de información oportuna y veraz, permitiéndoles crear sus propios indicadores financieros y puedan controlar la gestión. Reduciendo el riesgo en la toma de decisiones financieras, eliminando la probabilidad de falta de liquidez y estableciendo controles internos dentro del restaurante.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Como parte del plan de acción, se efectuó la adquisición del ERP y servidor en la nube y se creó la vinculación entre ambos, se realizaron las parametrizaciones básicas como lo son carga de carga de catálogo de cuentas, proveedores, clientes, impuestos básicos, entre otros. Con lo que se pretende integrar las áreas relevantes de la compañía y maximizar sus resultados y establecimiento de control interno.

2.3.1.1.3 Implementación ERP Odoo.

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

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

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

Ilustración 1 Sistema Odoo



Fuente: Ingreso al sistema creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.1.4 ¿Qué es un ERP?

Una definición sencilla de qué es un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, CRM de clientes (Customer Resources Management), inventarios, proveedores, facturación, contabilidad, etc.

El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo. Es decir, es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.

Ilustración 2 Sistema Odoo



Fuente: Elaboración propia de equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.1.5 ¿Por qué Odoo es funcional?

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

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

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

Dichas características le permitirán a Maya Café Restaurante fortalecerse como negocio y maximizar sus operaciones, ya que como se mencionó anteriormente se detectaron siete grandes áreas de oportunidad, las cuales, si la propietaria le proporciona continuidad y aplicación a las “mejores prácticas”,

logrará solventarlas, ya que el ERP le facilitará el control del punto de ventas, análisis de los ingresos en tiempo real y accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Costos por instalar otros sistemas ERP diferentes a Odoo

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

Tabla 4 ERP reconocidos a nivel mundial

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

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

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

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

A continuación de los costos de versión Odoo Enterprise (Pagada)

Ilustración 3 Odoo Enterprise

odoo APLICACIONES TOUR TARIFAS COMUNIDAD DOCUMENTOS INICIAR SESIÓN Pruébalo gratis

Tarifas Tarifas Packs de Éxito Ediciones Sign In

Precios de Odoo

Elige el número de **usuarios**

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

Elige tus Aplicaciones

CRM \$8.00 USD / mes ☒	Facturación \$4.00 USD / mes ☒	Ventas \$4.00 USD / mes ☒
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 ☒

Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Ilustración 4 Odoo Enterprise

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

Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Ilustración 5 Odoo Enterprise

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

Integraciones extra


DHL 
☐


UPS 
☐


USPS 
☐


FedEx 
☐


Ebay 
☐


VoIP (Asterisk) 
☐

\$12.00 USD / mes

\$12.00 USD / mes

\$12.00 USD / mes

\$12.00 USD / mes

\$20.00 USD / mes

\$12.00 USD / mes

Elija su tipo de servidor

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

Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Ilustración 6 Odoo Enterprise



The screenshot shows the Odoo Enterprise pricing page. At the top, there's a navigation bar with 'odoo | Tarifas', 'Tarifas', 'Packs de Éxito', 'Ediciones', 'Sign In', and a 'Pruébalo gratis' button. The main heading is 'Servicio de implementación'. Below it, there are three radio button options: 'Autoservicio' (selected), 'Paquetes de éxito de Odoo (se recomienda para <50 usuarios)', and 'Con un socio local (se recomienda para >50 usuarios)'. There are two tabs: 'Anualmente' and 'Mensual' (selected). Below the tabs is a table with pricing details.

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

Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Por lo anterior, (Odoo, EG Comercio Electronico Global, 2016), nos muestra 8 principales ventajas competitivas al utilizar Odoo:

1. Personalización o customización

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

2. Libertad

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

3. Ahorro

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

4. Calidad

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

5. Comunidad

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

6. Frecuencia de las actualizaciones

El software ERP open source tiene la particularidad de que se actualiza con mucha frecuencia, de hecho, aplicaciones como Odoo han pasado de ser

simples herramientas para gestión de empresas a una gran suite empresarial de alto nivel con miles de módulos y funcionalidades.

7. Pruebas de software

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

8. Auditoría informática

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

Efectuada esta comparación de la versión Community vrs la Enterprise, la empresaria se está ahorrando aproximadamente \$2,290.00, por lo que la elección de la acción clave de éxito seleccionada sigue siendo la más idónea y proporcionando una ventaja competitiva.

2.3.1.1.6 Aplicaciones de Odoo

Contabilidad:

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

De esta forma registrar facturas de proveedores es súper rápido, configurando un proveedor, seleccione la orden de compra y Odoo complementa todo lo demás y efectúa los respectivos registros por usted.

Cuentas por Cobrar:

Hay diferentes maneras de automatizar la creación de la factura del cliente en Odoo. Por lo general, los proyectos de las facturas son creados por el sistema (con información proveniente de otros documentos como órdenes de venta o contratos) y la contabilidad sólo se tiene que validar los proyectos de facturas y enviar las facturas al montón (por correo electrónico).

Cuentas por Pagar:

Permite que usted maneje las órdenes de compras, los productos entrantes y las facturas de los proveedores, todo a la perfección en un mismo lugar.

Si desea establecer un proceso de control de factura de proveedor, lo primero que hay que hacer es tener datos de la compra en Odoo. Saber lo que se ha comprado y recibido es el primer paso hacia la comprensión de sus procesos de gestión de compras.

Caja y Banco:

En Odoo, puede administrar múltiples extractos bancarios, en múltiples monedas, importar archivos de estados de cuenta, sincronizar con su cuenta de PayPal, Conciliaciones de cuentas bancarias de forma automatizada.

Impuestos:

Establecimiento básico de las tasas de impuestos aplicables dentro del territorio, así como modificaciones a futuro de incorporarse nuevas tasas impositivas.

Informes:

Además de los reportes creados específicamente en cada módulo de localización, unos pocos muy utilizados, genéricos y reportes dinámicos están disponibles para todos los países:

- ✓ Balance.
- ✓ Ganancias y Pérdidas.

- ✓ Plan de cuentas.
- ✓ Resumen ejecutivo.
- ✓ Libro mayor general.
- ✓ Antiguas cuentas por pagar.
- ✓ Antiguas cuentas por cobrar.
- ✓ Estado de flujo de efectivo.
- ✓ Reporte de impuestos.
- ✓ Conciliaciones bancarias.

Puede seleccionar cada reporte para imprimirlos y reportar al asesor. Exportar a xls para el análisis. También comparar valores con otro período. Elegir cuántos períodos requiera comparar con el período elegido y elegir hasta 12 períodos anteriores desde la fecha del reporte y si no se desea usar la opción por defecto Período uno anterior.

La Hoja de Balance muestra un resumen de los activos, pasivos y patrimonio de su organización en una fecha particular (ver ilustración 7).

Ilustración 7 Informe Odoo - Balance

Balance Sheet	
YourCompany	
Click to add an introductory explanation	
	(as of 12 Oct 2016)
Current Assets	
+ Bank and Cash Accounts	
100001 Bank	\$ 102.78
Total Bank and Cash Accounts	\$ 102.78
+ Receivables	
100000 Account Receivable	\$ 7,553.36
Total Receivables	\$ 7,553.36
+ Current Assets	
100000 Tax Paid	\$ 962.55
Total Current Assets	\$ 962.55
Prepayments	\$ 0.00
Total Current Assets	\$ 8,618.69
Plus Fixed Assets	
	\$ 0.00
Plus Non-current Assets	
	\$ 0.00
ASSETS	\$ 8,618.69
+ Current Liabilities	
110000 Account Payable	\$ 20,213.54
Total Current Liabilities	\$ 20,213.54
Non-current Liabilities	\$ 0.00
LIABILITIES	\$ 20,213.54
CURRENT YEAR EARNINGS	
	\$ -11,594.85
RETAINED EARNINGS	
	\$ 0.00
EQUITY	\$ -11,594.85

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Inventarios:

Control de las existencias y servicios del negocio, entradas, salidas, transferencias, y sus respectivos métodos de valuación como; Costo Promedio, PEPS (primeras entradas, primeras salidas), UEPS (últimas entradas, primeras salidas).

Compras:

Para la mayoría de las compras diarias, lo más probable es que ya sabe dónde comprar y a qué precio. Para estos casos, una Orden de Compra sencilla (PO) le permitirá manejar todo el proceso.

La Orden de Compra generará una factura, y dependiendo de la configuración del contrato con el proveedor, usted tendrá que pagar la factura antes o después del envío.

Ventas:

Cerrar oportunidades de venta con Odoo Ventas es realmente sencillo. Tan sencillo como seleccionar una cotización predeterminada para un nuevo producto de venta.

Los productos, los detalles de servicios están listos en la cotización. Por supuesto, puede adaptar la oferta según las necesidades de su cliente.

Además, la revisión de la oferta desde un teléfono móvil es realmente fácil. El cliente tiene una cita clara con una tabla de contenido. Facilita identificar una oportunidad como vendedor. Cuando la oferta está lista, el cliente sólo tiene que firmarla en línea en sólo unos clics.

También proporciona el historial de transacciones y comunicaciones rápidamente. Es muy sencillo, conocer con claridad la pasada interacción. Y cualquier información relacionada con la transacción.

En cualquier momento, se puede obtener un informe profundo de sus actividades de ventas. Los ingresos por los vendedores o departamentos. Ingresos por categoría de producto, profundizar en productos específicos, por trimestres o meses.

Punto de Venta:

Se basa en una interfaz simple y fácil de usar. La aplicación del Punto de Venta se puede utilizar en línea o fuera de línea en iPads, tabletas Android o portátiles.

El Punto de Venta de Odoo está totalmente integrado con los módulos de Inventario y de Contabilidad. Cualquier transacción con su punto de venta será automáticamente registrada en la gestión de inventario y en la contabilidad e, incluso en el módulo de CRM ya que el cliente puede identificarse desde este módulo.

Ejecutar las estadísticas en tiempo real y consolidaciones en todas las tiendas sin la molestia de la integración de varias aplicaciones externas.

2.3.1.1.1 Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).

La acción clave de éxito tiene un impacto significativo en la empresa, porque permite el acercamiento a los clientes de forma más efectiva y rápida por medio de la herramienta, que es el sistema Odoo, en el módulo de Ventas opción clientes, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y tiempos.

Permitiendo así a Maya Café Restaurante por medio de la aplicación del CRM superar esta área de oportunidad y convertirse en una compañía con más solidez en el mercado.

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

A continuación, se desarrolla la primera parte de la acción clave de éxito 1, a través de la Gestión de las relaciones con los clientes, conocido por sus siglas, más adelante como “CRM”, se describe el siguiente contenido:

Objetivos:

- Proporcionar una guía de consulta para el uso del sistema Odoo aplicado a los procesos de CRM de Maya Café Restaurante.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar a Maya Café Restaurante a través de Odoo.

- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance:

El sistema CRM aplicado a Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para la buena gestión de negocios, teniendo en cuenta a los clientes como base fundamental, y poder brindar una relación entre empresa y cliente.

El sistema permite generar oportunidades de negocio, ver el estado de cada oportunidad de negocio y crear presupuestos para poder cerrar una venta de los servicios brindados por el restaurante en eventos o atención a grandes grupos de clientes. Además, crea informes para analizar los flujos y las actividades, herramienta importante para posteriores oportunidades de negocio.

A continuación, se presentan algunas imágenes del CRM creado a Maya Café Restaurante, se amplía detalle y funciones.

Ilustración 8 Pantalla de inicio del CRM

Fuente: Ingreso al sistema creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 9 Módulo de administración de clientes

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 10 Módulo de Informe

	Nuevo	Cerrado	Propuesta	
Total	42.00	45.00	140.00	227.00
junio 2019	42.00	45.00	140.00	227.00

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Los pasos que se siguieron para la elaboración del CRM en el sistema, son los siguientes:

- Primero, se realizaron visitas de campo con el objetivo de conocer los procedimientos del negocio.
- Segundo, con la información obtenida se identifica la necesidad de aplicar un sistema que permita gestionar la relación de clientes y ventas, debido a que en el proceso actual no se llevan registros.
- Tercero, se diseña el sistema y se realizan pruebas. Para las pruebas se ingresa una pequeña base de datos de clientes.
- Cuarto, se capacita a la empresaria y se entrega manual de usuario
El manual de usuario realizado es un instructivo que permitirá a la empresaria y al personal complementar de manera correcta la información de los clientes, a continuación, se muestra un extracto del mismo.

Ingreso a CRM

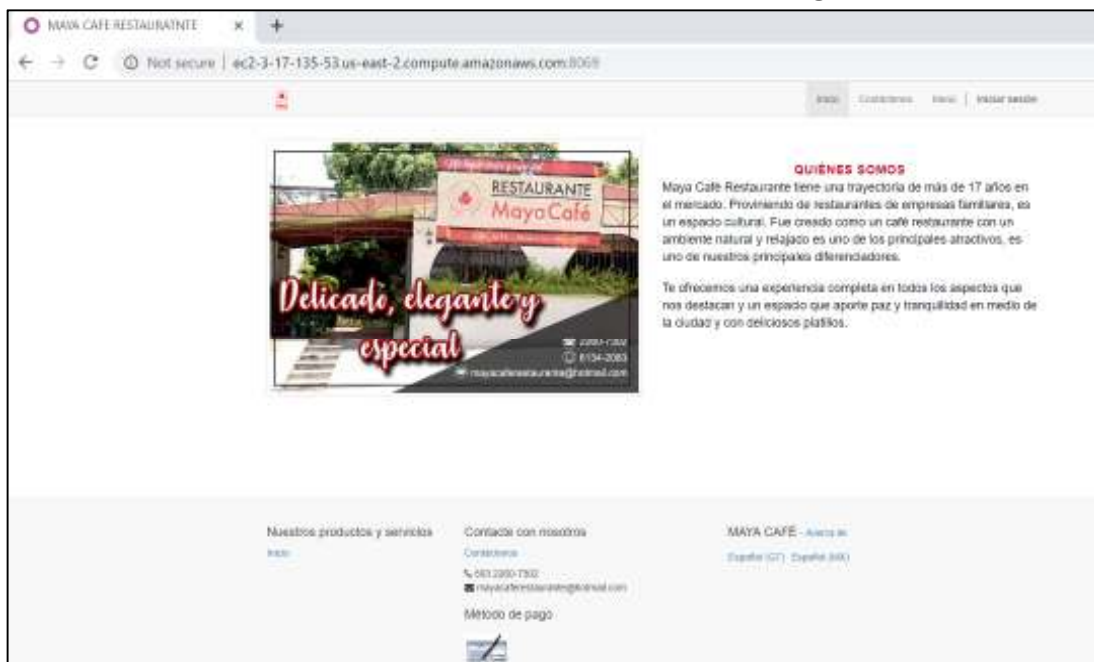
Para acceder al sistema de CRM Maya Café Restaurante se requiere acceso a internet desde los dispositivos que se utilizarán para la gestión de dicho sistema.

Paso 1. Abrir un navegador para poder acceder a una página web, para efectos de ejemplo, se ocupará Google Chrome.



Paso 2. Dirigirse a la barra de direcciones del navegador e introducir la siguiente url: <http://ec2-3-17-135-53.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/>, se mostrará la siguiente ilustración:

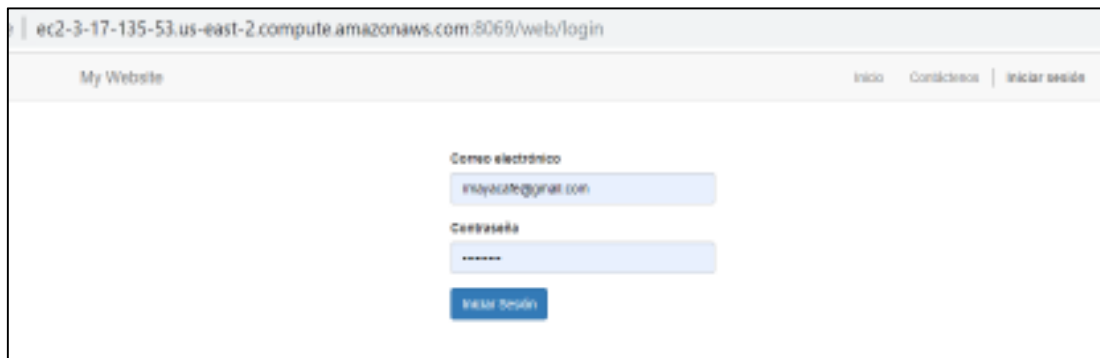
Ilustración 11 Introducción del URL



Fuente: Sitio web creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 3. Se muestra la pantalla de acceso al sistema CRM Maya Café Restaurante, aparece la siguiente ilustración:

Ilustración 12 Pantalla de inicio del CRM



Fuente: Ingreso al sistema creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 4. En el correo electrónico se digita la dirección de correo que será el del administrador del sistema: la contraseña será asignada a la persona administradora del sistema.

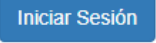
Paso 5. Hacer clic al botón  para que se pueda acceder a la bandeja de entrada del sistema, que permite ver los correos que sean recibidos por los clientes, se mostrará la siguiente ilustración:

Ilustración 13 Pantalla de inicio del CRM



Fuente: Creación propia del equipo consultor para Maya Café Restaurante

Interacción CRM.

Módulo de venta

El módulo de venta permite la gestión de la relación con los clientes, el cual incluye los datos y la información asociada a ellos.

Ilustración 14 Módulo de venta



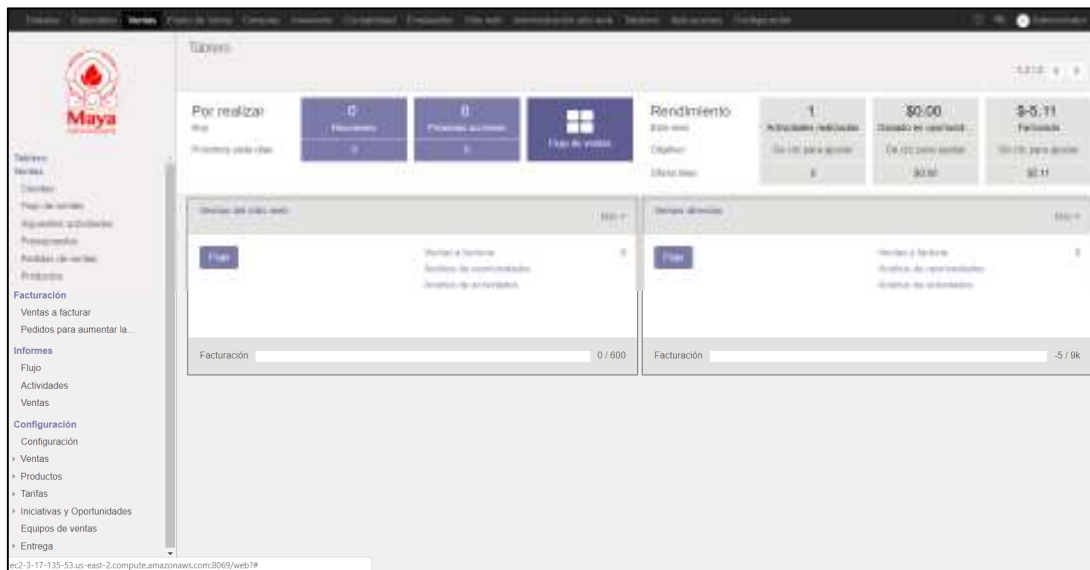
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Se visualiza en la parte izquierda los diferentes módulos que reflejan la gestión de los clientes y las oportunidades de negocio que se pueden brindar en el Restaurante Maya Café.

Tablero de Actividades

El módulo presenta el tablero donde muestra las actividades que están por realizar, como el rendimiento que ha obtenido en el transcurso del tiempo con Maya Café Restaurante.

Ilustración 15 Módulo de actividades



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Actividades por realizar

La primera opción son las reuniones que se tienen programadas en el transcurso de los próximos siete días.

La segunda opción son las actividades próximas que se van a realizar, también se muestran los posibles cierres esperados de las oportunidades de negocio.

El flujo de ventas permite acceder de manera inmediata al flujo con los clientes que se tienen en Maya Café Restaurante, desde una nueva oportunidad hasta la última etapa que es cuando ya está ganada la oportunidad de negocio.

Rendimiento de Restaurante Maya Café

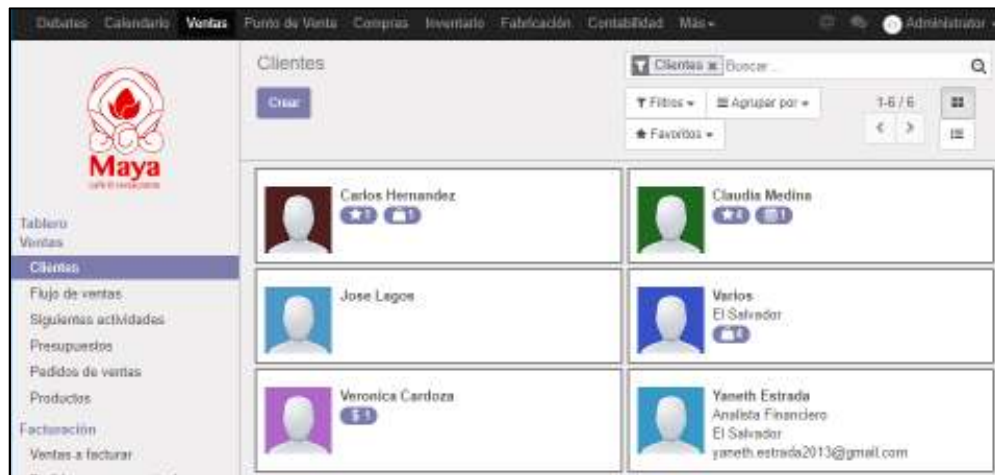
La primera opción visualiza las actividades realizadas, generando el reporte de acciones, da la posibilidad de ajustar un objetivo que se quiera cumplir en el presente mes.

La segunda opción visualiza el monto total ganado en las oportunidades generadas en el mes.

Administración de Clientes

Parte fundamental del negocio son sus clientes, esta es la base por la que ha sido desarrollada esta herramienta de CRM para Maya Café Restaurante, porque le permite la gestión de cada uno de ellos, los cuales tienden a ser potenciales para oportunidades de negocio, en este proceso el restaurante puede ampliar su base de clientes, de tal forma que conocerá el segmento de mercado que abarca, y al darle seguimiento estos se convertirán en ingresos financieros.

Ilustración 16 Módulo de administración de clientes

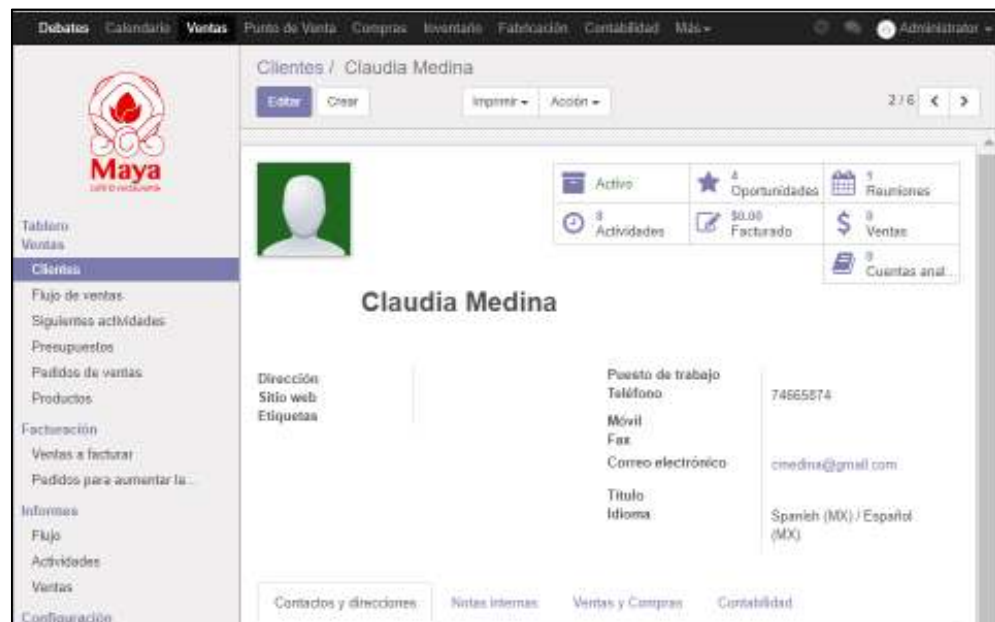


Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Descripción de clientes

Al seleccionar un cliente de la base de datos, muestra la descripción detallada de cada uno a los que se le han designado su información. Da la posibilidad de editarlos para modificar o eliminar detalles de cada uno.

Ilustración 17 Módulo de administración de clientes



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de clientes

Para crear un nuevo cliente en la base de datos, hacer clic en el botón de crear, ubicada en la parte superior izquierda de la pantalla.

A continuación, se muestra un formulario con las características de un cliente, donde se llenará de una forma muy detallada cada atributo del cliente nuevo.

Ilustración 18 Tablero para la creación de clientes

The screenshot displays the 'Nuevo Cliente' (New Client) form within the Maya CRM application. The interface features a top navigation bar with tabs for 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más'. A left sidebar contains a menu with 'Clientes' selected. The main content area is titled 'Clientes / Nuevo' and includes a 'Guardar' (Save) button and a 'Descartar' (Discard) button. The form is divided into two main sections: 'Individual' and 'Compañía'. The 'Individual' section is active, showing fields for 'Nombre' (Name), 'Dirección' (Address), 'Sitio web' (Website), and 'Etiquetas' (Tags). The 'Compañía' section is also visible, showing fields for 'Puesto de trabajo' (Job Position), 'Teléfono' (Phone), 'Móvil' (Mobile), 'Fax', 'Correo electrónico' (Email), 'Título' (Title), and 'Idioma' (Language). A 'Crear' (Create) button is located at the bottom left of the form.

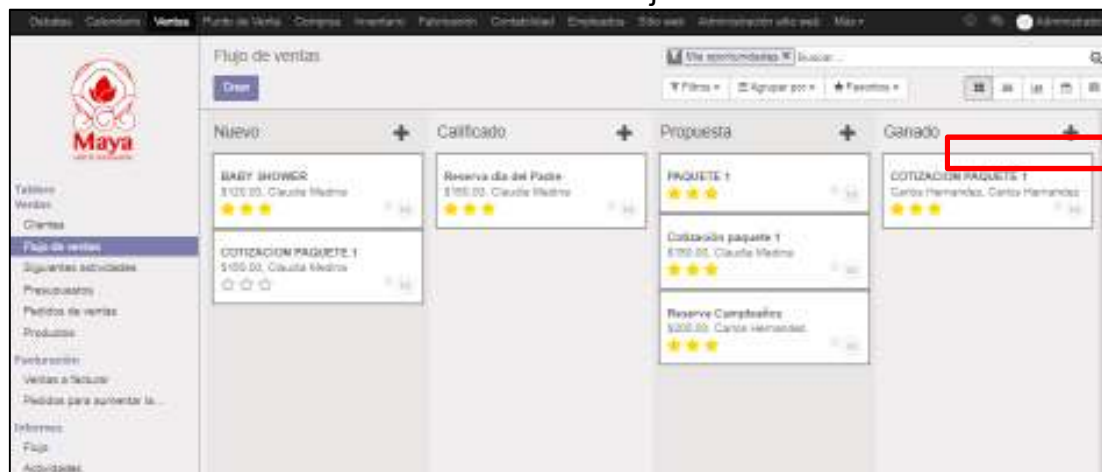
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Flujo de ventas

Permite ver el comportamiento de las de los clientes como oportunidad de negocio a través del tiempo, desde su creación hasta que la oportunidad se convierte en ingresos para el negocio. Cuenta con cuatro estados, que son: nuevo, calificado, propuesta y ganado. Cada uno de esos estados tiene la metodología de interacción de presionar y soltar.

El flujo de ventas permite en sus estados el seguimiento de promociones especiales para los clientes, los cuales pueden ser monitoreados, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 19 Módulo flujo de ventas



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Nuevo: Oportunidad de negocio en su primer estado, donde se evalúa la posible venta de una reservación para un evento en especial.

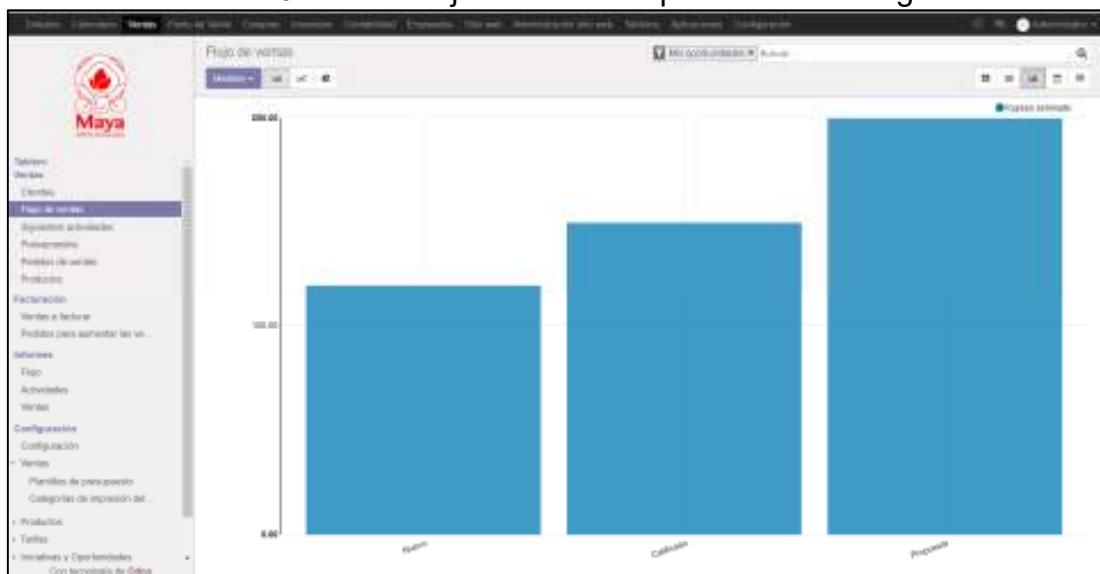
Calificado: Estado donde se determina la calificación del servicio prestado por el restaurante, para poder generar una propuesta ante los clientes.

Propuesta: Estado donde se determina a qué tipo de cliente se va a proponer el servicio del restaurante.

Ganado: Último estado del flujo de ventas, donde la propuesta fue satisfactoria para el cliente y ha aceptado el servicio.

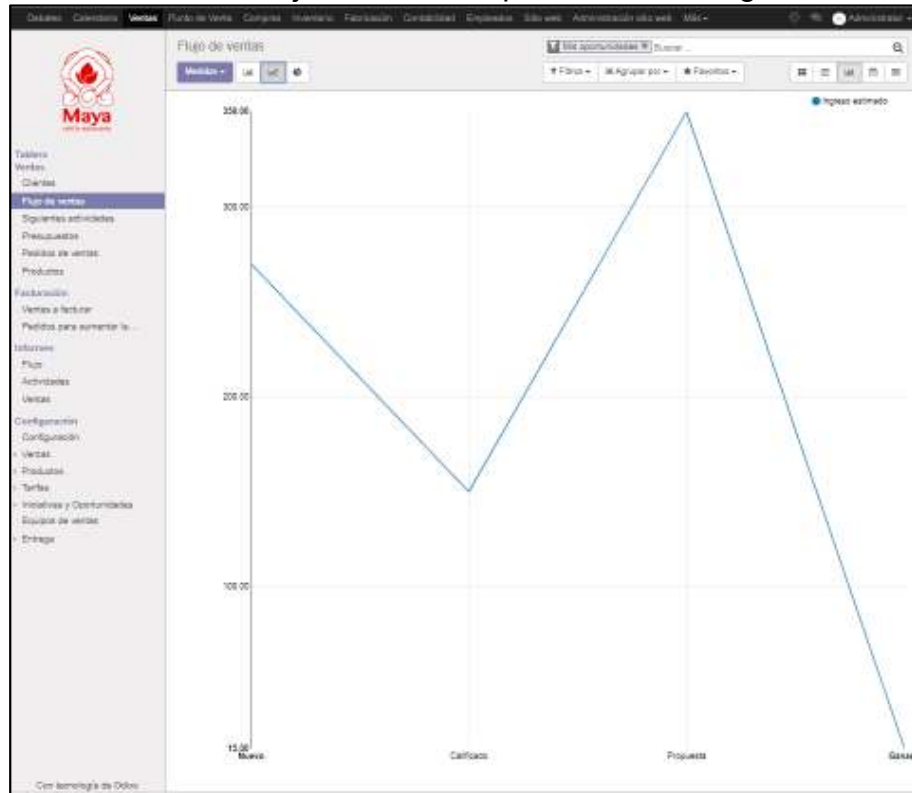
Cuenta con la opción de visualizar el flujo de ventas con gráficos, para ello, hacer clic al botón de “gráfica” (ver botón en ilustración No. 20) y permite analizar los flujos de los clientes en gráfico de barras, gráfico lineal o gráfico de pastel, como se muestra en las siguientes ilustraciones de la 13 a la 15:

Ilustración 20 Módulo flujo de ventas – presentación de gráficos



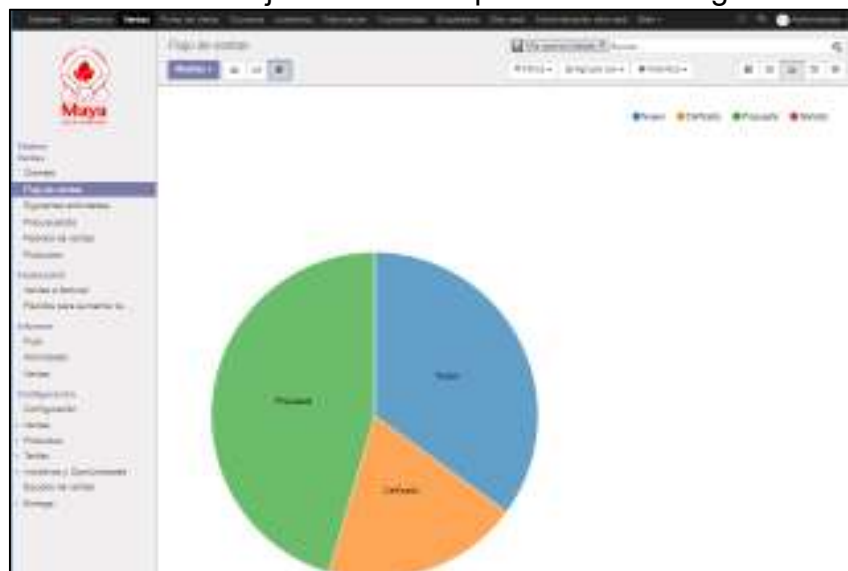
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 21 Módulo flujo de ventas – presentación de gráfica de líneas



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 22 Módulo flujo de ventas – presentación de gráfica de pastel



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de una oportunidad de negocio

Hacer clic en el botón “crear” del módulo de flujo de ventas, para crear una nueva oportunidad de negocio, luego llenar formulario de creación.

Ilustración 23 Tablero para creación de nuevas oportunidades de negocios

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Título de oportunidad: Nombre asignado a la nueva oportunidad de negocio que se verá reflejado en el flujo de ventas.

Cliente: Se puede determinar desde un inicio el cliente a ofrecer el servicio o asignarlo en la fase de “Propuesta”.

Ingreso estimado: Es el monto esperado de la nueva oportunidad de negocio.

Luego de llenar el formulario, hacer clic en el botón “Crear” para ver reflejado la oportunidad de negocio en el flujo de ventas.

Presupuestos

Una de las funcionalidades más interesantes de Odoo, es la posibilidad de habilitar presupuestos para ofrecer servicios a los clientes, que se puedan gestionar desde el sistema, la propietaria podrá enviarlos por correo electrónico y monitorearlos hasta que se concreten las ventas, esta aplicación sirve para banquetes, festividades de grupos de familias o empresas.

Vistas de los presupuestos en el sistema:

Ilustración 24 Módulo de presupuesto en modo “lista”

Número de presupuesto	Fecha de pedido	Cliente	Comercial	Total	Estado
50002	20/06/2019 12:52:57	Jose Lagos	Administrador	\$ 235.40	Presupuesto
50001	10/06/2019 20:25:29	Veronica Cardona	Administrador	\$ 140.04	Presupuesto
				\$375.44	

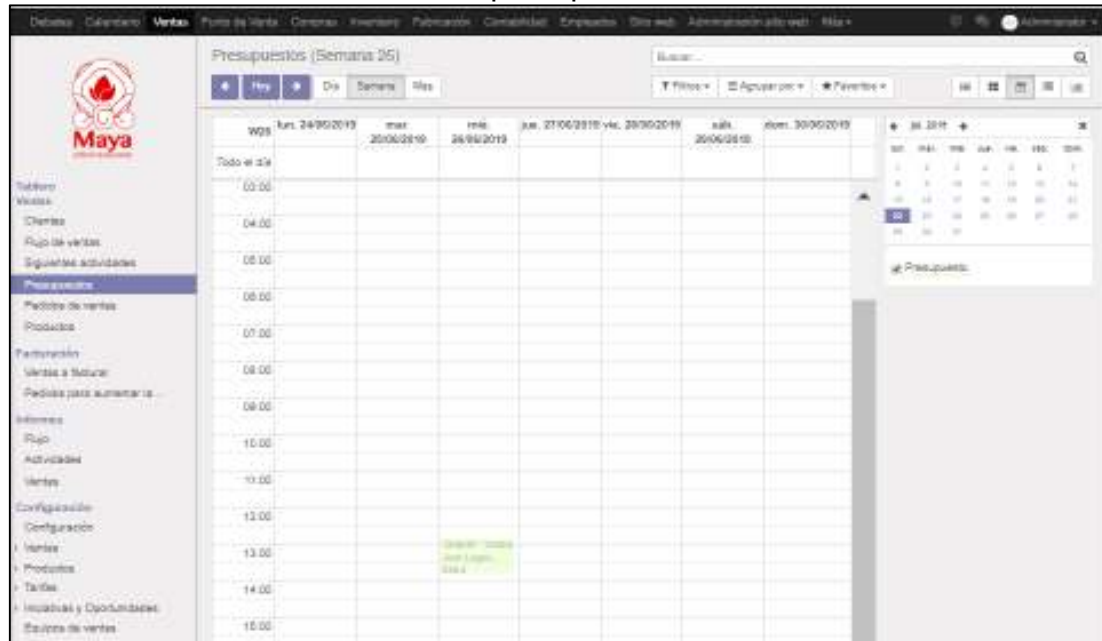
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 25 Módulo de presupuesto en modo “Kanban”

Cliente	Total	Estado
Jose Lagos 50002 20/06/2019 12:52:57	\$235.40	Presupuesto
Veronica Cardona 50001 10/06/2019 20:25:29	\$140.04	Presupuesto

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 26 Módulo de presupuesto en modo “Calendario”



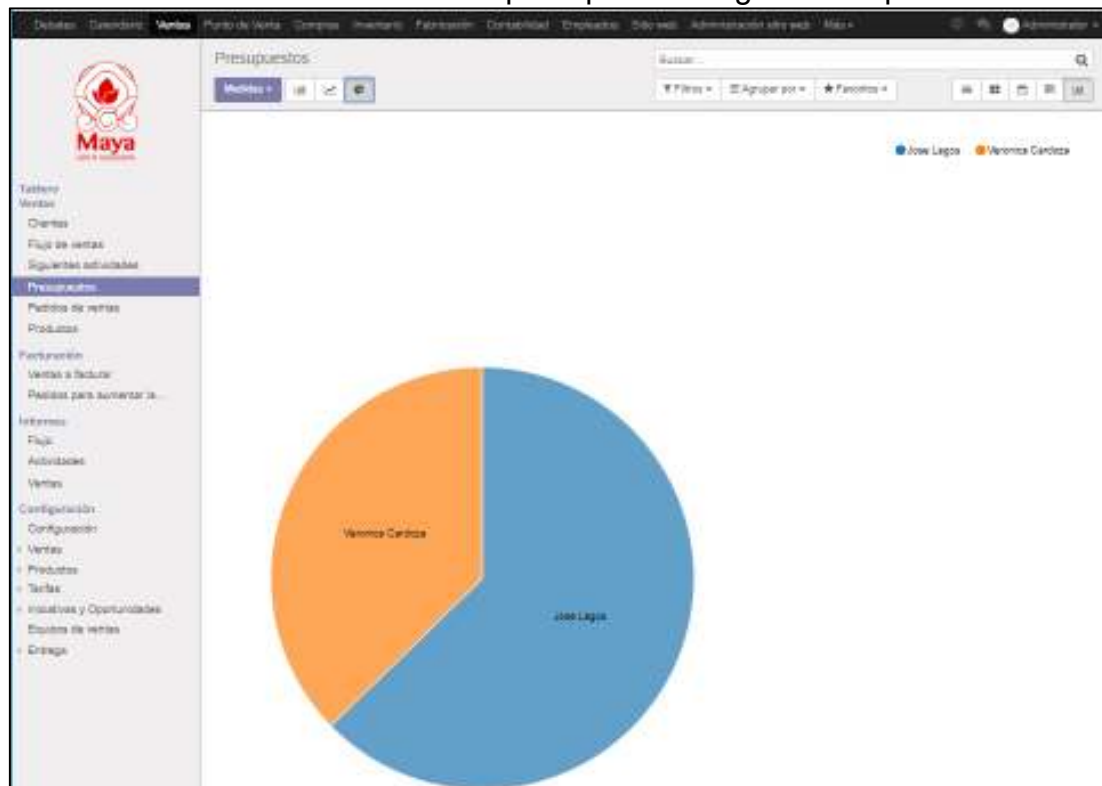
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 27 Módulo de presupuesto en modo “Pivote”



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 28 Módulo de presupuesto en gráfica de pastel



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Presupuesto nuevo

Para crear un nuevo presupuesto, hacer clic en el botón “crear” del módulo de presupuestos, siguiendo el siguiente formulario:

Ilustración 29 Módulo de presupuesto

Número de presupuesto	Fecha de pedido	Cliente	Contacto	Total	Estado
50002	20/06/2019 12:52:57	Jose Lagos	Administrador	\$ 235.40	Presupuesto
50001	16/06/2019 20:25:09	Veronica Cardona	Administrador	\$ 140.04	Presupuesto

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 30 Creación de un nuevo presupuesto

The screenshot displays the 'Nuevo' (New) budget creation interface within the CRM. The top navigation bar includes 'Depositos', 'Calendario', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventarios', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más'. The sidebar on the left lists various modules: 'Ventas', 'Clientes', 'Flujo de ventas', 'Siguiendo actividades', 'Presupuestos', 'Pedidos de ventas', 'Productos', 'Facturación', 'Ventas a facturar', 'Pedidos para aumentar la...', 'Informes', 'Flujo', 'Actividades', 'Ventas', 'Configuración', 'Configuración', 'Ventas', 'Productos', 'Tarifas', 'Iniciativas y Oportunidades', 'Equipos de ventas', and 'Entrega'. The main content area is titled 'Presupuestos / Nuevo' and features buttons for 'Guardar', 'Descartar', 'Enviar por correo electrónico', 'Imprimir', 'Previsualizar', 'Confirmar venta', 'Cancelar', 'Presupuesto', 'Presupuesto enviado', and 'Pedido de venta'. The 'Nuevo' section includes form fields for 'Cliente', 'Fecha de pedido' (14/07/2019 21:59:35), 'Fecha de caducidad' (14/08/2019), 'Tarifa', 'Plazos de pago', and 'Método entrega'. Below these is a table for 'Líneas del pedido' with columns for 'Producto', 'Sección', 'Descripción', 'Código de pedido', 'Unidad de medida', 'Etiquetas Analíticas', 'Precio unitario', 'Impuestos', 'Descuento (%)', and 'Subtotal'. The bottom right shows a summary with 'Base imponible: 0.00', 'Impuestos: 0.00', and 'Total: 0.00'.

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Cliente: Se despliega la lista de clientes que están en la base de datos para asignar el nuevo presupuesto.

Plantilla de presupuesto: El sistema coloca una plantilla en automático denominada "Default template".

Fecha de pedido: Fecha estimada del presupuesto asignado.

Fecha de caducidad: Fecha límite del presupuesto.

Tarifa: El monto determinado en el presupuesto.

Plazos de pago: Seleccionar el tiempo de pago, si será al pago inmediato al contado o al crédito en 15 ó 30 días plazo.

Método de entrega: La forma en que será entregado el servicio, en este caso es directo a la mesa.

Líneas del pedido: Seleccionar el servicio a brindar al cliente, en este caso, se despliega la lista de los productos del menú en la base de datos, llenando la línea del pedido del presupuesto automáticamente.

Hacer clic en el botón “Guardar” para que se muestre en la lista de presupuestos creados en el módulo.

Productos sugeridos: Se llenan los campos de productos y precios sugeridos al cliente en su presupuesto.

Otra información: En esta opción se agregan detalles como el envío al cliente fuera del punto de venta, etiqueta o referencia que se asigne al cliente, etc.

Incoterms: Seleccionar “en fábrica” en este campo Odoo nos permite seleccionar si el producto va a ser exportado.

Política de entrega: Seleccionar “entregar todos los productos a la vez”.

Comercial: Seleccionar “Administrator” o el mesero que elabora el presupuesto.

Etiquetas: Seleccionar etiqueta del cliente.

Equipo de Ventas: El sistema permite seleccionar si las ventas son directas o provienen de ventas del sitio web.

Referencia cliente: Colocar cuál es la referencia con la que identifica a cada cliente.

Pagos: En este campo Seleccionar “no es obligatorio en la validación del presupuesto en línea” porque es un presupuesto para ser aceptado por el cliente.

Cuenta analítica: Seleccionar el cliente que tenga cuenta asignada.

Facturación – Posición fiscal: Seleccionar si es factura o crédito fiscal para el cliente.

Informes del módulo de ventas

Los informes transmiten información específica acerca de Maya Café Restaurante, el cual puede generar información para analizar las oportunidades de negocio y analizar las actividades desarrolladas y en proceso.

Informe de Flujo

El informe de flujo permite analizar las oportunidades de negocio que se han generado a través del tiempo para contar con un mejor análisis, ya sea por las medidas que se seleccionen de acuerdo al filtro que ofrece el sistema que son: probabilidad de negocio, tiempo restante para el cierre, volumen de negocios probable, demora para asignar, ingresos totales, fecha límite excedida y por número de actividades.

Ilustración 31 Informe de flujo

CRM Interface: Análisis de oportunidades

Menú desplegado:

- Probabilidad
- Tiempo restante para el cierre
- ☒ Volumen de negocios probable
- Demanda para asignar
- Ingresos totales
- Fecha límite excedida
- Nº de actividades
- Garantía

	Calificado	Propuesta
Ingresos totales	42.88	46.88
Fecha límite excedida	42.88	46.88

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informe de Actividades

El informe de actividades permite conocer el conteo de las actividades que se han generado a través del tiempo,

Ilustración 32 Informe de actividades

CRM Interface: Análisis de actividades

	Ingresos creados	Etapas cambiadas	Oportunidad ganada	Nota
junio 2019	7	7	1	18

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.1.1.1 Socialización acción clave de éxito 1: Implementación de CRM

Se tuvo la intervención con la propietaria sobre la administración y control de la relación con los clientes CRM, en la que se abordaron los siguientes aspectos:

- ¿En qué consiste el CRM?
- Importancia del CRM
- Fases del CRM

En esta fase el equipo consultor en la implementación se hizo conciencia y énfasis en la importancia de dar seguimiento a los clientes con promociones, y a través del CRM del sistema Odoo, y poder cerrar oportunidades sin pasar horas llenando formularios, utilizando el CRM se pretende eliminar todas las barreras que desenfocan a la administración de su objetivo principal que es fidelizar nuevos clientes.

Ilustración 33 Capacitación de CRM



Fuente: Creación propia del equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.1.2 Elaboración de protocolo de atención al cliente

A continuación, se desarrolla la segunda parte de la acción clave de éxito 1, por medio del protocolo de atención al cliente, que permite mejorar la gestión del servicio que brinda el personal dentro del restaurante, como base fundamental para los colaboradores:

Objetivos del protocolo de atención al cliente

- Proporcionar una guía sobre el protocolo de atención al cliente para la prestación de servicios, mediante comportamientos éticos y morales en Maya Café Restaurante.
- Desarrollar habilidades en el buen uso de las formas verbales y no verbales en la atención al cliente, desde que se recibe hasta que se retira del restaurante, teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades de los clientes y su fidelización.
- Desarrollar habilidades para el manejo de conflictos en la insatisfacción del cliente.

Alcance del protocolo de atención al cliente

El protocolo de atención al cliente, se aplicará como estructura fundamental y adecuada en Maya Café Restaurante, facilitando la labor de cada uno de los colaboradores con la ayuda de este protocolo, y crear un ambiente laboral apropiado con los clientes internos y externos.

Será aplicado en todo momento dentro de las instalaciones del restaurante, creando en cada colaborador una cultura de cordialidad y hospitalidad ante clientes internos y externos.

Protocolo de atención al cliente para Maya Café Restaurante

Tabla 5 Planificación de capacitación de atención al cliente

Nivel de planificación	¿Qué se realizará?	Resultados esperados
Protocolo de atención al cliente	Capacitación de protocolo de atención al cliente.	Lograr fortalecer a los colaboradores de Maya Café Restaurante en la atención al cliente, maximizando sus habilidades por medio de la capacitación de los conocimientos básicos, sobre cómo tener una apertura adecuada, hasta el cierre de la visita de los clientes en el negocio, así mismo, permitiéndoles dar solución a conflictos cuando los clientes muestren inconformidad en los servicios recibidos.
	Entrega de kit para colaboradores.	Entrega de kit básico de atención para un servicio eficiente reduciendo inconformidades y obtener la oportunidad de ganar clientes potenciales, eliminando el riesgo de que no regresen a degustar los platillos.

Fuente: Protocolo de atención al cliente creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

A continuación, se presenta el protocolo de atención al cliente para Maya Café Restaurante:

Paso 1: Saludo y presentación

Se debe realizar el saludo cuando el colaborador se presente ante el cliente, permitir dar la bienvenida y mantener una sonrisa desde que el cliente se va acercando a las instalaciones.

Ejemplo para recibir al cliente 1:

“Buenas____; bienvenido a Maya Café & restaurante” (Nombre de la persona que recibe)

Influir en la decisión de la mesa de acuerdo a la cantidad de personas.

Ejemplo para recibir al cliente 2:

“Buenas ____; Bienvenido a Maya Café & restaurante mi nombre es _____

Será un gusto atenderles este día (nombre de la persona que atenderá la mesa)

Paso 2: Entrega de menú y toma de la orden

Establecer una información cruzada entre cocina y servicio de mesa sobre ingredientes; es decir, el colaborador que atiende al cliente, si este lo solicita, debe saber los ingredientes principales de los platillos para prevenir inconvenientes como por ejemplo: si algún alimento específico le hace daño, o

no es de preferencia del cliente, o incluso, para motivar al cliente a consumir los platillos, adicional el colaborador debe identificar cuando el cliente muestra interés de acuerdo a sus preferencias.

Ejemplo de toma de la orden del cliente:

A. Entregar el menú (abierto en la página de “Entradas” primero a las damas luego a los caballeros) y retirar los menús de los puestos sobrantes.

B. Preguntar: Si ¿es primera vez que nos visita?

Respuesta: “SI”, recomendar con base a los gustos del cliente (formular preguntas para identificar el tipo de ingrediente de preferencia).

Respuesta “NO”, influir para que pruebe algo diferente con base al tipo de gusto del cliente.

C. Identificar al cliente y mencionar las promociones del día.

D. Sugerir tipo de bebidas y tomar orden de estas.

E. En la medida de lo posible, siempre servir al cliente y mantener sonrisa.

Paso 3: Entradas y platos fuertes

A. Preguntar el tipo de preferencia del cliente y hacer una recomendación de platillos.

B. Sugerir una entrada y plato fuerte.

C. Repetir orden (Utilizar libreta de apuntes).

Paso 4: Servir platos

Por el lado derecho del cliente a excepción de las mesas que no tienen acceso por ese lado.

- A. Servir las entradas.
- B. Mencionar cuando esté listo el plato principal y sugerir bebida adicional.

Paso 5: Seguimiento de mesa

Siempre estar atento a los requerimientos de las mesas donde se encuentran los clientes que se están atendiendo, como se muestra a continuación:

- A. Preguntar: Si todo en la mesa está bien (sin importar quien atiende la mesa).
- B. Estar atentos a retirar los platos sucios.
- C. Mantenerse en un área visible al cliente.
- D. Recomendar o sugerir postres, Café, bebidas extras o algo adicional.
- E. Entregar cuenta cuando el cliente lo solicite.

Notas: Es importante siempre revisar la cuenta antes de entregarla.

Paso 6: Despedida

Siempre agradecer con una sonrisa al cliente por haber visitado el restaurante, como, por ejemplo:

- A. Muchas Gracias por su visita.
- B. Lo esperamos nuevamente (despedida de acuerdo a la festividad).

Paso 7: Estandarización

Todo el personal de servicio debe de portar al menos

- 2 Lapiceros.
- 1 Encendedor para velitas para repeler insectos.
- 1 Libreta de apuntes para tomar órdenes.
- Gafete con su nombre y guía visual de productos.

Ilustración 34 Materiales para el personal de servicio



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

Protocolo de reacción ante problemas o inconformidades del cliente

Paso 1: Identificar el problema

Una vez identificado el problema, se debe brindar una solución y en primera instancia es el mesero que debe intentar resolver, en segunda opción llamar al supervisor para solucionar el inconveniente con el cliente.

- 1) Mesero
- 2) Supervisor

Tipos de problemas posibles ante los clientes:

- A. Atraso en la comida.
- B. Pelo u objeto extraño en la comida.
- C. Receta no bien elaborada.
- D. Mesas, platos o vasos sucios.
- E. Mala interpretación de promoción o descuento.
- F. Atraso en tiempo de servir los platos.
- G. Problema externo directamente relacionado a un caso extraordinario.

Paso 2: Solución a problemas

Mandar cortesías

Se recomienda enviar cortesías que sean productos de bajo costo para que no impacten en el margen de utilidad.

Caso de cliente problemático:

Siempre se debe evaluar la situación y avisar al encargado o propietaria y cambiar el mesero de área para que lo atienda otra persona.

2.3.1.1.2.1 Socialización acción clave de éxito 1: Protocolo de atención al cliente

Como plan de acción, se efectuaron dos sesiones para el seguimiento de la capacitación del protocolo de atención al cliente.

En la primera sesión, se hizo el planteamiento del protocolo, punto por punto se revisó con la empresaria, como lo vemos a continuación:

Ilustración 35 Revisión del protocolo de atención al cliente



Fuente: Protocolo de atención al cliente creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

En la segunda sesión, se llevó a cabo la capacitación con todo el personal del negocio, donde se expuso cada parte del protocolo y ejemplos de cómo atender con excelencia al cliente, se motivó a los colaboradores a practicar la

venta sugerida para obtener más ingresos para todos, haciendo conciencia que con esta acción generarán valor para ellos mismos y para el negocio.

Ilustración 36 Capacitación de servicio al cliente



Fuente: Protocolo de atención al cliente creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 37 Capacitación de atención al cliente



Fuente: Protocolo de atención al cliente creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Se hizo entrega del kit básico para cada mesero para maximizar, con los elementos mínimos que permiten un desempeño más eficiente en las actividades de atención al cliente y lograr disminuir tiempos de atención al cliente.

Ilustración 38 Kit para capacitación de atención al cliente



Fuente: Protocolo de atención al cliente creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.1.2.2 Capacitación del protocolo de Atención al Cliente

Ilustración 39 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

Ilustración 40 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

Ilustración 41 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

Ilustración 42 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.



Fuente: Capacitación de equipo consultor sobre protocolo en Maya Café Restaurante

Ilustración 43 Capacitación de Protocolo de atención al cliente.



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

2.3.1.1.2.3 Propuesta del plan de marketing digital y administración de la red social Facebook

A continuación, se desarrolla la tercera parte de la acción clave de éxito 1, a través de la administración de la red social Facebook y un plan de marketing digital aplicado a Maya Café Restaurante, que permite aumentar los clientes y seguidores del negocio.

Dentro de la estrategia de gestión al cliente, esta se basa en las campañas, con el fin de atraer nuevos clientes y mantener a los que ya se tienen, como equipo consultor realizamos un plan de marketing digital en el que analizamos las fortalezas y oportunidades que trae el lanzamiento de una campaña publicitaria.

Plan de Marketing Digital

Análisis de Maya Café Restaurante

Problemática y justificación

Maya Café Restaurante, fundado en el año 2001 por la Licenciada Dolores Aurelia Chinchilla Sermeño por incentivo de su padre, ubicado en Avenida Maracaibo 3013, Colonia Miramonte, San Salvador, El Salvador, es un restaurante dedicado a mariscos, carnes y su especialidad la comida mexicana.

Maya Café Restaurante ofrece elementos de valor agregado como: música en vivo, servicio de calidad, frescura de productos, ambiente acogedor, entre otros.

Posee valores empresariales tales como: colaboración, solidaridad, empatía, respeto, actitud positiva, bondad, calidad y responsabilidad, sin embargo, y de acuerdo a los resultados obtenidos en la herramienta de diagnóstico, se determina que:

- ✓ No posee un plan de marketing digital.
- ✓ No existe el manejo de estrategias de comunicación social.
- ✓ No posee una base de datos de clientes.
- ✓ No hay un profesional especialista en atención al cliente y seguimiento post venta.
- ✓ No cuenta con un presupuesto de inversión para el desarrollo de objetivos.
- ✓ No existe una planeación de objetivos por escrito, ni programas de actividades, porque surgen y se desarrollan de acuerdo a las necesidades del día a día.

El factor de publicidad digital, representa un punto clave para atraer nuevos clientes y dar a conocer el restaurante de forma atractiva.

Con el Plan de Marketing digital, se pretende implementar estrategias que garanticen un impacto positivo hacia su público de interés, preferiblemente a corto y mediano plazo.

El beneficio que el Plan de Marketing digital pretende es: proyectar a Maya Café Restaurante como un punto de encuentro exclusivo y de calidad para todos los amantes de la buena comida, un ambiente agradable, familiar y elegante, conocedores de la buena música y la literatura, atraer a nuevos clientes, mantener y asegurar los clientes actuales y conquistar nichos potenciales.

Objetivos del plan de marketing digital

- Elaborar un Plan de Marketing digital para Maya Café Restaurante, que permita delimitar directrices de acción para fortalecer y mejorar su oferta de valor y posicionamiento de manera eficaz y eficiente ante nuevos clientes.
- Dar a conocer Maya Café Restaurante a través de contenido relevante en Facebook.
- Establecer estrategias que destaquen la marca ante la competencia.
- Incremento de ventas a corto, medio y largo plazo.

Conceptos claves para el Plan de Marketing Digital

Maya Café Restaurante no cuenta con un Plan de Marketing Digital, por lo que es imperativo describir conceptos básicos que formarán parte del lenguaje técnico utilizado.

Estrategias de Marketing: Son la puesta en acción del plan, para ello es necesario identificar y priorizar aquellos productos que tengan un mayor potencial y rentabilidad, seleccionar al público al que nos vamos a dirigir, definir el posicionamiento de marca que queremos conseguir en la mente de los clientes y trabajar de forma estratégica las diferentes variables que forman el marketing mix.

Segmentación y posicionamiento: El posicionamiento de marca es parte de la estrategia de marketing, y es definido como: el espacio que el producto ocupa en la mente de sus consumidores con respecto a sus competidores. (Espinoza, 2015).

Por lo que, define la segmentación de mercados como “el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes.

Los requisitos para una buena segmentación son:

- Homogeneidad en el segmento.
- Heterogeneidad entre segmentos.
- Estabilidad de segmentos.
- Los segmentos deben ser identificables y medibles.
- Los segmentos deben ser manejables y accesibles.
- Los segmentos deben ser lo suficientemente grandes como para ser rentables.

Comunicación digital: Es un fenómeno que ha calado en la vida cotidiana del hombre. Surge como efecto de las nuevas tecnologías que se introducen de manera vertiginosa en el campo de la comunicación social. La comunicación digital dejó atrás a los medios analógicos y utiliza Internet como nuevo medio, los emisores y receptores son los mismos pero el medio y la audiencia son diferentes.

Social media: En el sitio web (Rivas Santi, 2015), se define como “Un conjunto de soportes que permiten enlazar información a través de Internet y que conforman redes sociales y comunidades virtuales. Permitiendo ser actores activos o pasivos en la generación de información en Internet”.

Community Manager: Se encarga de toda la gestión, de conocer el producto y estrategia de la empresa y apoyarse en herramientas que le permitan sondear Internet, en busca de comentarios sobre la empresa y los productos. (Rivas Santi, 2015).

Contenido digital: Los contenidos digitales son cualquier forma de datos o información en forma digital (archivos electrónicos), en oposición a la forma física, puede estar compuesto por un simple gráfico, fotos, video, documentos de investigación, artículos, informes, estadísticas, bases de datos, planes de negocios, e-libros, música, etc.

Existen una serie de pasos fundamentales para generar una estrategia de contenido digital efectiva que es:

- Establecer objetivos.
- Identificar claramente al público objetivo.
- Medir el progreso de la estrategia.

Análisis de los consumidores de Maya Café Restaurante

Perfil de consumidor actual

No existe una base de datos de clientes establecidos que dé mayores referencias sobre los consumidores actuales, por lo que de acuerdo a los datos recolectados se puede decir que los consumidores actuales son:

- ✓ Colaboradores de empresas cercanas a la ubicación geográfica de Maya Café Restaurante.
 - ✓ Colaboradores de entidades gubernamentales.
 - ✓ Clientes recurrentes por año.
 - ✓ Referencias de personas.
 - ✓ Clientes ocasionales (los que conocen a través de redes sociales).
- Clasificados en:
- ✓ Colaboradores de empresas.
 - ✓ Grupos familiares.
 - ✓ Clientes frecuentes.

El cliente ideal que Maya Café Restaurante busca es:

- ✓ Mercado selectivo con poder adquisitivo.
- ✓ Personas con un notable gusto por la cultura y lectura, música jazz y amantes del arte.
- ✓ Ambos sexos.
- ✓ Con edades preferentes, entre los 18 años en adelante.
- ✓ Poder adquisitivo medio-alto.
- ✓ Con perfiles académicos profesionales.
- ✓ Pensamiento intelectual.
- ✓ Amante de la comida de calidad y fresca.
- ✓ Amante del café y postres.

- ✓ Conocedor de las artes y sus formas de expresión.
- ✓ Personas que gustan de pasar momentos familiares y sociales en ambientes tranquilos.
- ✓ Ejecutivos y empresarios que desean dar un toque distintivo y acogedor a sus reuniones de negocios.
- ✓ Grupos empresariales que buscan nueva experiencias y ambientes para celebrar sus ocasiones especiales y convivios.
- ✓ Extranjeros.
- ✓ Eventos sociales tales como: bufets, bodas, fiestas empresariales, culturales, etc.

Clientes potenciales

- ✓ Grupos empresariales.
- ✓ Asociaciones privadas, sociedades o clubs sociales.
- ✓ Artistas y grupos de personas intelectuales.
- ✓ Amante de las tardes de café y postre.

Teniendo como base el perfil anterior, se estructura el cliente de Maya Café Restaurante, siendo este el ideal para establecer las estrategias del Marketing Digital y los métodos de comunicación más eficaces y eficientes.

Tabla 6 Escenario supuesto para cliente Maya Café Restaurante

Datos Personales	
Nombre del cliente:	Sra. Miranda Palacios
Edad:	40 años de edad
Genero:	Femenino
Perfil económico:	Clase media alta
Sueldo:	\$450 - \$1,000
Vida Profesional	
Sra. Miranda Palacios, especialista en Ciencias Empresariales, colaboradora del sector bancario, con visión de establecer una empresa propia dedicada al ramo de las asesorías contables.	
Vida Personal	
✓ Gusta por conocer restaurantes de comida. ✓ Gusta por el buen café. ✓ Conoce restaurantes y cafeterías exclusivas y especializadas en comida de calidad y fresca. ✓ Amante de la música clásica, la pintura y la lectura. ✓ Con poco tiempo extra entre horas laborales.	
Conducta	
✓ Agenda laboral establecida de lunes a sábado. ✓ Sale con amigos y familia a disfrutar reuniones sociales en ambientes agradables y exclusivos. ✓ Muy exigente y de gustos especiales. ✓ Busca elementos diferenciadores que le denoten confiabilidad y le hagan sentir especial.	
¿Cómo compra?	

Vida Profesional
✓ Accede a la información a través de redes sociales, Internet, WhatsApp y número de teléfono. ✓ Busca productos nuevos y de calidad. ✓ Busca promociones especiales. ✓ Prefiere adquirir tarjetas de cliente frecuente o membresías que le den beneficios adicionales. ✓ Basándose en experiencias propias y de terceros.
¿Por qué compra, qué es importante para él?
Compra porque Maya Café Restaurante es un lugar exclusivo y de calidad, tiene los mejores productos, las mejores promociones, tiene una oferta de valor inigualable y su atención es personalizada y distinguida. Para él es importante la seguridad del lugar, el buen servicio por parte del personal, la calidad del producto, los buenos precios y el ambiente que sea tranquilo y cómodo.
¿Qué sabe del producto que ofrece Maya Café Restaurante?
✓ La comida es fresca y de buena calidad. ✓ Tiene una excelente ubicación. ✓ El lugar es muy agradable. ✓ Hacen conciertos especiales de música clásica y jazz. ✓ Hay espacios para disfrutar de la lectura. ✓ Permite realizar eventos de cata de vinos y recepciones. ✓ Ofrecen para eventos especiales.
Objeciones y problemas para comprar el producto o servicio
✓ La competencia directa de Maya Café Restaurante. ✓ Precios pueden ser altos en algunas ocasiones. ✓ No hay mucha publicidad de la marca y su oferta de valor es baja. ✓ Existe poca interacción en Redes Sociales. ✓ Servicio a domicilio un poco irregular. ✓ Tardanza en la elaboración del producto.
Motivaciones para comprar el producto o servicio

Vida Profesional	
✓	Accesibilidad geográfica y económica.
✓	Establecimiento amplio y confortable.
✓	Ambiente agradable y seguridad.
✓	Acceso a ofertas, promociones y valores agregados para ofrecer a sus clientes.
✓	Acceso a Internet.
✓	Excelentes beneficios adicionales al ser cliente frecuente.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tabla 7 Oportunidades del Marketing Digital

Base de datos		Maya Café Restaurante puede crear una lista de contactos para informar directamente de nuevas promociones y beneficios especiales.
Fidelización de consumidores	de	Tendrá una comunidad virtual con una identidad colectiva que comparte intereses comunes e interacción con sus clientes comprometidos.
Captación de nuevos clientes potenciales		Maya Café podrá llegar a nuevos clientes a través de publicidad pagada y segmentada de acuerdo a las Redes Sociales que emplea.
Obtención de contactos profesionales	de	Se puede acceder a perfiles de empresas, proveedores, organizaciones, influencers, etc.
Optimización de recursos	de	Más estrategias a menor costo, envío masivo de información a grandes cantidades de consumidores, campañas de marketing y publicidad a grandes escalas.
Ampliación de canales de comunicación	los de	Se llega a los usuarios interesados sin límites de horarios, ni problemas de accesibilidad física.

Entorno de evaluación del servicio	Se recibe el feedback de los clientes a través de comentarios, reposts, reacciones a publicaciones, recomendaciones, mensajes privados, etc., este hecho es un ítem importante para los mecanismos de evaluación del restaurante.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tabla 8 Amenazas del Marketing Digital

Falta de tiempo	Tener un perfil actualizado en Redes Sociales exige una inversión de tiempo, tanto para publicar como para responder mensajes y comentarios.
Falta de recursos	Hacer publicidad de una página en una red social no siempre es gratuito.
Falta de formación del personal	El personal no siempre está instruido en las nuevas tecnologías, es necesario establecer una persona especialista que se dedique al 100% en el manejo de las Redes Sociales empresariales.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Estrategias basadas en las 4ps del contenido digital

Personalización

“Escuchar el doble de lo que se habla”

- ✓ Ampliar los canales de comunicación marca-consumidor.
- ✓ Crear una marca más amigable y fresca.
- ✓ Seguimiento al cliente desde que conoce al restaurante y su oferta de valor hasta que lo adquiere, sin descuidar su comportamiento post venta.

- ✓ Crear dinámicas de interacción donde el consumidor pueda ganar promocionales y sienta que es importante para el restaurante.
- ✓ Conocer el perfil del target actual, ideal y el potencial.

Participación

“Historias que involucran a las audiencias personalizadas”

- ✓ Establecer dinámicas para que la comunidad virtual participe activamente.
- ✓ Acciones de responsabilidad social que involucren a los seguidores y clientes activos del restaurante.
- ✓ Ofrecer contenido de valor que contribuya al bienestar de cada usuario.
- ✓ Mostrarle al universo digital las experiencias que los clientes viven dentro de las instalaciones a través de fotografías y videos cortos.
- ✓ Crear temas de conversación.
- ✓ Monitorear los temas de tendencia relacionados al ramo de restaurantes.

Par a par en comunidades

“Crear valor para la marca”, “los testimonios de los clientes ayudan a vender”

- ✓ Prestar atención especial a los comentarios, sugerencias y preguntas que realicen los usuarios.
- ✓ Evaluar la experiencia del cliente para medir la calidad de servicio brindado.
- ✓ Reforzar la identidad del restaurante.

- ✓ Determinar el compromiso real con la audiencia.
- ✓ Persuadir a los usuarios a crear contenido que promocióne a la marca, basándose en sus experiencias vividas durante el proceso de compra.
- ✓ Acciones de redes sociales que hablen bien de la marca.

Todas estas estrategias se integran en una Campaña Digital para la marca “Maya Café Restaurante” tomando en consideración que lo que se busca es reactivar la rentabilidad del negocio, incrementar ventas y un mayor retorno de inversión.

Predicciones modeladas

“Demostrar empatía y generosidad creando un ambiente más emocional para los consumidores”

- ✓ Establecer respuestas automatizadas que sean más empáticas y menos robotizadas.
- ✓ Enfatizar los valores del restaurante para tener una mayor vinculación con los clientes.
- ✓ Hacerle sentir al cliente que es importante para el restaurante, darle un trato preferencial con acciones que recompensen su fidelidad.
- ✓ Crear contenido que apele a las emociones de las audiencias no solo en ocasiones especiales o celebraciones, sino también en el día a día.

2.3.1.1.2.4 Campaña Digital para la marca Maya Café Restaurante

El factor de comunicación y publicidad digital, representa un punto clave para poder conquistar nuevos mercados y dar a conocer de forma atractiva la oferta de valor de Maya Café Restaurante, sin embargo, se ha detectado una deficiencia en el manejo y monitoreo de medios sociales digitales y poco aprovechamiento de los recursos multimedia.

Las principales necesidades de Marketing y Publicidad que presenta el restaurante y a las que se pretende dar solución con la campaña son:

1. Comunicación digital atractiva y eficaz.
2. Mejorar la comunicación social.
3. Atraer nuevos clientes.
4. Reforzar el compromiso de los clientes.
5. Incremento de clientes potenciales.
6. Maximizar recursos digitales
7. Expandir la marca del restaurante.

Tipo de campaña

Propuesta de una Campaña para Maya Café Restaurante

Con la campaña para Maya Café Restaurante, se pretende:

- ✓ Llegar y cautivar a nuevos mercados interesados en disfrutar de comida fresca y de calidad, amantes del arte y todas sus formas de expresión, personas que disfrutan de los ambientes acogedores y elegantes.
- ✓ Crear contenido de valor que favorezca la comunicación, publicidad y el marketing digital, generando resultados (económicos y de afluencia).
- ✓ Aprovechar al máximo las herramientas multimedia.

Todo esto, a través de estrategias debidamente analizadas, que aporten frescura e innovación al concepto tradicional que se tiene de la marca.

La campaña publicitaria es 100% viable ya que Maya Café Restaurante cuenta con los elementos físicos y geográficos para su puesta en marcha, por supuesto a través del monitoreo a través de la plataforma social que posee.

Mensajes a Comunicar

Promesa básica

“Maya Café Restaurante, exquisito hasta el último detalle”

Mensajes alternos

- “Que tus días sean diferentes, vive la delicia de Maya Café Restaurante”
- “Con familia y amigos se disfruta mejor la experiencia Maya Café Restaurante, ambiente exclusivo”

- “Una forma diferente de disfrutar del arte”
- “Momentos inolvidables, aliados perfectos”
- “Maya Café Restaurante, único y exclusivo como tú”
- “Te reto a probar los mejores frozen del país”
- “Los negocios saben mejor en Maya Café Restaurante”

Con esta propuesta se pretende dar un giro enfocado en aprovechar su oferta alimenticia; carnes, mariscos, comida mexicana y brunch, apoyo a la cultura, música y eventos, etc.

2.3.1.1.2.5 Red social a implementar en el plan de marketing digital

Tomando en cuenta el análisis de la herramienta y situación actual de publicidad que posee Maya Café Restaurante, nos dio como resultado que Facebook es su principal red social y representa el medio con mayor potencial y efectividad; también se considera que el plan de marketing propuesto se puede expandir a las diferentes redes sociales que Maya Café requiera desarrollar.

Tabla 9 Plan de Marketing digital

Público Meta
• Ambos sexos. • Con edades preferentes, entre los 18 y 65 años. • Poder adquisitivo medio-alto. • Con perfiles académicos profesionales. • Pensamiento intelectual. • Amante de la comida fresca y de calidad. • Amante del café y postres. • Conocedor de las artes, música y todas sus formas de expresión. • Personas que gustan de pasar momentos familiares y sociales en ambientes tranquilos. • Personas que no dispongan de mucho tiempo para cumplir con sus horarios de alimentación, pero buscan ofertas de calidad. • Ejecutivos y empresarios que buscan un lugar confortable a sus reuniones de negocios. • Grupos empresariales que buscan nueva experiencias y ambientes para celebrar sus ocasiones especiales y convivios. • Extranjeros. • Eventos sociales tales como: bufets, bodas, fiestas empresariales, culturales, etc.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tabla 10 Público potencial para campaña

Público Potencial
• Grupos empresariales. • Catering para eventos sociales fuera del establecimiento. • Asociaciones privadas, sociedades o clubs sociales. • Artistas y grupos de personas intelectuales. • Conocedores del café y música.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Estrategias de Marketing Publicitario

Tabla 11 Estrategia 1-Lanzamiento de campaña en Facebook

Objetivos de Comunicación
Objetivo General Convertir a Maya Café Restaurante en primera opción a visitar en el rubro de restaurantes especializados de El Salvador a través de una campaña presentada en el plan de marketing digital.
Objetivos Específicos • Fortalecer la imagen de Maya Café Restaurante y aumentar la interacción con sus usuarios en Facebook. • Crear contenido atractivo y dinámico. • Ejecutar estrategias factibles para Maya Café Restaurante a través del Marketing de Contenidos.
Público meta y públicos potenciales • Personas y empresas que poseen un perfil en las diferentes plataformas digitales. La segmentación se hace de acuerdo a los criterios establecidos por la marca y las opciones ofrecidas por Facebook. • Personas con ingresos económicos medios – altos.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tabla 12 Lanzamiento de campaña en Facebook

Estrategia	Tácticas	Acciones
Campaña de Lanzamiento de contenido nuevo para Maya Café “Maya Café Restaurante, exquisito hasta el último detalle”	Elaboración de propuestas gráficas y creación de la campaña Presentación de propuestas a la gerencia de Maya Café Restaurante.	• Realización de la campaña de Marketing Digital en Facebook. • Creación de contenido dinámico, llamativo y real de la marca. • Calendarización y determinación de publicaciones en Facebook. • Diseño de piezas gráficas para compartir en redes sociales.

Estrategia	Tácticas	Acciones
Consiste en crear contenido dinámico y atractivo en el Facebook de Maya Café Restaurante. A su vez realizar propuestas de contenido e imágenes acordes a la marca.		• Testimoniales. • Fotografías reales de Maya Café Restaurante con información relevante y de interés para la audiencia. • Creación de mensajes claves, claros y concisos que generen interés a través de los medios sociales seleccionados. • Reestructuración y mantenimiento de la línea gráfica de Maya Café Restaurante. • Refrescar los aspectos físicos tangibles y visibles de la marca. • Lanzamiento de la campaña “Maya Café Restaurante, exquisito hasta el último detalle”.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Formatos

Logotipo actual



Descripción de logo de Maya Café Restaurante

El elemento gráfico principal es un símbolo Náhuatl Maya, se reemplaza el elemento original de ornamentación y se coloca una especie de flor de loto al

centro del logo, el segundo elemento de atracción visual es el nombre de la marca Maya, situando en un plano de bajo perfil la razón de la marca; Café & Restaurante. Todo el conjunto en una variante de rojo #c10f27, el fondo puede ser blanco, negro o rosa.

Como equipo consultor brindamos en el plan de marketing digital cuatro publicaciones para darle un concepto de realce a la frescura, sabores y colores a las campañas, como contenido adicional para hacer futuras publicaciones, que se presentan a continuación:

Contenido adicional:



Diseño actual	Nueva línea gráfica
	
Diseño actual	Nueva línea gráfica
	
Diseño actual	Nueva línea gráfica
	

Formato para time-line en Facebook: tamaño 835 x 557 px, para time-line en Instagram, tamaño 940 x 788 px, formatos obligatorios para páginas empresariales y marcas.

Tabla 13 Estrategia 2 - Contenido social Green marketing

Objetivos de Comunicación
Objetivo General
Crear una estrategia de comunicación verde, para promover y posicionar a Maya Café Restaurante, como una empresa comprometida con el medio ambiente y las problemáticas de interés social, llegando a un nuevo nicho de mercado de clientes altamente potenciales.
Objetivos Específicos
• Generar interacción entre el restaurante y los usuarios de las redes sociales, cautivando más usuarios. • Crear contenido social que promueva al restaurante como una empresa socialmente responsable. • Atraer más público a Maya Café Restaurante y crear clientes leales y potenciales.
Público Meta y Públicos Potenciales
• Hombres y mujeres de 18 a 65 años de edad. • Ingresos medios-altos. • Consumidores nacionales y extranjeros. • Grupos empresariales. • Grupos de amigos. • Amantes del arte y la cultura.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Tabla 14 Estrategia 2 - Estrategia social de Green marketing

Estrategia	Tácticas	Acciones
Marketing de contenido social, Green Marketing. “Una forma diferente de disfrutar el arte” Consiste en generar impacto e interacción entre el restaurante y los usuarios de Facebook, a través de acciones enfocadas al cuidado y protección del medio ambiente y el rescate del arte y la cultura. Involucrar a los colaboradores de la empresa, brindando formación en las áreas de interés, de tal forma que lo que se anuncia, también se proyecte y se practique en el establecimiento y filosofía de Maya Café Restaurante.	Elaboración y divulgación de piezas gráficas con el slogan: “Una forma diferente de disfrutar el arte”. Puesta en marcha de la estrategia de Marketing digital. Presentación de propuestas a la gerencia de Maya Café Restaurante.	• Crear material multimedia, piezas gráficas, etc., resaltando las acciones de responsabilidad social empresarial que realiza Maya Café Restaurante. • Calendarización y determinación de publicaciones en Facebook. • Pautar contenido de valor relacionado a la buena alimentación, el arte y cultura. • Crear dinámicas digitales, premiando a los usuarios participantes. • Promover el movimiento virtual #AlEstiloMaya, donde los usuarios y la marca puedan postear todas las acciones que realizan en pro de su buena salud, el medio ambiente, la cultura y el arte, tanto dentro como fuera del restaurante. • Lanzamiento de la estrategia “Una forma diferente de disfrutar del arte”.
Lanzamiento y Control		

Estrategia	Tácticas	Acciones
Elaboración de campaña y material en un mes, comprendido entre junio y julio 2019. 1. Reuniones para establecer propuestas (18 de junio al 05 julio 2019). 2. Selección de contenido a presentar en medios digitales (18 de junio al 05 julio 2019). 3. Elaboración del contenido digital (18 junio 2019, los siguientes meses varían de acuerdo a las necesidades de interacción). 4. Finalización de proyecto (primera semana de julio 2019). Presentación y lanzamiento de campaña de Marketing Digital.		
Ejecución de la Estrategia		
La estrategia y propuesta del plan de marketing es elaborada y presentada por Strategic Consulting para Maya Café Restaurante y la puesta en marcha de dicha propuesta es ejecutada por la gerencia de la marca en conjunto con Strategic Consulting y asesores en marketing publicitario digital.		
Resultados Esperados		
Dar a conocer a Maya Café Restaurante como el lugar ideal para nacionales y extranjeros amantes de la cultura, el arte, las acciones sociales y el cuidado del medio ambiente y que pone a su disposición elementos especiales y diferenciadores que favorecen las experiencias vividas en sus instalaciones, incrementar el número de seguidores en un 20% en corto y mediano plazo, también se pretende alcanzar el 90% de interacción con los clientes y usuarios, en un lapso corto de tiempo, es decir que las respuestas sean inmediatas, personalizadas y sobre todo efectivas.		

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Formatos

Posts



Formato para Time-line en Facebook, tamaño 835 x 557 pixeles, para time-line en Instagram, tamaño 940 x 788 pixeles, formatos obligatorios para páginas empresariales y marcas.

Tabla 15 Control y Resultados de campaña

Control
• Observación y monitoreo de Facebook de Maya Café Restaurante. • Cantidad de comentarios, likes, reposts y recomendaciones. • Monitoreo semanal del aumento de la comunidad virtual. • Cantidad de visitantes a Maya Café Restaurante.
Resultados
• Mayor fidelización de los clientes actuales de Maya Café Restaurante. • Atracción de nuevos clientes. • Aumentar los clientes potenciales. • Mayor retorno de inversión. • Alta competitividad en el rubro de restaurantes especializados. • Reconocimiento y posicionamiento de la marca. • Mayor número de reservaciones. • Amplia interacción con los clientes de la marca. • Una marca más humanizada. • Gran cantidad de medios ganados y publicidad gratuita. • Expansión del negocio.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Key Performance Indicators (KPIs-Indicador de rendimiento clave)

KPIs de conversión y resultado:

- ✓ Retorno de la Inversión ROI.
- ✓ % de conversiones de clientes potenciales a consumidores de la marca a través del Costo por cliente.

KPIs de interacción y enlace:

- ✓ Compromiso de los clientes
- ✓ Personas alcanzadas
- ✓ Comentarios
- ✓ Compartir
- ✓ Reacciones
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Mensajes privados
- ✓ Acciones de compra

KPIs de comunidad y gestión:

- ✓ Fans y seguidores, aumento de la comunidad virtual.
- ✓ Posicionamiento de la marca.
- ✓ Reputación.
- ✓ Publicaciones efectivas.
- ✓ Respuesta de la comunidad virtual.
- ✓ Acciones de compra.

2.3.1.1.2.6 Administración de la red social Facebook para lanzamiento de campaña publicitaria

A continuación, se detallan los pasos seguidos para el seguimiento de la campaña en Facebook de Maya Café Restaurante:

Tabla 16 Agenda de administración de Facebook

Implementación y Control del plan de Marketing
Implementación de campaña y material en un mes, comprendido entre junio y Julio 2019). 1. Reuniones para establecer propuestas (del 18 junio al 05 julio 2019) 2. Selección de contenido a presentar en medios digitales (del 18 junio al 05 julio 2019) 3. Elaboración del contenido digital. Presentación del plan de marketing digital (Duración: Entre el 18 de junio y 05 de julio 2019) 1. Presentación de plan a la gerencia (17 de junio de 2019) 2. Implementación del plan de Marketing digital “Maya Café Restaurante, exquisito hasta el último detalle” (17 de junio de 2019) 3. Compartir una publicación nueva, por 3 semanas de acuerdo con el restaurante, las publicaciones serán; dos promocionales y una de contenido de valor (18 de junio, 25 de junio y 3 de julio). Cada mes o según sea necesario, se recomienda compartir nuevos contenidos para generar interacción con los públicos de interés.
Quiénes ejecutarán las estrategias
La estrategia del plan de marketing digital es elaborada y presentada por Strategic Consulting para Maya Café Restaurante y la puesta en marcha es ejecutada por la gerencia de la marca en conjunto con el equipo de Strategic Consulting y asesores de la Universidad Tecnológica de El Salvador.
Resultados esperados
A través de una propuesta de plan de marketing en Facebook y herramientas digitales, se busca que Maya Café Restaurante pueda ser reconocido en el mercado on-line, que el número de seguidores aumente, convertirla en una de las mejores opciones a visitar en el rubro de restaurantes especializados y generar interacción a través de contenido dinámico.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.3.1.1.2.7 Edición de material publicitario para Maya Café Restaurante

Cada campaña publicitaria demanda contenido propio para resaltar de la competencia, es por esto que, como parte de la propuesta del plan de marketing digital, se proporciona material propio, para que Maya Café Restaurante pueda continuar haciendo publicaciones en su red social, como parte del seguimiento con los clientes e innovando su perfil público, esto permitirá el acercamiento a los clientes por más semanas y estar presente como marca en la mente de los usuarios de Facebook.

2.3.1.1.2.7.1 Socialización acción clave de éxito 1: Plan de marketing digital

Ilustración 44 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 45 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 46 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 47 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 48 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 49 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente:

Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 50 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 51 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 52 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 53 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 54 Campaña publicitaria para Maya Café



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.1.2.8 Resultados de la campaña publicitaria en Facebook

Lanzamiento de foto por la campaña publicitaria: “Exquisito hasta el último detalle”

Ilustración 55 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Vigencia de la campaña:

Tiempo:

Campaña por 8 días

Costo:

USD\$9.00 (1,046 impresiones aproximadamente).

Análisis de resultados

La campaña se ejecutó desde el día 19 de junio hasta el 26 de junio del 2019 con un costo total de \$9.00, el alcance obtenido en dicha campaña fue de 3,783 personas, de las cuales 474 fueron efectivas con clic sobre el anuncio, según se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 56 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Ilustración 57 campaña publicitaria en Facebook

Rendimiento de tu publicación		
3.783 Personas alcanzadas		
474 Reacciones, comentarios y veces que se compartió <i>i</i>		
462  Me gusta	462 En publicación	0 En contenido compartido
7  Me encanta	7 En publicación	0 En contenido compartido
0 Comentarios	0 En publicación	0 En contenido compartido
5 Veces que se compartió	5 En publicación	0 En contenido compartido
56 Clics en publicaciones		
25 Visualizaciones de fotos	3 Clics en el enlace <i>i</i>	28 Clics de otro tipo <i>i</i>

Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Un dato importante sobre los resultados de la campaña, se puede obtener información relevante sobre la segmentación del mercado, por ejemplo: sexo, edad, ubicación. En la siguiente tabla se detalla la variable sexo, el cual es un indicador para determinar el mercado potencial.

Ilustración 58 Campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

En los resultados de la publicación se observa que se logró abarcar al 65.5% en mujeres y el resto a hombres.

Este indicador, ayuda a evaluar posibles campañas futuras, en donde se agregue contenido para atraer clientes mujeres al restaurante, pero también se puede analizar la posibilidad de crear contenido para ampliar la población de

caballeros en Facebook y lograr que todos se conviertan en clientes potenciales para el negocio.

Otra información relevante sobre los resultados de la campaña, es la edad de las personas que puedan adquirir el servicio, la edad influye en la satisfacción y en la imagen percibida de la marca.

Otra variable muy importante en la segmentación de mercado es la ubicación geográfica debido a que es importante la distribución del servicio según la demanda.

Se puede verificar a través del gráfico que el departamento de San Salvador, es el más interesado en la adquisición del servicio. Con los parámetros anteriores de sexo, edad y ubicación geográfica el restaurante, podrá realizar una nueva campaña más específica para ofrecer sus servicios y alcanzar los objetivos comerciales del negocio.

Desglose del presupuesto

Tabla 17 Presupuesto comparativo costo de publicidad (US\$ más IVA)

Medio de Publicidad	Tiempo	Gasto por Evento	Días	Inversión Total
Televisión	15"	87.50	3	262.50
Radio	15"	14.00	3	42.00
Vallas publicitarias	3 días	40.00	4	120.00
Facebook ADS (Medio digital)	3 Días	8.85	3	26.55

Fuente: Cotizaciones Radios TV y proporcionadas por ASDER

En este presupuesto se puede verificar las variaciones de los diferentes costos en publicidad, Facebook es la mejor opción para segmentar clientes y ajustar anuncios.

2.3.1.1.2.9 Lanzamiento de video por la campaña publicitaria: “Exquisito hasta el último detalle”

Ilustración 59 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Vigencia de la campaña: Campaña por 11 días

Costo: USD\$10.00 (1,388 impresiones aproximadamente).

Análisis de resultados de publicación de video

La campaña del video se ejecutó desde el día 25 de junio hasta el 05 de julio del 2019 con un costo total de \$10.00, el alcance obtenido en dicha campaña fue de 8,361 personas, de las cuales tuvo 4,117 reproducciones y 235 reacciones fueron efectivas con clic sobre el anuncio, según se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 60 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Ilustración 61 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

En los resultados de la publicación se observa que la publicación abarca al 70.2% en mujeres y el 29.8% fueron hombres.

Este indicador, ayuda a evaluar posibles campañas futuras, en donde se agregue contenido para atraer clientes mujeres al restaurante, pero también se puede analizar la posibilidad de crear contenido para ampliar la población de caballeros en Facebook y lograr que todos se conviertan en clientes potenciales para el negocio.

Otra información relevante sobre los resultados de la campaña, es la edad de las personas que puedan adquirir el servicio, la edad influye en la satisfacción y en la imagen percibida de la marca.

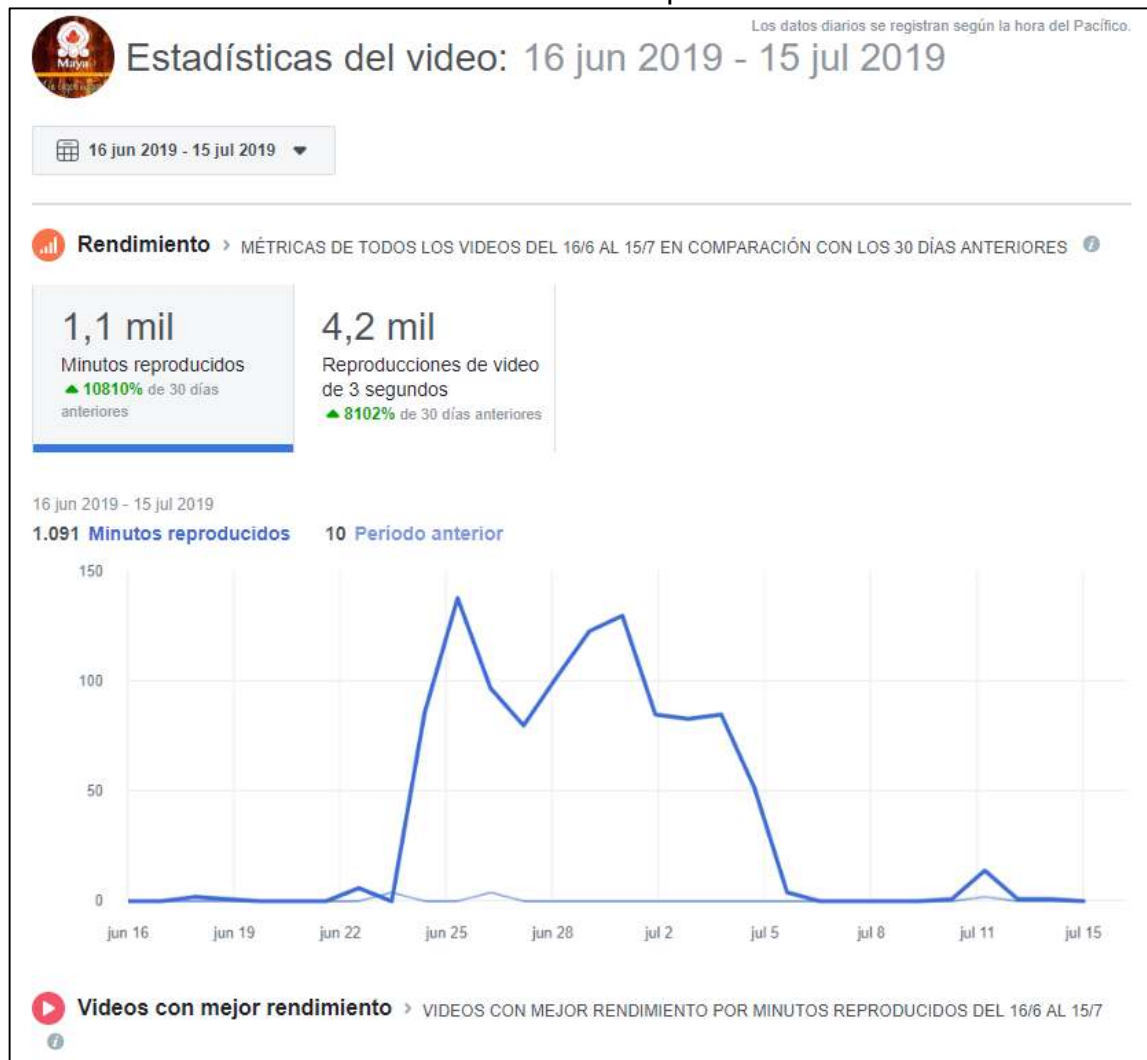
Otra variable muy importante en la segmentación de mercado es la ubicación geográfica debido a que es importante la distribución del servicio según la demanda.

Se puede verificar a través del gráfico que el departamento de San Salvador, es el más interesado en la adquisición del servicio. Con los parámetros anteriores de sexo, edad y ubicación geográfica el restaurante, podrá realizar una nueva campaña más específica para ofrecer sus servicios y alcanzar los objetivos comerciales del negocio.

Como parte de las métricas de la publicación del video, se obtuvieron reproducciones hasta 4,200, lo que significa que las campañas del Restaurante permitirán estar en la mente de los usuarios, que pueden llegar a convertirse en clientes potenciales, y se refleje en resultados financieros.

Los resultados de las reproducciones se muestran en la siguiente ilustración:

Ilustración 62 Estadísticas de video publicado en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Se ha logrado estar en la mente de los usuarios como marca, con la campaña del video lanzada en la red social Facebook, de Maya Café Restaurante, se pudo visualizar que tuvo un alcance de más de 4 mil perfiles donde la publicación fue reproducida, lo que significa, con constante seguimiento se logrará obtener más posicionamiento de la marca en la mente de los usuarios, y que estos se conviertan en clientes del negocio.

Ilustración 63 campaña publicitaria en Facebook



The screenshot displays the 'Videos con mejor rendimiento' (Videos with best performance) section in Facebook Ads Manager. It lists three videos with their respective performance metrics. The first video, 'Maya Café Restaurante, te esperamos :)', has the highest reach and views.

Video	Publicado	Minutos...	Reproducción...
 Maya Café Restaurante, te esperamos :)	25/08/2018 17:57	1,1 mil	4,1 mil
 Una noche de lluvia	14/09/2018 20:14	8	47
 [Thumbnail not clearly visible]	24/08/2018 20:21	5	12

Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

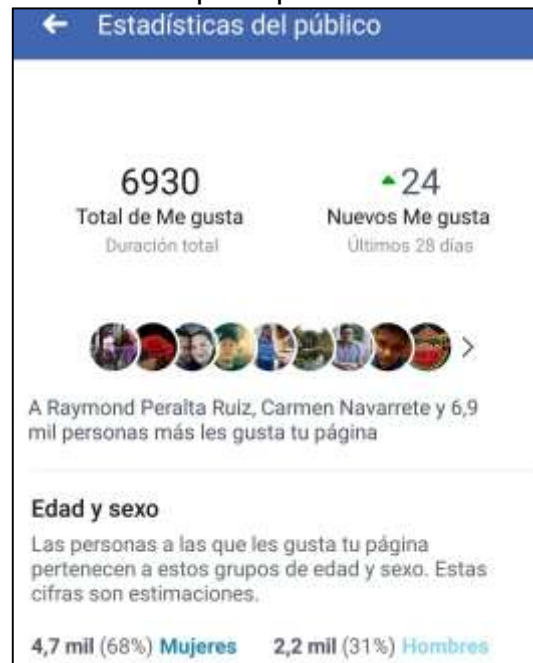
Resultado de seguidores por la campaña publicitaria: “Exquisito hasta el último detalle”

Nuevos seguidores:

Como resultado de la campaña “Exquisito hasta el último detalle”, el restaurante logró de 6,930 a 7,114 seguidores, durante el período de la campaña se lograron 184 nuevos seguidores de la página de Facebook, esto es una oportunidad de negocio para llegar a más usuarios y que se puedan acercar a degustar los deliciosos platillos de Maya Café Restaurante.

Ilustración antes de la campaña del plan de marketing digital:

Ilustración 64 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Resultados obtenidos:

Ilustración después de la campaña del plan de marketing digital:

Ilustración 65 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Ilustración 66 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

En la campaña se observa presencia de la marca en los usuarios de la página de Facebook de Maya Café Restaurante.

Por haber alcanzado los 7,000 usuarios en la página de Maya Café, se publicó un mensaje de agradecimiento por pertenecer a la familia, llegando a 603 interacciones con la página, el cuál es el siguiente:

Ilustración 67 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

2.3.1.1.2.10 Resultados del seguimiento de publicaciones en Facebook

Es importante que Maya Café Restaurante dé seguimiento a las redes sociales para que más personas vean el contenido, a través de interacciones, me gusta, comentarios y clics en cada una de las publicaciones, para lograr tener más número de fans de forma regular e ir posicionando la marca, porque cuando se acerquen al negocio, como equipo consultor estamos seguros que se quedaran a ser clientes potenciales por la calidad y sabor de todos sus platillos.

Ilustración 68 campaña publicitaria en Facebook

Todas las publicaciones realizadas

Alcance: orgánico/pagado Cícs en publicaciones Reacciones, comentarios y veces que se compartió

Fecha	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Participación	Promocionar
03/07/2019 10:25	 Gratis Refili de café al comprar			35	17	Promocionar publicación
25/05/2019 19:33	 Bienvenidos a la familia Maya			559	930	Promocionar publicación
25/05/2019 19:19	 Ven y disfruta de un lugar mágico			7.2K	1K195	Ver promoción
18/05/2019 22:29	 Exquisitos hasta el último detalle			3.8K	56474	Ver promoción
17/05/2019 14:40	 FRUTA NATURAL en			520	311	Promocionar publicación
17/05/2019 08:05	 ¡Llévemoslo al Mayal Dite			459	38	Promocionar publicación
10/05/2019 12:35	 ¡Llévemoslo al Mayal Dite			456	28	Promocionar publicación
10/05/2019 12:17	 Maya Café Restaurante			0	026	Promocionar publicación
05/05/2019 19:30	 Porque sabes el valor de crear			554	117	Promocionar publicación

Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Las estadísticas demuestran que las campañas con más de 7 mil personas han sido alcanzadas con las publicaciones a través del contenido pagado con bajo costo, esto abre la brecha de expansión para el restaurante cómo se ve a continuación:

Ilustración 69 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Donde

El alcance pago: Son las personas que interactuaron con las publicaciones pagadas desde el 17 de junio al 06 de julio del 2019.

El alcance orgánico: Es el alcance que Facebook brinda de forma gratuita, este alcance se produjo de los fans de la página.

A continuación, se observan las reacciones de los usuarios en la página durante la campaña lanzada por el equipo consultor.

Ilustración 70 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Ilustración 71 campaña publicitaria en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

2.3.1.2 Acción Clave de Éxito 2. Finanzas, Producción y Operaciones: Análisis de Costos y Manejo de Inventarios - Diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, y herramienta de Excel para la obtención de resultados

Esta acción clave de éxito incluye:

- a) Módulo de compras
 - Manual y políticas de compras
 - Reportes de compras
- b) Módulo de inventarios
 - Manual y política de manejo de inventarios
 - Registro y control de inventarios (Kárdex)
 - Reportes para la toma de decisiones
- c) Módulo de ventas
 - Manual y política de ventas
 - Reportes para la toma de decisiones
- d) Módulo de costos
 - Manual, política de costos y reportes.

2.3.1.2.1 Desarrollo del módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante

Dentro de la acción clave de éxito No. 2, seleccionada por la empresaria, incluye el módulo de compras que interactúa como parte complementaria para el

control de los inventarios, ya que el sistema Odoo está diseñado de forma integral se ha podido abarcar este módulo.

Permitiendo así a Maya Café Restaurante y el uso del módulo de compras en Odoo y poder superar ésta área de oportunidad,

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

A continuación, se desarrolla el módulo de compras a través de su implementación en el sistema Odoo que permitirá que el restaurante interactúe de forma efectiva y eficaz, en este sentido, se podrá ahorrar recursos y mejorará el control de las compras, y se convierte en una compañía de alta solidez; el módulo de compras, que describe el siguiente contenido:

Objetivos

- Proporcionar una guía de consulta para el uso del módulo de compras en el sistema Odoo aplicado a los procesos del Restaurante Maya Café.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar a Restaurante.
- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance

Este manual sobre el módulo de compras, del sistema Odoo aplicado a Restaurante Maya Café, permite los principales elementos que se requiere para buena gestión de compras, teniendo en cuenta el manejo de los proveedores como base fundamental, y la administración de la relación entre restaurante y proveedores.

El sistema permite generar oportunidades de negocio con la administración de base de proveedores que suplen al restaurante.

Una de las áreas seleccionadas por el empresario en conjunto con el equipo consultor para desarrollar la acción clave de éxito fue el área de Producción y Operaciones, específicamente la sub área de Manejo de Inventarios que se complementa con el módulo de compras.

Tabla 18 Implementación módulo de compras

Nivel de planificación	¿Qué se realizará?	Resultados esperados
Manual de módulo de Compras	Desarrollo y parametrización del módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante.	Lograr el control de la gestión de las compras, por medio de la obtención de información oportuna y verás, permitiendo conocer los montos invertidos en las compras de los materiales y recursos necesarios para el giro del restaurante, facilitar el control eficiente de los inventarios, eliminando el riesgo de pérdidas, por falta de información e indicadores de las compras, así como la reducción del riesgo en la toma de decisiones de compras.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Cómo plan de acción, se efectuó la configuración del módulo de compras, y se realizaron las parametrizaciones básicas como lo son la creación de proveedores, clientes, impuestos básicos, entre otros. Con lo que se pretende integrar las áreas relevantes del restaurante y maximizar sus resultados sobre el control interno.

En reunión con la empresaria y equipo consultor se determinó el área de oportunidad a intervenir formando parte de la acción 2, siendo el módulo de compras parte de la implementación, detallado a continuación:

Módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante

El módulo de compras permite gestionar las relaciones con los proveedores, incluyendo los datos y la información asociada con ellos.

El módulo de compras permite el manejo de órdenes de compras, los productos entrantes y las facturas de los proveedores, todo a la perfección en un mismo lugar.

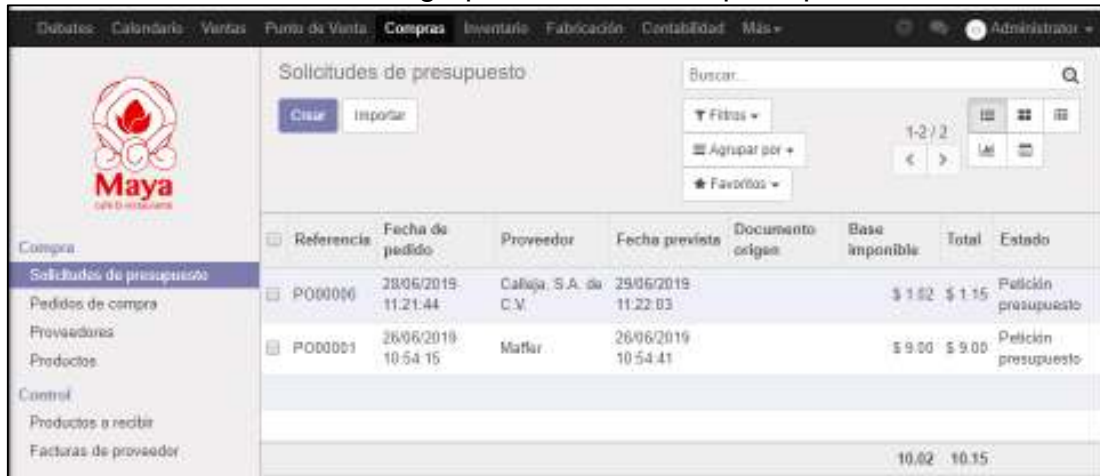
Compras

Solicitudes de presupuesto

La solicitud de presupuesto se utiliza cuando se compran productos y al restaurante le gustaría recibir un presupuesto con nuevos y mejores precios para esos productos. Una vez que el proveedor ha respondido a su solicitud, puede optar por seguir adelante con la oferta y la compra o rechazar la oferta.

En el tablero se observan de la siguiente manera:

Ilustración 72 Agrupar solicitudes de presupuestos



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00000	28/06/2019 11:21:44	Calleja S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Peticion presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Maffa	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Peticion presupuesto
					10.02	10.15	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación y vistas de solicitudes de presupuesto

Se puede agrupar las vistas de la solicitud por: proveedor, fecha de pedido y fecha prevista, y adicional se pueden personalizar los campos para una visualización.

Ilustración 73 Agrupar solicitudes de presupuestos



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Total	Estado
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Maffa	26/06/2019 10:54:41	\$ 9.00	Peticion presupuesto
				9.00	9.00

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Crear: Clic para crear nuevo presupuesto de productos (ver ilustración No.73).

Importar: Seleccionar para subir en formato de Excel un nuevo presupuesto.

Referencia: Muestra el número de solicitud que está pendiente.

Fecha de pedido: Muestra la fecha de creación la solicitud de presupuesto.

Proveedor: Entidad a la que se le ha solicitado el presupuesto.

Fecha prevista: Es la vigencia de la solicitud de presupuesto.

Documento origen: Hace referencia al documento generado en la solicitud de compra.

Base imponible: Término de impuestos para la compra.

Total: Muestra el total de la solicitud de presupuesto.

Estado: Muestra el estado de la solicitud desde la petición.

Ilustración 74 Agrupar solicitudes de presupuestos por proveedor

	Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
Compras	» Calleja, S.A. de C.V. (1)						1.02	1.15
Solicitudes de presupuesto	» Maffer (1)						9.00	9.00
Pedidos de compra	P000001	26/06/2019 10:54:15	Maffer	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presup.
Proveedores							10.02	10.15
Productos								
Control								

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 75 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00006	20/06/2019 11:21:44	Calleja, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Petición presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Maffier	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presupuesto
					10.02	10.15	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 76 . Vista en modo “Lista” de las solicitudes de presupuestos

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00006	20/06/2019 11:21:44	Calleja, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Petición presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Maffier	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presupuesto
					10.02	10.15	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 77 . Vista en modo “Pivote” de las solicitudes de presupuestos

	Total	Cuenta
Total	10.15	2
+ Calleja, S.A. de C.V.	1.15	1
+ Maffier	9.00	1

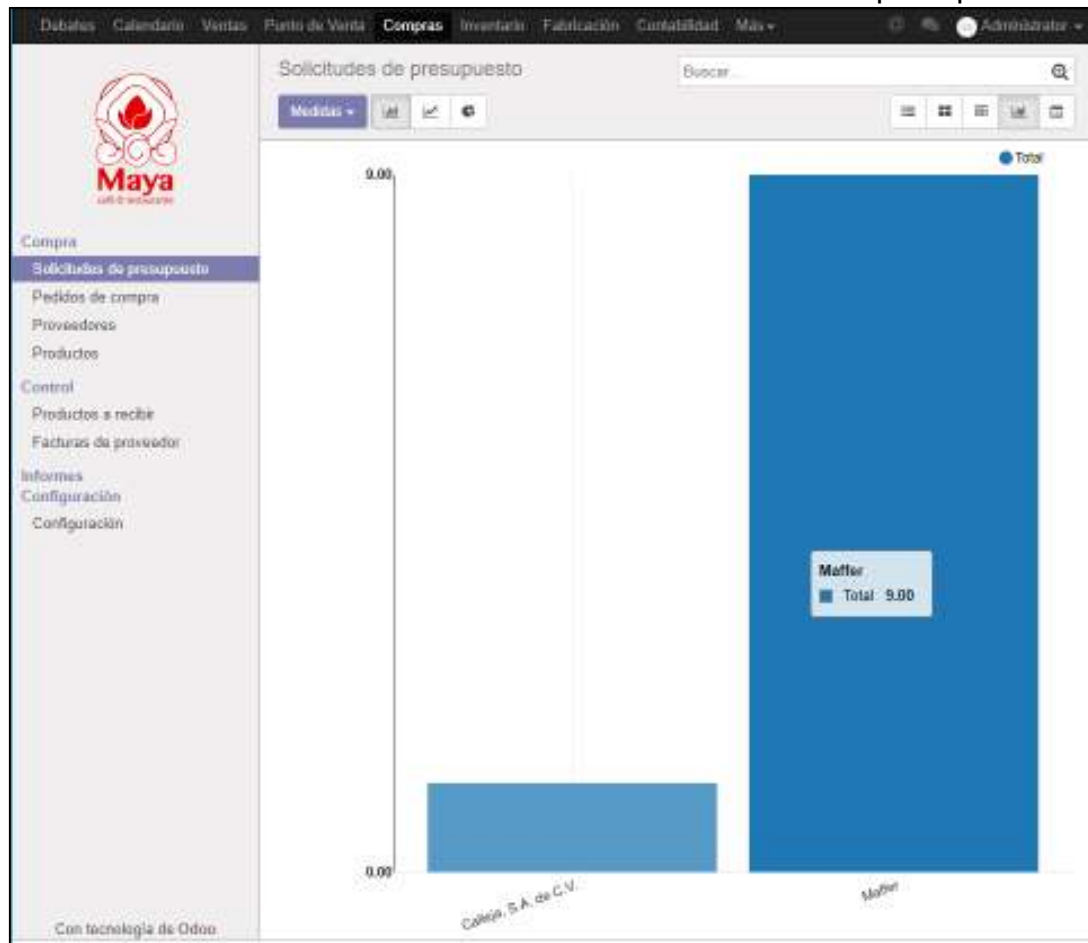
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 78 Vista en modo “Kanban” de las solicitudes de presupuestos



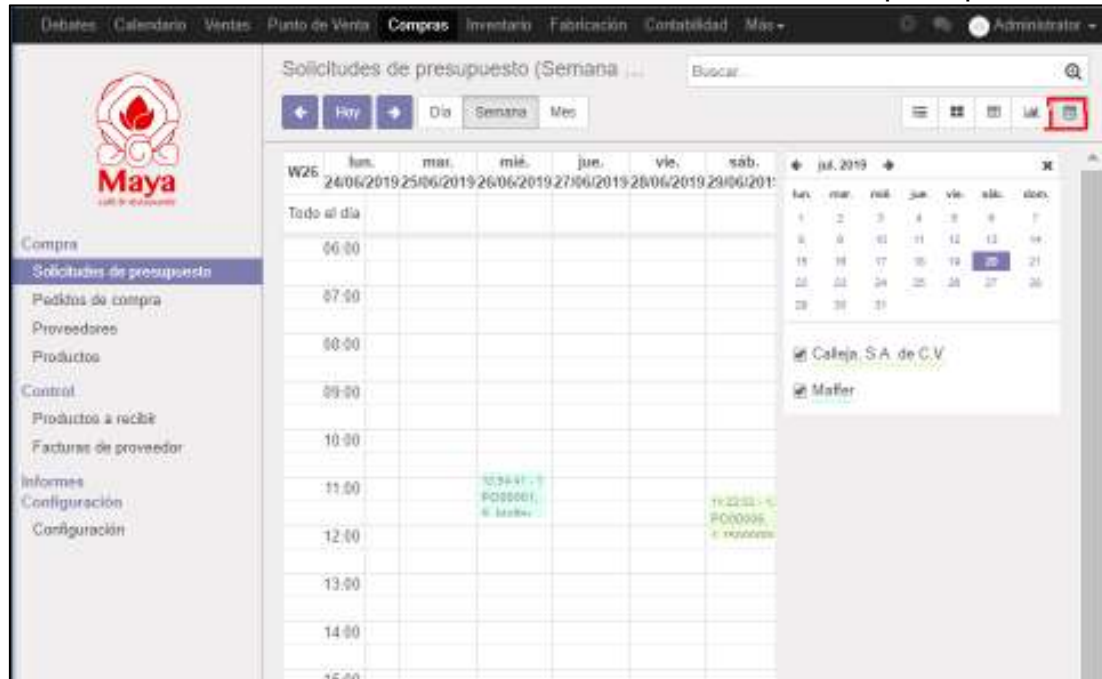
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 79 Vista en modo “Gráfico” de las solicitudes de presupuestos



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 80 Vista en modo “Gráfico” de las solicitudes de presupuestos



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de solicitudes de presupuesto

Producto

Tenemos en la primera parte de la creación de la solicitud de presupuesto, la selección del producto a cotizar o solicitar al proveedor.

Ilustración 81 Crear solicitudes de presupuestos

Solicitudes de presupuesto / Nuevo

Guardar Descartar

Enviar SdP por correo electrónico Imprimir SdP Confirmar pedido Cancelar

Petición presupuesto Petición de presupuesto enviada Pedido de compra

Solicitud de presupuesto

New

Proveedor: [dropdown] Fecha de pedido: 20/07/2019 16:23:00

Referencia de proveedor: [input]

Productos Entregas y facturas

Producto	Descripción	Fecha prevista	Cantidad	Unidad de medida del producto	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
[dropdown]			0.000		0.00		0.00

Antes de [dropdown]

- [BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Llenado
- [GT000001] CONSUMO TELEFONO
- [MP000001] Aceite
- [MP000002] Aceite de oliva
- [MP000003] Azucar
- [MP000004] Azucar codiga
- [MP000005] Cafe molido
- Buscar más...
- Crear y editar...

Base imponible: 0.00
Impuestos: 0.00
Total: 0.00

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Proveedor: Seleccionar el proveedor de los productos de la solicitud.

Referencia de proveedor: Seleccionar una categoría del proveedor de los productos de la solicitud.

Fecha de pedido: Es la fecha que se crea el pedido.

Producto: Seleccionar el producto a comprar.

Ilustración 82 Seleccionar productos para la solicitud

Referencia interna	Nombre	Precio de venta	Stock real	Cantidad prevista	Unidad de medida	Código de barras
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR	Botella de agua	0.75	21.000	21.000	Unidad(es)	
EXTRA	Aguacate	0.75	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos cerdo aguacate de 3	5.25	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos cerdo queso aguacate de 3	5.95	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos chorizo aguacate de 3	5.25	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos chorizo queso aguacate de 3	5.95	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos mixtos aguacate de 3	5.70	0.000	0.000	Unidad(es)	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Descripción: Se puede colocar la cualidad del producto.

Fecha prevista: Es la que se espera hacer la recepción del producto en el restaurante.

Cantidad: Se registra la cantidad del producto a solicitar.

Unidad de medida del producto: Seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Precio unitario: Precio previamente acordado, pero la solicitud sirve para pedir nuevo precio o para solicitar nuevo producto.

Impuestos: Muestra los impuestos si aplica en la solicitud.

Subtotal: Muestra el subtotal de acuerdo a la cantidad solicitada de cada producto. Mostrando en la parte inferior de la solicitud el total con los impuestos aplicado.

Crear solicitudes de presupuestos “Entregas y facturas”

La aplicación de solicitudes de presupuestos permite asignar fecha de recepción de productos, y dar seguimiento por correo electrónico para obtener, de una forma más efectiva y eficiente la respuesta del presupuesto, como se muestra a continuación:

Ilustración 83 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido

The screenshot displays the 'Solicitudes de presupuesto / Nuevo' (Budget Request / New) form. The interface includes a sidebar with navigation links: 'Compra', 'Solicitudes de presupuesto', 'Pedidos de compra', 'Proveedores', 'Productos', 'Control', 'Productos a recibir', 'Facturas de proveedor', 'Informes', 'Configuración', and 'Configuración'. The main form area has a header with 'Solicitudes de presupuesto / Nuevo' and buttons for 'Guardar' (Save) and 'Descartar' (Discard). Below the header are buttons for 'Enviar SdP por correo electrónico' (Send budget request by email), 'Imprimir SdP' (Print budget request), 'Confirmar pedido' (Confirm order), and 'Cancelar' (Cancel). A progress bar shows the current step: 'Petición presupuesto' (Budget request), followed by 'Petición de presupuesto enviada' (Budget request sent) and 'Pedido de compra' (Purchase order). The form fields include: 'Proveedor' (Supplier) with a dropdown menu, 'Referencia de proveedor' (Supplier reference) with a text input, 'Fecha de pedido' (Order date) with a date/time picker showing '18/07/2019 10:33', 'Fecha prevista' (Expected date) with a dropdown menu and a note 'Asigna fecha a todas las líneas del pedido de compra' (Assign date to all lines of the purchase order), 'Incoterm' (Incoterms) with a dropdown menu, 'Estado de facturación' (Billing status) with a dropdown menu showing 'Nada para facturar' (Nothing to bill), 'Plazos de pago' (Payment terms) with a dropdown menu, and 'Posición fiscal' (Fiscal position) with a dropdown menu.

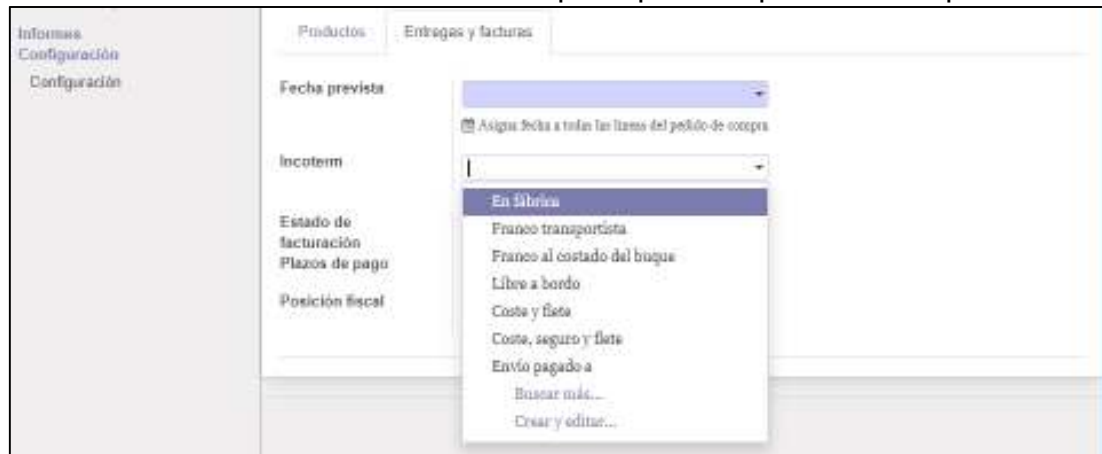
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Fecha prevista: Asigna fecha a todas las líneas del pedido de compra para recepción de los productos.

Incoterm: Seleccionar la opción “en fábrica” para recepcionar el pedido en el restaurante, sin embargo, la opción permite categorizar de acuerdo al giro del negocio.

Ilustración 84 Vista solicitudes de presupuestos por fecha de pedido



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Estado de facturación: El sistema coloca “nada para facturar” porque es sólo una solicitud (ver ilustración No. 83).

Plazos de pago: Seleccionar pago inmediato, 15 ó 30 días plazo para pagar a los proveedores.

Posición fiscal: El sistema permite seleccionar si el producto puede ser no grabado o exento de impuestos.

Enviar Sdp (solicitud de pedido) por correo electrónico

Se debe comprender a Sdp como: “Solicitud de pedido”, esta opción permite enviar por correo electrónico a los proveedores para agilizar la solicitud.

Ilustración 85 Correo electrónico de solicitud de presupuesto

Por favor rellene la información de la empresa y su correo electrónico.

Individual Compañía

La Constancia, Lta de C.V.

Puesto de trabajo p.e. Director de Ventas

Correo electrónico manuel.alfaro@constancia.com.sv

Teléfono

Móvil 7600-0000

Guardar Descartar

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Individual o compañía: Seleccionar al proveedor a enviar la solicitud.

Puesto de trabajo: Seleccionar el puesto o cargo del vendedor que atiende al restaurante.

Correo electrónico: Digitar el correo electrónico del contacto con el proveedor.

Teléfono o móvil: Digitar los contactos telefónicos del proveedor.

Guardar: permite guardar los parámetros del proveedor requeridos para enviar el correo electrónico.

Informe adjunto: En el correo electrónico permite adjuntar la solicitud para que el proveedor nos mande la mejor cotización.

Ilustración 86 Informe en pdf para enviar por correo electrónico

Brindando excelente servicio y experiencia de calidad

MAYA CAFE
Colonia Miramonte, Av. Maracaibo # 3013
San Salvador 0000
El Salvador

Dirección de Envío
My Company
Colonia Miramonte, Av. Maracaibo # 3013
San Salvador 0000
El Salvador
☎ 503 2260-7302

La Constancia, Lta de C.V.
Av. Independencia No. 525, San Salvador
San Salvador

Solicitud de presupuesto PO00004

Descripción	Fecha prevista	Cant
[BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Botella de agua	05/07/2019 16:36:55	24.000 Unidad(es)

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Enviar correo electrónico

Para enviar una solicitud de presupuesto se puede personalizar el cuerpo del correo, el sistema permite enviarlo al seleccionar a los destinatarios con el “asunto del correo” tiene su formato permitido, y adjunta el pdf para el proveedor con una plantilla definida por Odoo, como se muestra a continuación:

Ilustración 87 Crear correo electrónico por solicitud de presupuesto

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Imprimir Solicitud de pedido: Si el negocio desea tener el reporte físico de las solicitudes pendientes puede imprimirlas.

Confirmar pedido: Seleccionar cuando los proveedores han confirmado el pedido.

Petición de presupuesto: Esta pestaña estará activa hasta que el proveedor confirme la solicitud.

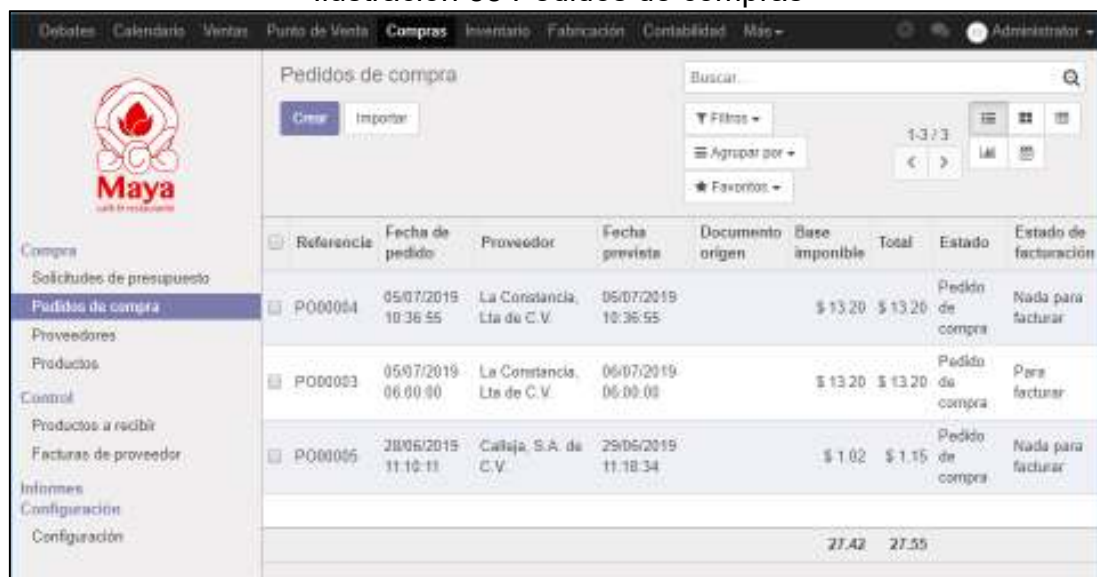
Pedido de compra: Seleccionar cuando ya definieron los parámetros con el proveedor y hay un acuerdo de comprar los productos de la solicitud.

Pedidos de compra

Las compras de materia prima se pueden gestionar a través de los pedidos que se registren en el sistema para los proveedores, para tener un control de la adquisición de productos para el negocio, cuando las solicitudes son aprobadas por el proveedor, estas se convierten en pedidos de compras.

El tablero de los pedidos de compra se muestra de igual forma que las solicitudes de compras (Ver ilustraciones No. 88 a la 101).

Ilustración 88 Pedidos de compras



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado	Estado de facturación
PO0004	05/07/2019 10:36:55	La Constancia, Lta de C.V.	05/07/2019 10:36:55		\$ 13.20	\$ 13.20	Pedido de compra	Nada para facturar
PO0003	05/07/2019 06:00:00	La Constancia, Lta de C.V.	05/07/2019 06:00:00		\$ 13.20	\$ 13.20	Pedido de compra	Para facturar
PO0005	28/05/2019 11:10:11	Calaja, S.A. de C.V.	29/05/2019 11:18:34		\$ 1.02	\$ 1.15	Pedido de compra	Nada para facturar
					27.42	27.55		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Crear: Clic para crear nuevo presupuesto de productos.

Importar: Seleccionar para subir en formato de Excel un nuevo presupuesto.

Referencia: Muestra el número de solicitud que está pendiente.

Fecha de pedido: Muestra la fecha de creación la solicitud de presupuesto.

Proveedor: Entidad a la que se le ha solicitado el presupuesto.

Fecha prevista: Es la vigencia de la solicitud de presupuesto.

Documento origen: Hace referencia al documento generado en la solicitud de compra.

Base imponible: Término de impuestos para la compra.

Total: Muestra el total de la solicitud de presupuesto.

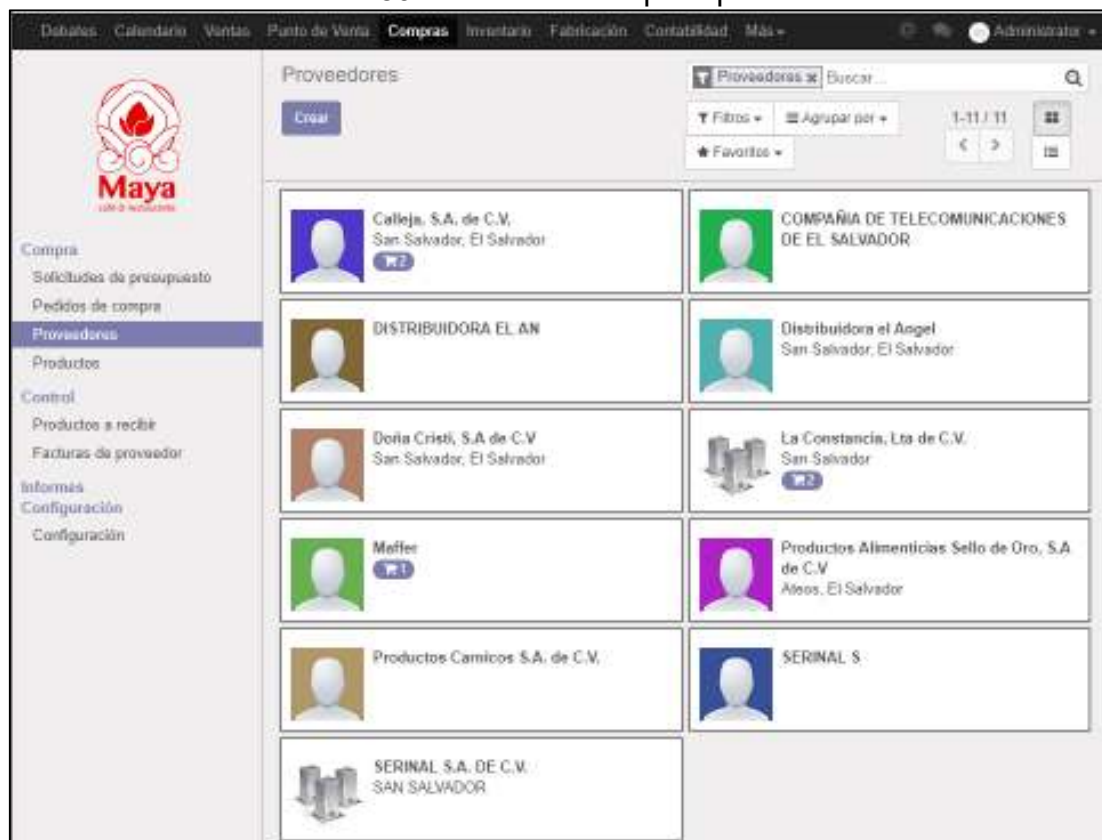
Estado: Muestra el estado de la solicitud desde la petición.

Estado de facturación: Muestra la etapa de facturación de los productos solicitados.

Proveedores

El tablero de proveedores muestra por el método kanban o por lista los proveedores que existen en el negocio

Ilustración 89 Vista “Kanban” para proveedores



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 90 Vista “lista” para proveedores

Nombre	Teléfono	Correo electrónico
Cañaja, S.A. de C.V.	22452244	
COMPANHIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR		
DISTRIBUIDORA EL AN		
Distribuidora el Angel	2221-2675	
Doña Cristi, S.A de C.V	2235-2151	
La Constancia, Lta de C.V		
Mañer		
Productos Alimenticios Sello de Oro, S.A de C.V	2317-7777	
Productos Caminos S.A. de C.V		
SERINAL S		
SERINAL S.A. DE C.V	2661-8455	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

En la vista en modo “lista” se pueden seleccionar en el recuadro a la par

del nombre ☒ **Nombre** para que se habiliten las opciones de **Imprimir** para poder tener el listado de proveedores en físico.

En los filtros del tablero permite ver los proveedores creados por categorías como: personas, compresas, los que son clientes y proveedores, puedo enviar por correo desde el sistema de forma masiva para un correo electrónico específico.

Ilustración 91 Filtros de la vista de proveedores

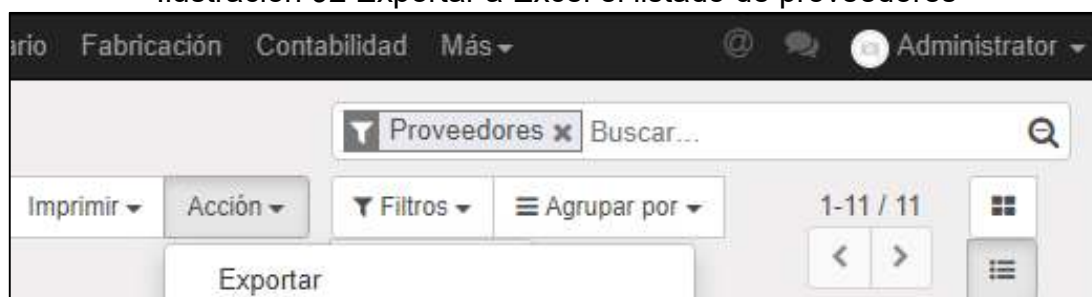


Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Exportar proveedores a archivo de Excel

Paso 1: Para exportar a Excel si existe el caso de hacer análisis en hojas de cálculo con los proveedores existentes.

Ilustración 92 Exportar a Excel el listado de proveedores



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 2: Seleccionar los campos que aparecen en el tablero de los proveedores en este caso son: nombre, teléfono y correo electrónico. (Ver ilustración No. 86).

Ilustración 93 Exportar a Excel el listado de proveedores

Exportar información

Este asistente exporta todos los datos que encajan con los criterios de filtro actuales a un archivo CSV. Puede exportar todos los datos o solo campos que pueden ser reimportados después de modificarlos.

Tenga en cuenta que todos los registros que cumplen el filtro de búsqueda serán exportados, no sólo los seleccionados.

Tipo de exportación: ☒ Importación-Exportación Compatible ☐ Exportar todos los datos

Formatos de exportación: ☒ CSV ☐ Excel

Campos disponibles

Activo

Albarán de stock

+ Bancos

C.P.

Calle

Calle2

Canales

Ciudad

Comercial

Compañía

+ Compañías que se refieren a la empresa

+ Contactos

Correo electrónico

Creado el

Creado por

Crédito concedido

Cuenta a cobrar

Cuenta a pagar

Código de barras

Empleado

Empresa relacionada

Enviar mensajes y notificaciones

Equipo de ventas

Añadir

Eliminar

Eliminar Todo

Mover arriba

Mover abajo

Campos a exportar

Nombre

Teléfono

Correo electrónico

Guardar lista de campos exportar

Exportar a fichero

Cerrar

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 3: Para poder analizar los proveedores al seleccionar el botón “Exportar a fichero”, el sistema exporta un documento en Excel, como el siguiente:

174

Ilustración 94 Exportar a Excel el listado de proveedores

	A	B	C	D	E
1	id	name	phone	email	
2	export_res_partner_29	Calleja, S.A. de C.V.	22452244		
3	export_res_partner_22	COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR			
4	export_res_partner_26	DISTRIBUIDORA EL AN			
5	export_res_partner_18	Distribuidora el Angel	2221-2675		
6	export_res_partner_19	Doña Crísti, S.A de C.V	2235-2151		
7	export_res_partner_16	La Constancia, Lta de C.V.			
8	export_res_partner_13	Maffer			
9	export_res_partner_20	Productos Alimenticias Sello de Oro, S.A de C.V	2317-7777		
10	export_res_partner_17	Productos Carnicos S.A. de C.V.			
11	export_res_partner_23	SERINAL S			
12	export_res_partner_24	SERINAL S.A. DE C.V.	2661-8455		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Para importar un listado en masivo al sistema se debe seleccionar



(Ver ilustración No. 86), cuando subamos un documento debemos

respetar los campos que seleccionamos cuando bajamos los proveedores.

Crear proveedores de forma individual

De estar parametrizaciones dependerá el buen funcionamiento de los registros que se efectúen con los proveedores, ya que se tendrá un mejor control de los productos comprados.

Permitiendo así efficientizar la toma de decisiones por parte de la empresa.

Se incorpora el proceso de creación de los proveedores y sus parametrizaciones, ya que posee una secuencia lógica sumamente similar a la creación de clientes.

Para crear un nuevo proveedor en la base de datos, selecciones módulo de compras y seleccionar proveedores, en el tablero hacer clic en el botón de crear, ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla (Ver ilustración No. 87).

A continuación, se muestra un formulario con las características de un proveedor, para llenar de una forma muy detallada, cada atributo del proveedor nuevo.

Ilustración 95 Crear nuevo proveedores en módulo de compras

The screenshot shows the 'Proveedores / Nuevo' form in the Maya software. The form is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with the Maya logo and a menu with options like 'Compra', 'Productos', 'Control', 'Informes', 'Configuración', and 'Configuración'. The main area contains the form fields. At the top, there are buttons for 'Guardar' and 'Descartar'. Below them, there are tabs for 'Individual' and 'Compañía'. The 'Nombre' field is highlighted in blue. Below it is a dropdown for 'Compañía'. The 'Dirección' section has fields for 'Calle', 'Calle 2', 'Ciudad', 'Estad.' (with a dropdown), 'C.P.', 'País' (with a dropdown), and 'Sitio web'. The 'Puesto de trabajo' section has a dropdown for 'p.e. Director de Ventas'. The 'Contactos y direcciones' section has a 'Crear' button. The 'Notas internas' section has a text area. The 'Ventas y Compras' section has a text area. The 'Contabilidad' section has a text area. The 'Idioma' dropdown is set to 'Spanish (MX) / Exps'.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante e

Donde

Cambiar la foto: Se puede personalizar dentro del cuadro de la cámara

Nombre: Digitar el nombre del nuevo proveedor.

Dirección: Digitar la dirección del Proveedor.

Ciudad: Digitar la ciudad del proveedor.

Estado: Seleccionar el departamento del proveedor.

País: Seleccionar el país donde reside el proveedor.

Sitio web: Digitar la página web del cliente (si la tiene).

Puesto de trabajo: Digitar el puesto de trabajo del proveedor.

Teléfono: Digitar el teléfono fijo del proveedor.

Móvil: Digitar el teléfono móvil del proveedor.

Correo electrónico: Digitar el correo electrónico del proveedor.

Título: Seleccionar el título al proveedor, es decir, puede ser persona, Señor (Sr.), Señora (Sra.), Señorita (Srita) o empresa.

Idioma: Seleccionar el idioma del proveedor.

Después de llenar el formulario, hacer clic en el botón “Guardar” y verificar en el módulo de proveedores el nuevo proveedor generado.

Ventas y Compras: Esta opción permite crear al proveedor y al mismo tiempo como cliente si aplica para ventas y compras al mismo tiempo.

Ilustración 96 Nuevo proveedores en módulo de compras

Contatos y direcciones	Notas internas	Ventas y Compras	Contabilidad
Venta		Compra	
Es Cliente	☐	Es un Proveedor	☒
Comercial			
Método entrega			
Tarifa de venta			
Misc.		Punto de Venta	
Referencia interna		Código de barras	
Pagos			
0 Cuenta(s) bancaria(s)		0 Tarjeta(s) de crédito	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Contabilidad

podemos colocar el plazo de la venta que podemos seleccionar 15, 30 días o hacer el pago de inmediato, la posición fiscal que tiene la compra que puede ser exenta o con impuestos, y así mismo se puede seleccionar la cuenta contable por cobrar o pagar que afectaran la contabilidad.

Ilustración 97 Nuevos proveedores - módulo de compras

The screenshot shows a web application interface for creating new suppliers. At the top, there are four tabs: 'Contactos y direcciones', 'Notas internas', 'Ventas y Compras' (which is active), and 'Contabilidad'. Below the tabs, the form is divided into four sections: 'Venta', 'Compra', 'Información fiscal', and 'Asientos contables'. The 'Venta' section has fields for 'Plazo de pago de cliente' (a dropdown menu) and 'Grado de confianza para este deudor' (a dropdown menu with 'Pagador normal' selected). The 'Compra' section has a field for 'Plazo de pago de proveedor' (a dropdown menu). The 'Información fiscal' section has a field for 'Posición fiscal' (a dropdown menu). The 'Asientos contables' section has two fields: 'Cuenta a cobrar' (a dropdown menu with '101200 Account Rec' selected) and 'Cuenta a pagar' (a dropdown menu with '111100 Account Paya' selected). Each dropdown menu has a small icon to its right.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Productos

En el tablero de productos, se desglosan todos los platillos creados y productos de las recetas, para eso en el filtro debemos colocar “puede ser comprado”, en donde cada producto aparece como “PM010000X para identificar los productos de las recetas.

Luego de realizar la creación, podemos visualizar la creación final de dos formas, como lista o icono.

Ilustración 98 Tablero de Productos como icono



Fuente: Módulo de compras creado por equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 99 Lista de productos

Productos				Buscar...						
Crear		Importar		Filtros		1-80 / 369				
				Agrupar por						
				Favoritos						
☐	+	MP030516	Camaron colita	0.00	0.38	Carnes	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010110	Camarones	13.25	9.30	PESCADO, CAMARONES y CALAMARES	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010043	Camarones, pescado y res	13.50	9.47	MAR Y TIERRA	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010045	Camarones, pollo y res	13.50	9.47	MAR Y TIERRA	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010094	Camarones y pescado	10.25	7.19	MAR Y TIERRA	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010096	Camarones y pollo o res	9.75	6.84	MAR Y TIERRA	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	MP030517	Camaron Jumbo	0.00	0.62	Todos	Servicio	0.000	0.000	# oz
☐	+	PL010022	Campesino	3.95	2.77	DESAYUNOS	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL010023	Campesino Valiente	4.95	3.47	DESAYUNOS	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL020031	Capuccino Caliente	1.95	1.37	EL RINCON DEL CAFE	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL020032	Capuccino helado o frozen	2.95	2.07	EL RINCON DEL CAFE	Servicio	0.000	0.000	Unids
☐	+	PL020033	Capuccino Moca caliente	2.35	1.65	EL RINCON DEL CAFE	Servicio	0.000	0.000	Unids

Crear un producto de forma individual

La creación desde el módulo de compras, el usuario únicamente deberá colocarse en el menú que despliega en el lado izquierdo, en el cual muestra entre todas las opciones, la denominada “Productos”, al dar clic sobre tal, mostrará la pantalla principal en la cual, en la parte superior de la misma presentará dos botones, denominados “Crear” e “Importar”. Siendo estas las dos opciones mencionadas anteriormente.

Ilustración 100 Crear cada producto de forma individual

The screenshot shows the 'Productos / Nuevo' form in the Maya software. The form is titled 'Productos / Nuevo' and has buttons for 'Crear' and 'Descartar'. It features a sidebar with navigation options like 'Compra', 'Control', 'Informes', and 'Configuración'. The main area contains fields for 'Nombre del producto', 'Tipo de producto' (set to 'Consumible'), 'Referencia interna', 'Código de barras', 'HS Code', and 'Categoría interna' (set to 'Todos'). There are also input fields for 'Precio de venta' (1.00) and 'Coste' (0.00), and dropdowns for 'Unidad de medida' (both set to 'Unidad(es)'). Checkboxes for 'Puede ser vendido' and 'Puede ser comprado' are checked. At the bottom, there are checkboxes for 'Control facturas compra' and 'Control facturas venta'.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Nombre del producto: Digitar el nombre del producto a comprar.

Puede ser vendido: Seleccionar si el producto se podrá ser vendido.

Puede ser comprado: Seleccionar si el producto se podrá ser comprado.

Información general: Son todos los parámetros generales de la creación del producto.

Tipo de producto: Seleccionar si el producto es consumible o almacenable.

Referencia Interna: Seleccionar la referencia que caracterizará al producto creado.

Código de barras: Este campo sirve para instalar un lector de códigos,

HS Code: (sus siglas en inglés: Product Harmonized System Codes y en español códigos del sistema armonizados del producto), este campo

Categoría Interna: En esta opción se digita una categoría personalizada con producto del restaurante, por ejemplo: abarrotes, verduras, etc.

Precio de venta: Es el precio que se le coloca si el producto puede ser vendido, es el precio de venta al cliente.

Coste: Colocar el precio de costo con el que se adquiere el producto.

Unidad de medida compra: Seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Control facturas compra: En este campo se selecciona si las unidades de compras son sobre cantidades pedidas o recibidas.

Ilustración 101 Producto creado de materia prima para compras

The screenshot shows the Maya software interface. The top navigation bar includes 'Debate', 'Calendario', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más'. The sidebar on the left lists various modules: 'Compra' (with sub-items 'Solicitudes de presupuesto', 'Pedidos de compra', 'Proveedores'), 'Productos' (highlighted), 'Control' (with sub-items 'Productos a recibir', 'Facturas de proveedor'), 'Informes', 'Configuración', and 'Configuración'. The main content area is titled 'Productos / [MP070003] APIO'. It features buttons for 'Editar', 'Crear', 'Imprimir', and 'Acción'. Below this, there's a section for 'APIO' with a status 'Activo' and a shopping cart icon showing '0 Compras'. A table lists product details:

Información General		Inventario	Facturación	Notas
Tipo de producto	Servicio	Precio de venta	\$0.00	
Referencia interna	MP070003	Costo	\$0.02	
Código de barras		Unidad de medida	Unidades	
HS Code		Unidad de medida compra	Unidades	
Categoría interna	Venduras	Control facturas compra	Sobre cantidades recibidas	

At the bottom, there are buttons for 'Nuevo mensaje', 'Registrar una nota interna', and 'Seguir'.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Tablero de control

Productos a recibir

Todos los pedidos creados pasan por diferentes fases, de solicitud de presupuesto (Ilustración No. 70) a pedidos de compra (Ilustración No. 84), cuando se cambian los estados del proceso, estos pasan a ser los pedidos reservados y hechos y se observan en este tablero a continuación:

Ilustración 102 Productos que están pendiente de recibir

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
25/06/2019	28/06/2019	PO00005	Azúcar	1,000	Unidad(es)	Reservado
06/07/2019	05/07/2019	PO00004	[BEBIDAS FRIAS SIN LIDOR] Botella de agua	24,000	Unidad(es)	Reservado

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupar por pedidos

El módulo de compras nos permite filtrar una agrupación por producto en el que se desglosan los productos que se han solicitado y están en tránsito pendientes de entrar al negocio (Ver ilustración No. 103).

Ilustración 103 Agrupación de pedidos por productos recibir

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
			[MP010003] Azúcar (1)			
			[PL520001] Botella de agua 330ml. (1)			

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación por albarán: Permite visualizar los productos reservados con el proveedor y los pedidos que tienen documento de entrega conocido en el sistema como albarán (Ver ilustración No. 104).

Ilustración 104 Agrupación de pedidos por albarán

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
+ WH000003 (1)				1.000		
29/06/2019	28/06/2019	PO00005	[MP010003] Azúcar	1.000	Unidad(es)	Reservado
+ WH000001 (1)				24.000		
06/07/2019	08/07/2019	PO00003	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Hecho
+ WH000002 (1)				24.000		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación por estado: Permite visualizar los productos por estado reservado y hecho, es decir los productos ya recibidos en el negocio o que siguen pendientes (ver ilustración No. 105).

Ilustración 105 Agrupación de pedidos por estado

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
+ Reservado (2)				25.000		
29/06/2019	28/06/2019	PO00005	[MP010003] Azúcar	1.000	Unidad(es)	Reservado
06/07/2019	05/07/2019	PO00004	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Reservado
+ Hecho (1)				24.000		
06/07/2019	08/07/2019	PO00003	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Hecho

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

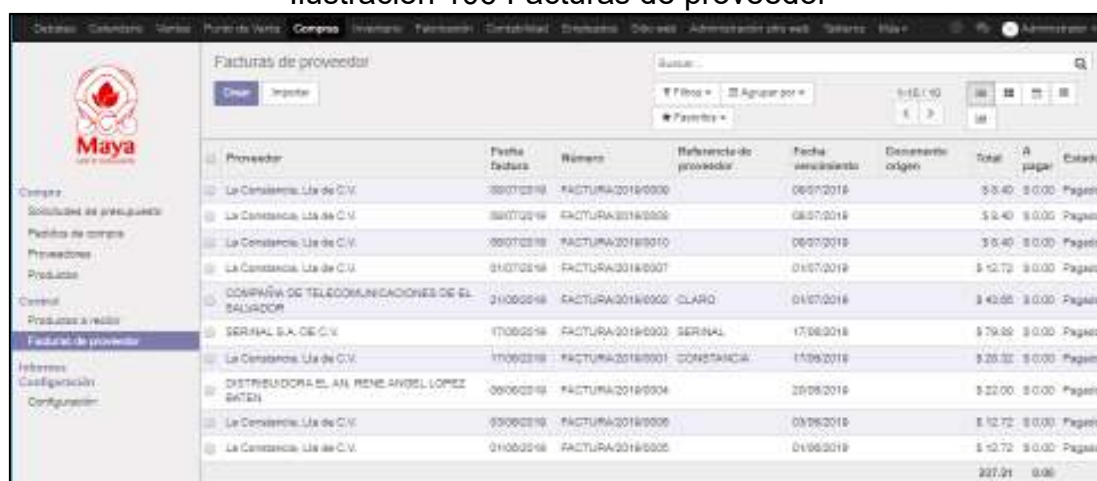
Facturas de proveedor

Para establecer un proceso de control de factura de proveedor, lo primero que hay que hacer es tener datos de la compra en el sistema, es decir, hay que saber lo que se ha comprado y recibido es el primer paso hacia la comprensión de sus procesos de gestión de compras.

Este proceso permite validar los productos que se pueden cotejar con los productos solicitados previamente en el proceso de la compra desde las solicitudes de presupuesto hasta obtener la factura del proveedor.

Este proceso también permite el control de todas las compras y todos los gastos de manera sistematizada.

Ilustración 106 Facturas de proveedor



Proveedor	Fecha factura	Número	Referencia de proveedor	Fecha vencimiento	Comentario origen	Total	A pagar	Estado
La Constancia, U.a de C.V.	08/07/2018	FACTURA/2018/0000		08/07/2018		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	08/07/2018	FACTURA/2018/0002		08/07/2018		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	08/07/2018	FACTURA/2018/0010		08/07/2018		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	01/07/2018	FACTURA/2018/0007		01/07/2018		\$ 10.72	\$ 0.00	Pagado
COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR	01/06/2018	FACTURA/2018/0002 /CLARO		01/07/2018		\$ 40.89	\$ 0.00	Pagado
SERIAL S.A. DE C.V.	17/06/2018	FACTURA/2018/0003 SERIAL		17/06/2018		\$ 79.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	17/06/2018	FACTURA/2018/0001 CONSTANCIA		17/06/2018		\$ 25.32	\$ 0.00	Pagado
DISTRIBUIDORA EL AN RENE ANGEL LOPEZ SNTN	09/06/2018	FACTURA/2018/0004		29/06/2018		\$ 22.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	03/06/2018	FACTURA/2018/0006		03/06/2018		\$ 12.72	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, U.a de C.V.	01/06/2018	FACTURA/2018/0005		01/06/2018		\$ 10.72	\$ 0.00	Pagado
						\$27.21	\$ 0.00	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informes

El módulo de compras permite obtener informes de los proveedores y los montos que han facturado al negocio, como se muestra a continuación:

Ilustración 107 Facturas de proveedor



The screenshot shows a software interface with a sidebar menu on the left containing options like 'Compras', 'Subcontrato de procesamiento', 'Facturas de compra', 'Proveedores', 'Productos', 'Control', 'Productos a recibir', 'Facturas de proveedor', 'Inventarios', 'Configuración', and 'Configuración'. The main area is titled 'Análisis compra' and displays a table of invoices. The table has columns for 'Proveedor', 'Fecha', 'Monto', 'Monto a pagar', 'Monto a recibir', 'Monto a pagar', 'Monto a recibir', 'Monto a pagar', and 'Monto a recibir'. The data is organized by month, with 'junio 2018' and 'julio 2018' visible. The table lists invoices from suppliers like 'Café A.S. de C.V.' and 'Café A.S. de C.V.' with various amounts.

Proveedor	Fecha	Monto	Monto a pagar	Monto a recibir	Monto a pagar	Monto a recibir	Monto a pagar	Monto a recibir
Café A.S. de C.V.	2018-06-01	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-02	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-03	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-05	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-06	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-07	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-08	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-09	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-26	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-29	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-06-30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-01	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-02	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-03	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-05	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-06	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-07	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-08	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-09	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-26	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-29	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Café A.S. de C.V.	2018-07-31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

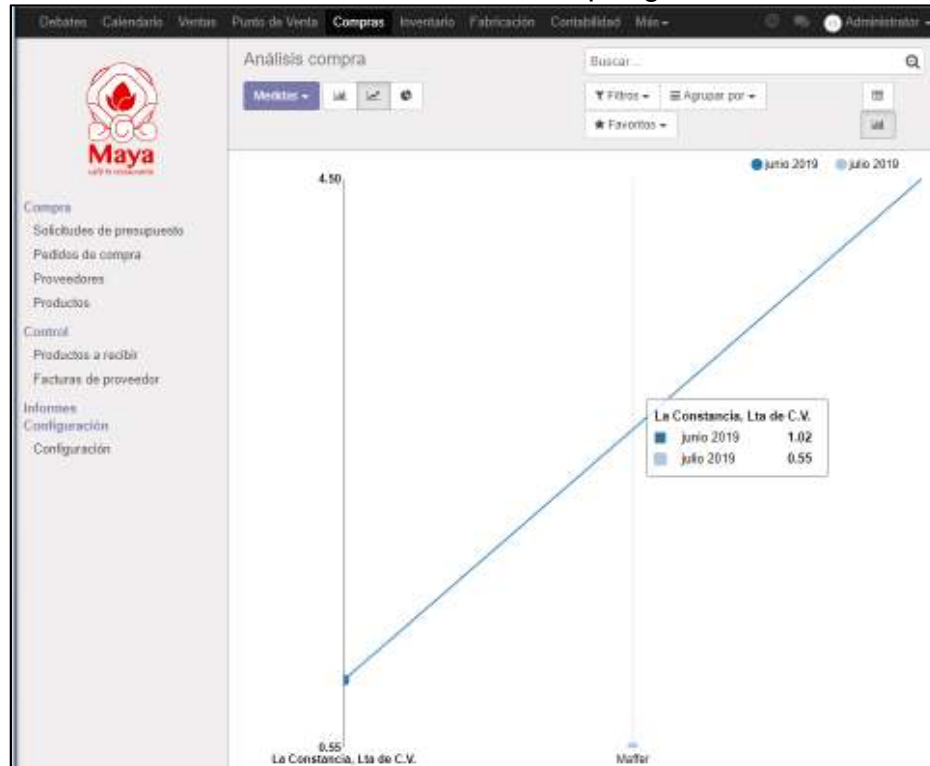
En el módulo de compras encontramos diferentes formas de analizar la información registrada, por medio de graficas de barras, pastel o de líneas.

Ilustración 108 Vista de las facturas por gráfica de barras



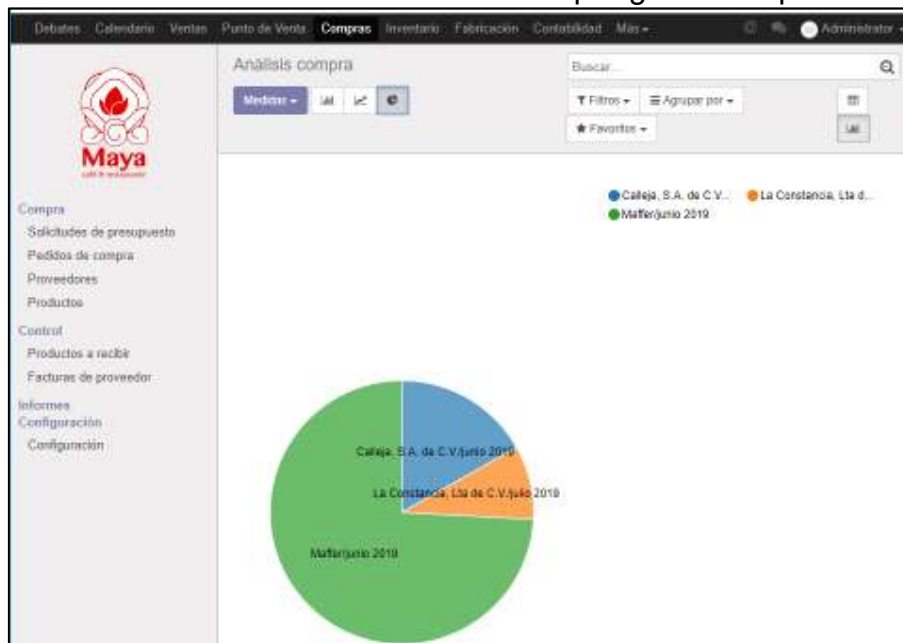
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 109 Vista de las facturas por gráfica de líneas



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 110 Vista de las facturas por gráfica de pastel

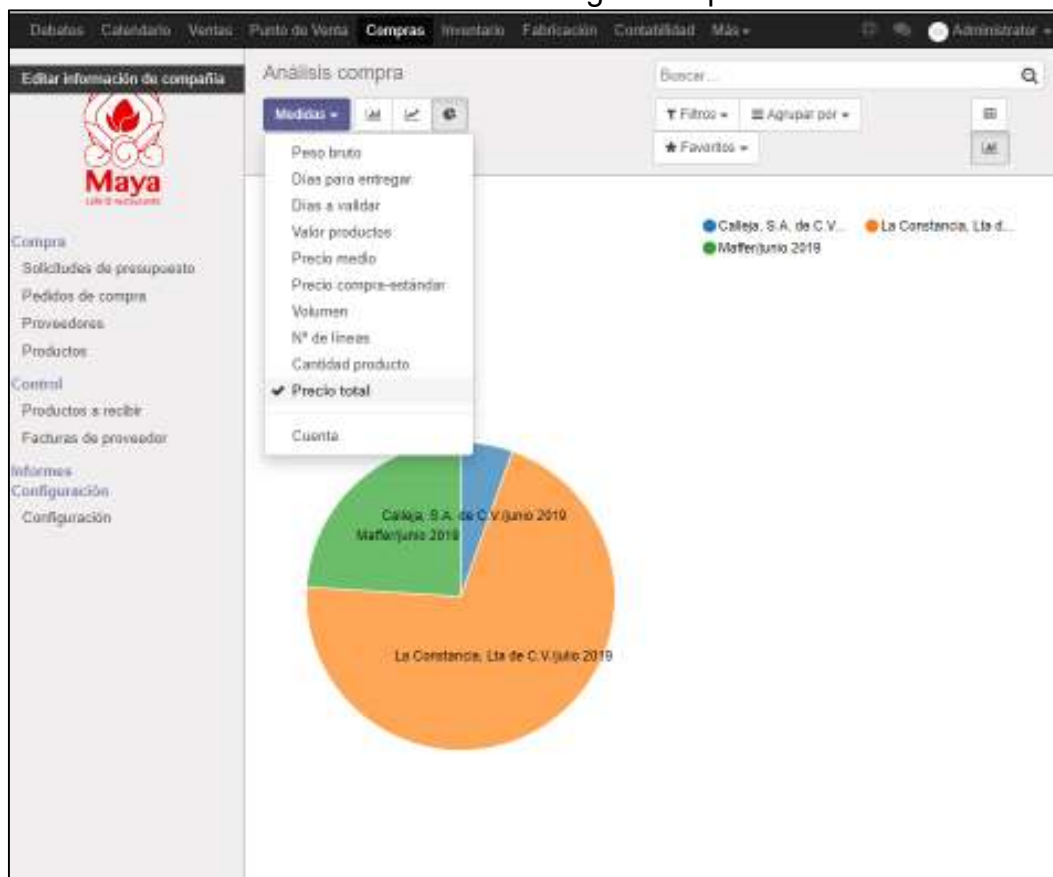


Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Análisis de gráficos por medio de medidas

La información puede ser analizada por medio de medidas si el usuario quiere ver las variantes de precio total de cada proveedor, los días para entregar los productos, o por volumen de compras, e incluso por cantidad de productos, etc.

Ilustración 111 . Análisis de gráficos por medidas



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración del módulo de compras

Es importante que, para optimizar el módulo de compras, configurarlo de acuerdo a las necesidades del negocio

Ilustración 112 Análisis de gráficos por medidas

The screenshot displays the 'Compras' (Purchases) configuration screen in the Maya Café Restaurante system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Compras', 'Solicitudes de presupuesto', 'Pedidos de compra', 'Proveedores', 'Productos', 'Control', 'Productos a recibir', 'Facturas de proveedor', 'Informes', 'Configuración', and 'Configuración'. The main content area is divided into sections: 'Logística', 'Pedido de compra', and 'Ubicación y almacén'. Each section contains several configuration options with radio buttons for selection.

Logística

- Plazo de tiempo de compra: 0.00
- Modificación del pedido de compra:
 - ☒ Permitir editar órdenes de compra
 - ☐ Las órdenes de compra confirmadas no son editables
- Niveles de aprobación:
 - ☒ Confirmar pedidos de compra en un único paso
 - ☐ Requerir dos niveles de aprobación para confirmar un pedido de compra

Pedido de compra

- Variantes de producto:
 - ☒ Sin variantes en productos
 - ☐ Los productos pueden tener diversos atributos, definiendo variantes (Ejemplo: tamaño, color...)
- Unidades de medida:
 - ☐ Los productos solo tienen una unidad de medida (sencillo)
 - ☒ Algunos productos pueden ser vendidos / comprados en diferentes unidades de medidas (avanzado)
- Métodos de costo:
 - ☐ Establecer un precio de costo fijo en cada producto
 - ☒ Usar un método de costo 'fijo', 'real' o 'medio'
- Licitaciones:
 - ☒ Las proposiciones de compra desencadenan pedidos de compra bonador para un solo proveedor
 - ☐ Permitir el uso de licitaciones para obtener presupuestos de varias proveedoras (avanzado)
- Precio de proveedor:
 - ☒ Administrar el precio proveedor en el formulario de producto
 - ☐ Permitir usar e importar tarifas de proveedor
- Aviso:
 - ☒ Todos los productos y los clientes pueden ser seleccionados en las órdenes de compra
 - ☐ Una advertencia informativa o bloqueante puede configurarse en un producto o cliente

Ubicación y almacén

- Dropshipping:
 - ☒ Los proveedores siempre entregan en su(s) almacén(es)
 - ☐ Permitir que los proveedores entreguen directamente a sus clientes

(*) Esta configuración está relacionada con la compañía en la que está conectado

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Logística

Plazo de tiempo de compra: Se establece el plazo de tiempo de compras del negocio.

Modificación del pedido de compra: Permite editar órdenes de compra o definir el parámetro para que no sean editables.

Niveles de aprobación: Se pueden requerir hasta dos niveles para confirmar los pedidos de compra.

Pedidos de compra

Variantes de producto: Los productos pueden tener diversos atributos, definiendo variantes como tamaño, color, etc. O bien seleccionar la opción que no se requieren variantes del producto

Unidades de medida: Esta configuración permite la creación de productos que se puedan vender y comprar al mismo tiempo.

Métodos de costo: Se puede establecer un precio de costo fijo, real o medio en cada producto.

Licitaciones: Seleccionar esta opción si en la empresa se pueden hacer licitaciones.

Precio de proveedor: El sistema permite poner los precios que ofrecen los proveedores por producto, y también se puede importar de forma masiva las tarifas.

Aviso: Se pueden agregar avisos personalizados en las órdenes de compra.

Ubicación y almacén

Dropshipping: Esta opción es el envío desde el proveedor, y permite entregar los productos directamente desde el proveedor a cada cliente o en el almacén del negocio.

(*) Esta configuración está relacionada con la compañía en la que está conectado.

2.3.1.2.1.1 Políticas de Compras

- 1- La compra de materia prima, bienes y servicios, serán realizadas, previo análisis de la gerencia general y su respectiva aprobación.
- 2- Se deben solicitar máximo 3 cotizaciones a los proveedores para comparar la mejor opción del mercado en cuanto a precios, calidad y servicios.
- 3- Las cotizaciones deben contener precios firmes y fechas posibles de entrega.
- 4- Las cotizaciones serán analizadas y la decisión de compra será por la gerencia general.
- 5- Los colaboradores involucrados en el proceso de compra de insumos y servicios, no deberán aceptar gratificaciones, favores o cualquier otro valor monetario de los suplidores.

Procedimiento

- 1) Realizar inventario diario para determinar las necesidades de compra de insumos.
- 2) Preparar requisición de compras, especificando claramente los detalles de insumos a solicitar.
- 3) Contactar al proveedor de suministro.
- 4) Recepción de los productos, cotejar lo físico con lo facturado.

- 5) Si hay diferencia o producto defectuoso, reportar de inmediato al proveedor y solicitar nota de crédito o reposición de producto.

Rangos de compras

Para compras hasta el monto de USD\$100.00

- 1) No requiere cotizaciones escritas.
- 2) El encargado de emitir órdenes de compras elige al proveedor tomando en consideración la calidad del producto, precios, servicios y condiciones de pago.
- 3) Gerencia general autoriza la compra.

Para las compras con monto desde USD\$100.00 a mayores de USD\$500.00

- 1) Se requieren por lo menos dos cotizaciones escritas
- 2) Gerencia General autoriza las cotizaciones tomando en cuenta calidad del producto, precios, servicios y condiciones de pago.
- 3) El encargado de emitir órdenes de compra, prepara la misma y la firma en el espacio asignado como solicitado.
- 4) Gerencia General firma y autoriza la orden de compra.

2.3.1.2.1.2 Socialización acción clave de éxito 2: Módulo de Compras

En la capacitación del módulo de compras se especificaron los parámetros del restaurante en la instalación del sistema para el ingreso de las operaciones del negocio.

Una buena gestión de compras permite optimizar y maximizar el flujo de caja, y se pueden mejorar márgenes mediante políticas de compras adecuadas.

Para la realización de esta acción clave de éxito se solicitaron créditos fiscales de compras realizadas, de lo cual se tomó una muestra de productos y proveedores del restaurante para alimentar el módulo de Odoo

Ilustración 113 Implementación de módulo de compras

[illegible]

Fuente: Elaboración propia del equipo consultor para Maya Café Restaurante

A continuación, una muestra de proveedores de Maya Café Restaurante en módulo Odoo:



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

Inicio | Contacto | Noticias | Mapa de Web | **Empresas** | Inversión | Capacitación | Capacidades | Empleo | Administración de Recursos Humanos | Aplicaciones | Más



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

Proveedores

126/128

Nombre	Teléfono	Categoría
ALMA ALASKAS S DE CV	2292238	
ANDA ANDI	2947278	
ARCO S A DE CV		
ARCO S A DE CV	2277698	
AXEN DISTRIBUIDORA AXEN S A DE CV	2308008	
CALLEJA S A DE CV	2943294	
COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR		
DISTRIBUIDORA S A DE CV	22913575	
DISTRIBUIDORA SALVADOREÑA S A DE CV	2281568	
DISTRIBUIDORA S A DE CV	2528113	

Ilustración 115 Implementación de módulo de compras



195

2.3.1.2.2 Elaboración e implementación del Módulo de inventarios en el sistema

Odoo

A continuación, se desarrolla la acción clave de éxito a través de implementar en el sistema Odoo el módulo de inventarios el cual permitirá que el restaurante interactúe de forma efectiva y eficaz, en este sentido, Maya Café ahorrará recursos y mejorará el servicio, el proceso se describe en el siguiente contenido:

Tabla 19 Implementación módulo de Inventarios

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Desarrollo del módulo de Inventarios en sistema Odoo, con los parámetros adecuados al restaurante.	Implementación del módulo de Inventarios en sistema Odoo.	Lograr fortalecer el área financiera maximizando sus rentabilidades por medio de la obtención de información oportuna y veraz, permitiéndoles crear sus propios indicadores financieros y poder controlar la gestión, facilitar el control eficiente de los inventarios, para tener control de los productos para la venta, reducir el riesgo de malas aplicaciones e información desactualizada, eliminando el riesgo de la toma de decisiones financieras, eliminando la probabilidad de falta de liquidez.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

El cual consistirá en la implementación del control de inventarios para tener control de los productos para la venta.

Se implementó y parametrizó en el sistema Odoo, en el módulo de inventario, para el cual se creó el catálogo de productos del menú del restaurante (ver anexo 2 catálogo de productos creados en Odoo), segmentados por categorías, vinculado con toda la operatividad del negocio, y efectuados en tiempo real con lo cual obtendremos reportes estratégicos.

Objetivos

- Implementar procedimientos necesarios para el control y manejo de los inventarios, con el fin de automatizar los procesos e incrementar la rentabilidad de Maya Café Restaurante.
- Realizar un diagnóstico del manejo de inventarios de Maya Café Restaurante con el fin de mejorar los procesos.
- Proporcionar un manual para las diferentes variaciones del manejo de inventarios de Maya Café Restaurante.

Alcance

El módulo de inventarios a implementar desde el sistema ODOO en Maya Café Restaurante, consiste en el desarrollo de la aplicación para mejorar el manejo del inventario para el punto de ventas.

Comprendiendo que la actividad económica principal del restaurante es la venta de deliciosos platillos de comida mexicana, mariscos y carnes.

Bajo esta premisa se diseñó el manual del módulo de inventarios donde se establecen procedimientos a ejecutar.

Implementación del módulo de Inventarios aplicado a Maya Café Restaurante en sistema Odoo

Este manual de Inventario en Odoo tiene una guía de implementación que se debe seguir para el uso de todas las pantallas que se necesita para el control de los productos.

Al ingresar a Odoo en el módulo de inventarios, en la pantalla inicial muestra un tablero con los productos que están pendiente de recibir.

Ilustración 116 Inicio de inventarios



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

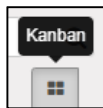
Control de inventario

Llevar el control de los inventarios, ayudará al restaurante a minimizar los tiempos y costos relacionados al manejo de los mismos, a través de este manual en el negocio se podrán administrar de manera eficiente el movimiento de los productos, así como el flujo de información y recursos que resultan de ello, en términos generales se subdividen en los correspondiente a la gestión y optimización.

Productos

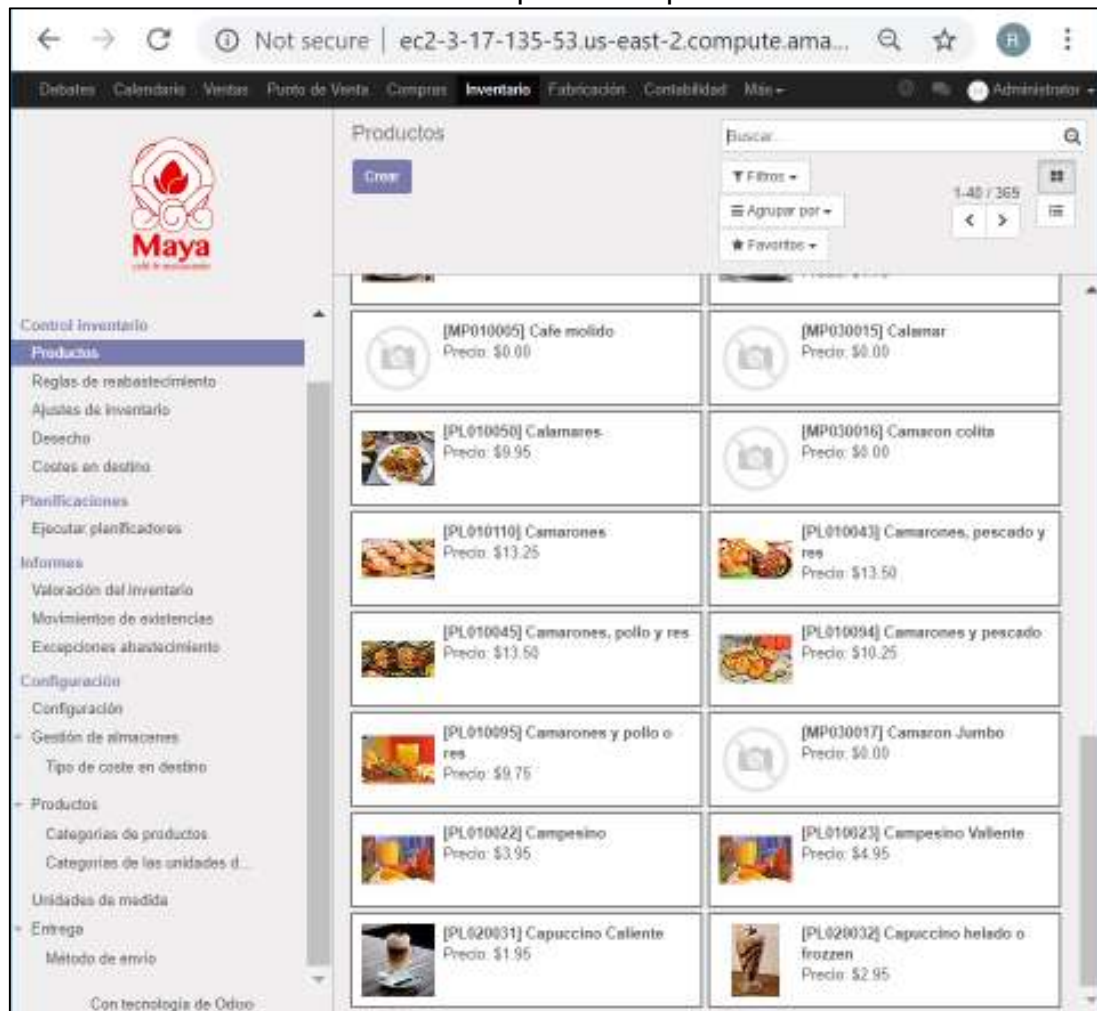
Vista por kanban

Los productos del inventarios aparecen en vista de kanban se puede



validar en éste icono porque muestra las fotos de los productos que hayamos configurado, y se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.

Ilustración 117 Vista de productos por método kámban



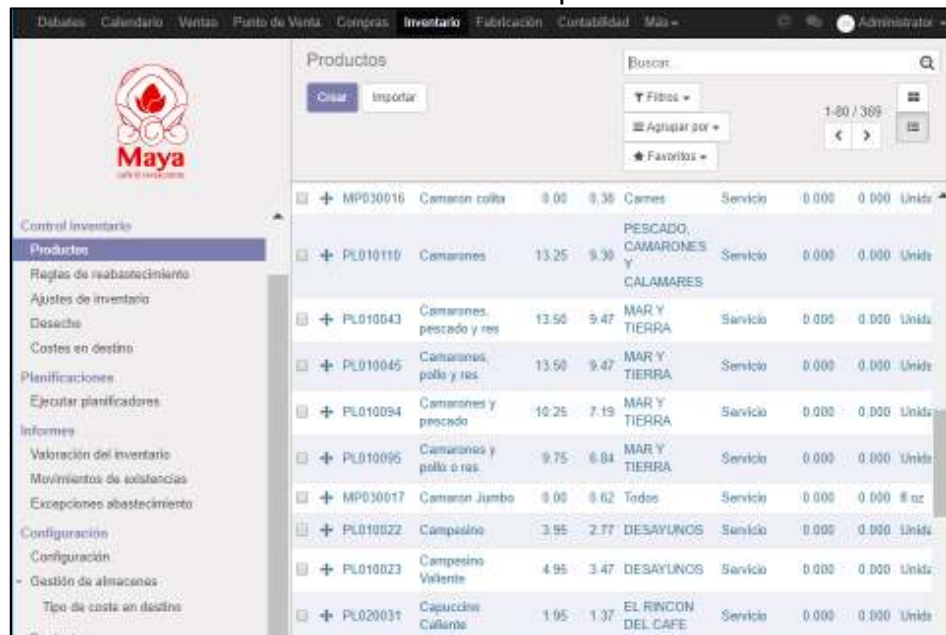
Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Vista de productos por listado

Los productos de inventarios aparecen en vista de listado y se puede

validar en éste icono  que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.

Ilustración 118 Vista por listado



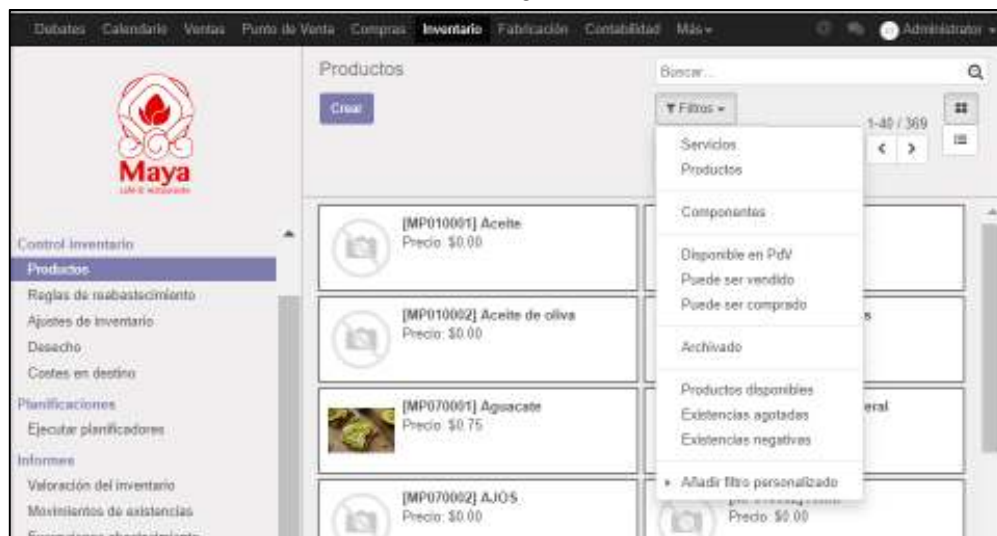
ID	Nombre	Precio	Categoría	Servicio	Unidad
MP030016	Camaron colita	9.00	Carne	Servicio	Unidad
PL010110	Camarones	13.25	PESCADO, CAMARONES Y CALAMARES	Servicio	Unidad
PL010043	Camarones, pescado y res	13.50	MAR Y TIERRA	Servicio	Unidad
PL010045	Camarones, pollo y res	13.50	MAR Y TIERRA	Servicio	Unidad
PL010054	Camarones y pescado	10.25	MAR Y TIERRA	Servicio	Unidad
PL010095	Camarones y pollo o res	9.75	MAR Y TIERRA	Servicio	Unidad
MP030017	Camaron Jumbo	9.00	Todos	Servicio	Unidad
PL010022	Campeño	3.95	DESAYUNOS	Servicio	Unidad
PL010023	Campeño Valiente	4.95	DESAYUNOS	Servicio	Unidad
PL020031	Capuccino Café	1.95	EL RINCON DEL CAFE	Servicio	Unidad

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Filtros de los productos:

El módulo permite filtrar los productos para diferentes análisis que requiera la empresaria dar seguimiento, como se muestra a continuación:

Ilustración 119 Productos



ID	Nombre	Precio
[MP010001]	Acetate	\$0.00
[MP010002]	Acetate de oliva	\$0.00
[MP070001]	Agua de	\$0.75
[MP070002]	AJO	\$0.00

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Servicios: Desglosa únicamente los productos que han sido creados como servicios.

Productos: Desglosa únicamente los productos que son diferente a servicios.

Componentes: Desglosa los productos que tienen recetas vinculadas.

Disponibles en PdV (Punto de venta): Desglosa todos los productos que forman parte de los que se pueden vender.

Puede ser vendido: Cuando se crea un nuevo producto se parametriza con la opción de que se pueda vender o se pueda comprar.

Puede ser comprado: Cuando se crea un nuevo producto se parametriza con la opción de que se pueda vender o se pueda comprar.

Archivado: Filtra los productos que ya no se utilizan y se han archivado.

Productos disponibles: Desglosa los productos disponibles.

Existencias agotadas: Desglosa todos los productos almacenables que se debe abastecer.

Existencias negativas: Cuando los elementos de la receta se encuentran en negativo en el inventario.

Crear productos:

La creación desde el módulo de inventario, el usuario únicamente deberá colocarse en el menú que despliega en el lado izquierdo, en el cual se muestra entre todas las opciones, la denominada “Productos”, al dar clic sobre tal,

mostrará la pantalla principal, en la parte superior de la misma presentará el botón “Crear”.

Ilustración 120 Crear cada producto de forma individual

The screenshot shows the 'Productos / Nuevo' (Products / New) window in the Maya software. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Operaciones', 'Control inventario', 'Planificaciones', 'Informes', 'Configuración', and 'Productos'. The main area is divided into sections for product information. At the top, there are buttons for 'Guardar' (Save) and 'Descartar' (Discard), and links for 'Actualizar cantidad de stock físico' and 'Solicitud de abastecimiento'. Below these, there's a 'Nombre del producto' field with a placeholder image. To the right, there are several status and tracking icons: 'Activo', 'Stock físico', 'Previsto', 'Trazabilidad', 'Reglas de re...', 'Lista de mat...', 'Fabricación', 'Compras', and 'Ventas'. Below the product name, there are checkboxes for 'Puede ser vendido' and 'Puede ser comprado'. The 'Información General' tab is selected, showing fields for 'Tipo de producto' (set to 'Almacenable'), 'Referencia interna', 'Código de barras', 'HS Code', and 'Categoría interna' (set to 'Todos'). To the right of these fields are input boxes for 'Precio de venta' (1.00), 'Coste' (0.00), and 'Unidad de medida' (set to 'Unidad(es)'). At the bottom right, there are radio buttons for 'Sobre cantidades pedidas' and 'Sobre cantidades recibidas'.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Nombre del producto: Digitar el nombre del producto a comprar.

Puede ser vendido: Seleccionar si el producto se podrá ser vendido.

Puede ser comprado: Seleccionar si el producto se podrá ser comprado.

Información general: Son todos los parámetros generales de la creación del producto.

Tipo de producto: Seleccionar si el producto es consumible o almacenable.

Referencia Interna: Seleccionar la referencia que caracterizará al producto creado.

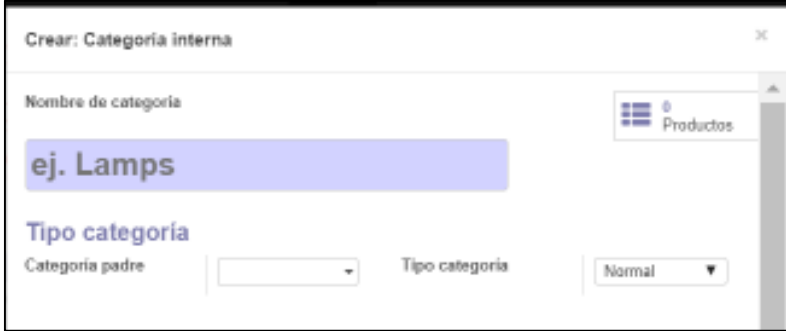
Código de barras: Este campo sirve para instalar un lector de códigos,

HS Code: (sus siglas en inglés: Product Harmonized System Codes y en español códigos del sistema armonizados del producto) Este campo

Categoría Interna: En esta opción se digita una categoría personalizada con producto del restaurante, por ejemplo: abarrotes, verduras, etc.

El tipo de categoría que es en este caso “normal”

Ilustración 121 Crear categoría de un producto nuevo



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Precio de venta: Es el precio que se le coloca si el producto puede ser vendido, es el precio de venta al cliente.

Coste: Colocar el precio de costo con el que se adquiere el producto.

Unidad de medida compra: Seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Control facturas compra: En este campo se selecciona si las unidades de compras son sobre cantidades recibidas.

Ilustración 122 Producto creado como materia prima (MP)

Productos / [MP040013] Brocoli

Brocoli Activo 0 Compras \$ 0 Ventas

☐ Puede ser vendido
☒ Puede ser comprado

Información General		Inventario	Facturación	Notas
Tipo de producto	Servicio	Precio de venta	\$0.00	
Referencia interna	MP040013	Coste	\$0.03	
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)	
HS Code		Unidad de medida compra	Unidad(es)	
Categoría interna	Frutas	Control facturas compra	Sobre cantidades recibidas	

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 123 Producto creado de platillo para ventas (PL)

Productos / [PL020028] Americano piquetero caliente

Americano piquetero caliente Activo 0 Compras \$ 0 Ventas

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General		Inventario	Ventas	Facturación	Notas
Tipo de producto	Servicio	Precio de venta	\$3.40		
Referencia interna	PL020028	Coste	\$2.39		
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)		
HS Code		Unidad de medida compra	Unidad(es)		
Categoría interna	EL RINCON DEL CAFE	Control facturas compra	Sobre cantidades recibidas		

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Información general de ventas:

Ilustración 124 Producto creado de platillo para ventas

Información General	Inventario	Ventas	Facturación	Notas
Condiciones de venta		Punto de Venta		
Plazo de entrega del cliente	0.00 días	Disponible en el TPV	☒	
		Categoría del TPV	EL RINCON DEL CAFE	
		Para pesar con balanza	☐	

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Condiciones de venta: Se establece el plazo de entrega del cliente, en este caso tiene cero por ser productos que se sirven inmediatamente a la mesa.

Disponible en el TPV: Seleccionar este check para permitir que el producto esté disponible en el punto de venta.

Para pesar con balanza: No aplica en los productos creados para el restaurante.

Información general de facturación:

En la facturación se parametriza la cuenta de ingresos y los impuestos que se reflejan en el ticket de venta al cliente, así mismo las notas sirven para personalizar los productos creados, como se muestra a continuación la configuración.

Ilustración 125 Producto creado de platillo para ventas

The screenshot shows the 'Productos' section of the Maya Café Restaurante software. The main heading is 'Productos / [PL020029] Americano piquetero helado o frozen'. Below this, there are buttons for 'Editar', 'Crear', 'Imprimir', and 'Acción'. A sidebar on the left contains a menu with options like 'Tablero', 'Operaciones', 'Control inventario', 'Productos', 'Reglas de reabastecimiento', 'Ajustes de inventario', 'Desecho', 'Costes en destino', 'Planificaciones', 'Ejecutar planificadores', 'Informes', 'Valoración del inventario', and 'Movimientos de existencias'. The main content area displays the product details for 'Americano piquetero helado o frozen'. It includes a small image of the product, a status 'Activo', and buttons for 'Compras' and 'Ventas'. Below this, there are checkboxes for 'Puede ser vendido' (checked) and 'Puede ser comprado'. A table at the bottom lists various attributes: 'Tipo de producto' (Servicio), 'Referencia interna' (PL020029), 'Codigo de barras' (HS Code), 'Categoria interna' (EL RINCON DEL CAFE), 'Precio de venta' (\$4.40), 'Coste' (\$3.09), 'Unidad de medida' (Unidad(es)), 'Unidad de medida compra' (Unidad(es)), 'Control facturas compra' (Sobre cantidades recibidas), and 'Notas'.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración de módulo de inventarios

Configuración

Ilustración 126 Configuración de inventarios

The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) screen for the inventory module in the Maya Café Restaurante software. The top navigation bar includes 'Debitos', 'Calendario', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más'. The left sidebar contains a menu with options like 'Operaciones', 'Todas las transferencias', 'Control inventario', 'Productos', 'Reglas de reabastecimiento', 'Ajustes de inventario', 'Desecho', 'Costes en destino', 'Planificaciones', 'Ejecutar planificadores', 'Informes', 'Valoración del inventario', and 'Movimientos de existencias'. The main content area is titled 'Trazabilidad' and contains several configuration options: 'Numeros de Lote/Serie' (No rastreos productos individuales, Gestionar lotes o números de serie), 'Fechas de caducidad' (No utiliza la fecha de caducidad en los números de serie, Definir la fecha de caducidad en los números de serie), 'Paquetes' (No gestionar paquetes, Registra los paquetes utilizados en el empaquetado: palés, cajas), 'Propietarios de productos' (Todos los productos de su almacén pertenecen a su compañía, Gestionar stocks de consignatarios (avanzado)), 'Interfaz de Código de Barras' (Soporte de escáner de código de barras), 'Contabilidad de stock' (Sin costes en destino, Incluir costes en destino en el cálculo del coste del producto), and 'Valoración del inventario' (Valoración periódica del inventario (recomendado), Valoración de inventario perpetuo (cada movimiento de stock genera entrada)).

Fuente: i Creación propia del equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Trazabilidad

Números de Lote/Serie: Esta opción permite asignar un lote o número de serie a los movimientos, lo que puede hacer posible conocer qué lote de producción fue enviado a un cliente.

Fechas de caducidad: Permite el seguimiento de fechas en los productos y números de serie.

Paquetes: Permite manipular paquetes, es decir, puede poner algo dentro de ellos o sacar algo, y también mover paquetes enteros y colocarlos dentro de otros paquetes.

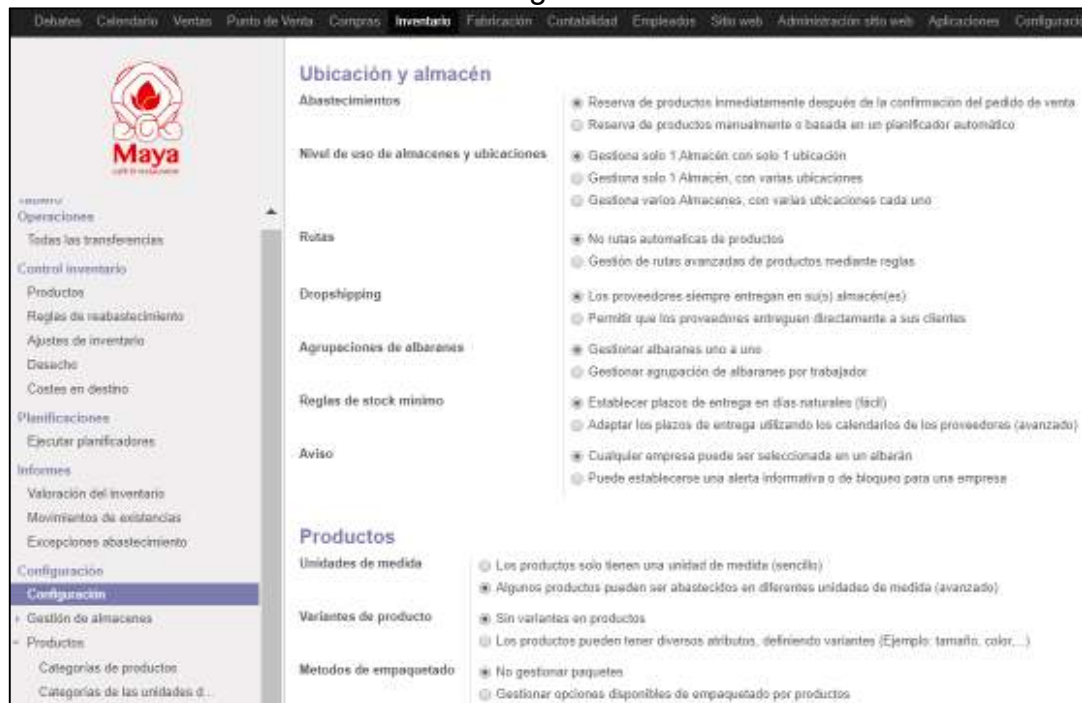
Propietarios de productos: Se pueden recibir productos atribuidos a un propietario en concreto.

Contabilidad de Stock

Costes en destino: Instala el módulo que permite ingresar costos en destinos en las órdenes de compra de los clientes, y separarlos entre los diferentes productos.

Valoración de inventario: Permite configurar valoraciones de inventario en los productos y sus categorías.

Ilustración 127 Configuración de inventarios



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ubicación y almacén

Abastecimientos: Permite reservar automáticamente los productos disponibles al confirmar un pedido de venta.

Nivel de uso de almacenes y ubicaciones: Gestiona varios almacenes con varias ubicaciones cada uno, para este caso hemos usado la opción de un almacén con una sola ubicación.

Rutas: Esta opción permite habilitar la configuración de rutas, en el caso que el restaurante tuviera lugares a donde llevar los alimentos.

Dropshipping: Esta opción es el envío desde el proveedor, y permite entregar los productos directamente desde el proveedor a cada cliente o en el almacén del negocio.

Agrupaciones de albaranes: Permite visualizar los productos reservados con el proveedor y los pedidos que tienen documento de entrega conocido en el sistema como albarán

Reglas de stock mínimo: Esta opción permite manejar reglas de stock mínimo de forma diferente por la posibilidad de tener en cuenta los calendarios de compra y entrega.

Aviso: Se pueden agregar avisos personalizados en las órdenes de compra.

Productos

Unidades de medida: Permite seleccionar y configurar diferentes unidades de medida para los productos.

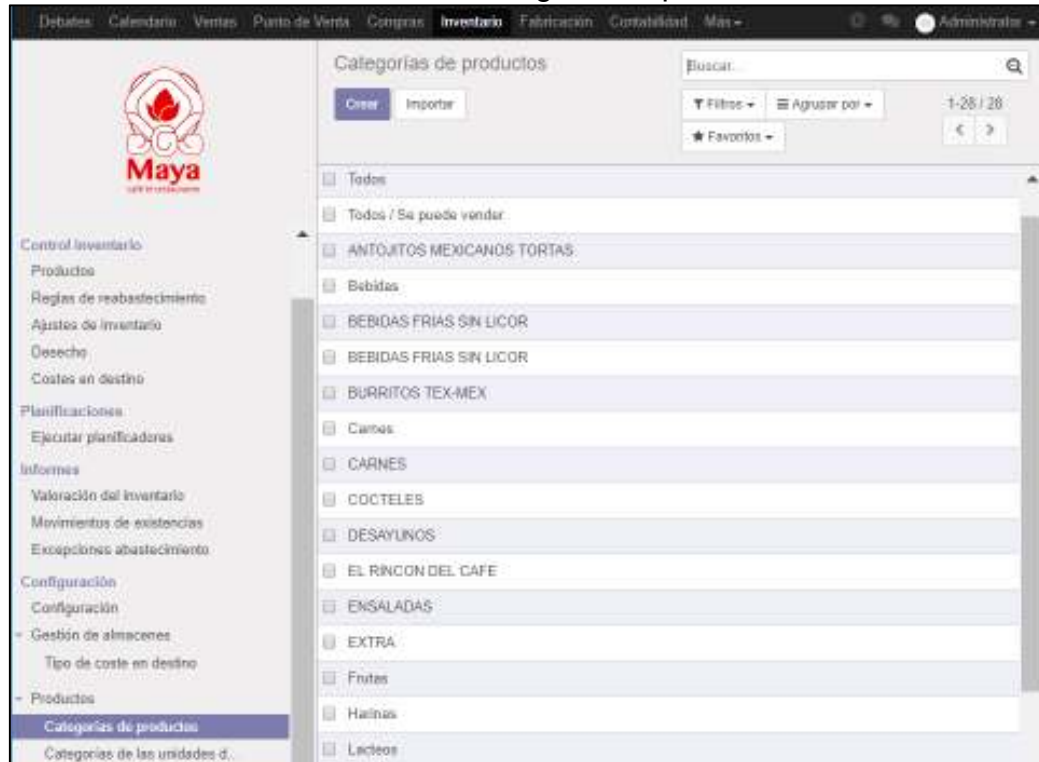
Variantes de producto: Esta opción le permite definir variantes del mismo producto, lo que facilita la gestión de productos en el comercio electrónico.

Métodos de empaquetado: Permite crear y gestionar las dimensiones y tipos del empaquetado que quiere mantener en el sistema.

Categorías de productos

Las categorías creadas para Maya Café Restaurante se encuentran detalladas de acuerdo al menú, como se muestran a continuación:

Ilustración 128 Categoría de productos



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Al seleccionar cualquier categoría, se puede visualizar los parámetros de la misma, como se muestra a continuación:

Ilustración 129 Categoría de productos “Antojitos mexicanos tortas”



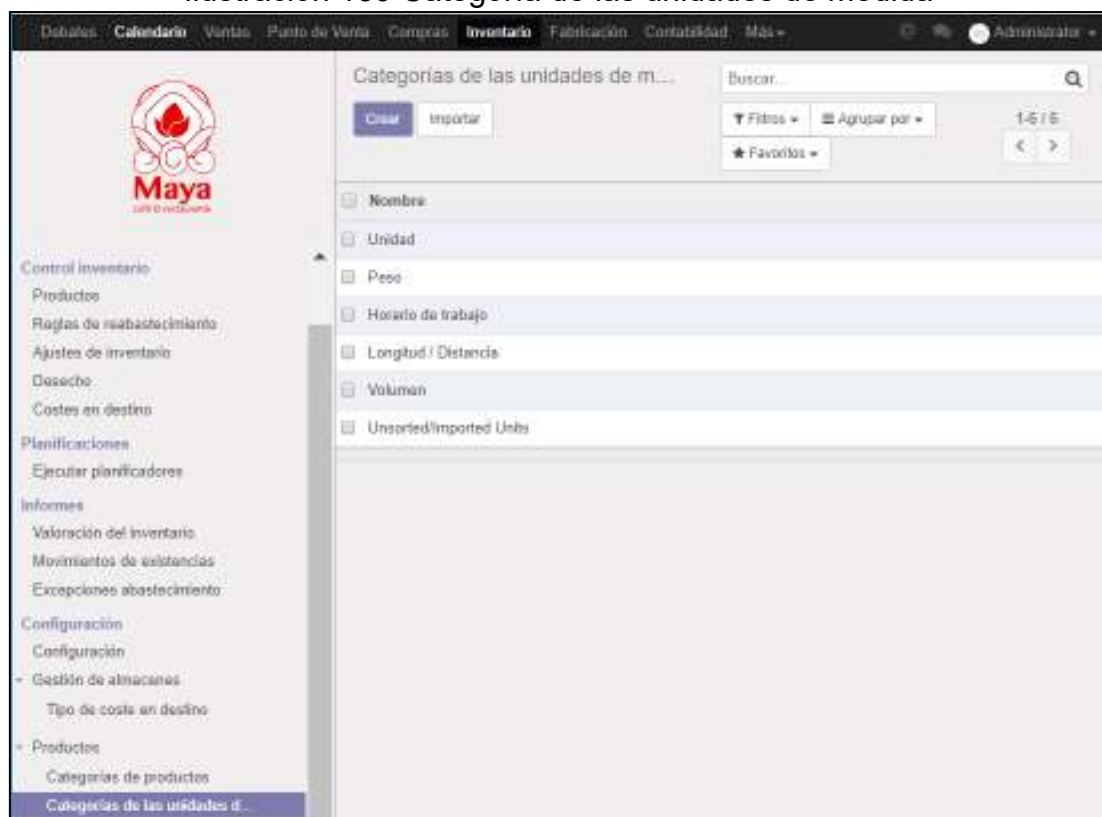
Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Categoría de las unidades de medida

En el módulo de inventario se cuenta con categorías de medidas para la creación de categorías de productos, como, por ejemplo, unidad, peso, horario de trabajo, longitud /distancia, volumen, etc.

Lo podemos ver en la siguiente ilustración:

Ilustración 130 Categoría de las unidades de medida



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Unidades de medida

En el módulo de inventario se cuenta con medidas para la creación de categorías de productos, como, por ejemplo: onzas (fl oz), docena(s), libra(s), etc.

Lo podemos ver en la siguiente ilustración:

Ilustración 131 Categoría de las unidades de medida

Unidad de medida	Categoría	Tipo
cm	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
cuarto(s) de galón	Volumen	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
Día(s)	Horario de trabajo	Unidad de medida de referencia para esta categoría
Docena(s)	Unidad	Más grande que la unidad de medida de referencia
fl oz	Volumen	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
g	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
galo	Unidad/Imported Unit	Unidad de medida de referencia para esta categoría
galón(es)	Volumen	Más grande que la unidad de medida de referencia
Hora(s)	Horario de trabajo	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
kg	Peso	Unidad de medida de referencia para esta categoría
km	Longitud / Distancia	Más grande que la unidad de medida de referencia
libra(s)	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
Litro(s)	Volumen	Unidad de medida de referencia para esta categoría
m	Longitud / Distancia	Unidad de medida de referencia para esta categoría
milla(s)	Longitud / Distancia	Más grande que la unidad de medida de referencia
onza(s)	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
pie(s)	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
pulgada(s)	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
t	Peso	Más grande que la unidad de medida de referencia

Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.2.2.1 Políticas de inventarios

Inventarios

- 1- Se debe establecer a una persona encargada para tal cargo, quien se asegurará que la materia prima recibida está de acuerdo a los comprobantes de compra.
- 2- La toma física de inventarios se realizará diariamente.

- 3- El método a utilizar para la valuación de inventarios será el de Costo promedio.

Siendo la fórmula:

$$\text{Costo promedio} = \frac{\text{Costo total de la producción}}{\text{Unidades totales a producir}}$$

- 4- Los productos perecederos serán etiquetados con su respectiva fecha de vencimiento.
- 5- Se manejarán inventarios en el restaurante para un máximo de doce días.
- 6- Los desperdicios o mermas serán parte del costo de venta, se debe evaluar depende del alimento perecedero.
- 7- Faltantes de inventarios no justificados serán cobrados al encargado o personal asignado.
- 8- Se establece un margen del 1% de tolerancia en los faltantes de inventarios por rendimientos propios de materia prima.

Las violaciones a estas disposiciones, serán sancionadas con medidas disciplinarias que incluyen desde amonestaciones por escrito hasta la remoción definitiva del personal.

2.3.1.2.2.2 Socialización acción clave de éxito 2: Módulo de Inventarios

Como primera actividad que se realizó junto a la propietaria fue la obtención del menú junto con el listado de recetas que se evaluaron y subieron al módulo de inventario.

Teniendo el recetario se procedió a codificar cada ítem de materia prima con la finalidad de estandarizar y facilitar la reportaría.

Teniendo el recetario se procedió a codificar cada ítem de materia prima con la finalidad de estandarizar y facilitar la reportería.

En el transcurso de estos procesos se tuvieron reuniones con la propietaria para validar y verificar que la información subida al sistema ODOO estuviera acorde a los parámetros propios de Maya Café Restaurante.

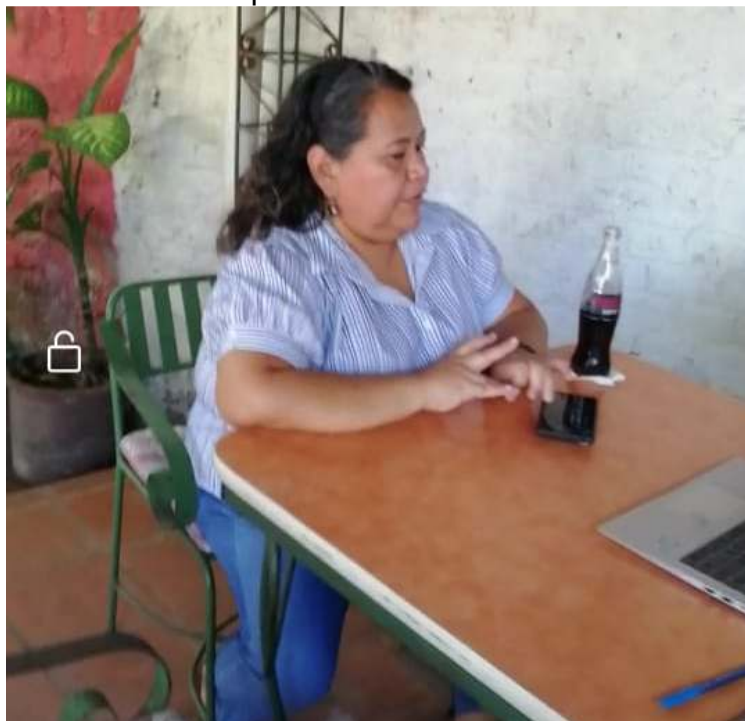
Se ha creado herramienta en Excel en la que se basarían todas las compras y ventas, con la finalidad de obtener información resumida hasta llegar al estado de resultados.

Ilustración 132 Implementación módulo de inventarios



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 133 Implementación módulo de inventarios



Fuente: Elaboración propia equipo consultor para Maya Café Restaurante

Módulo de punto de ventas desarrollado para Maya Café Restaurante

El punto de venta en Odoo está totalmente integrado con los módulos de inventario y contabilidad.

Objetivos

- Proporcionar una guía de consulta para el uso de módulo de ventas en sistema Odoo aplicado a los procesos del Restaurante Maya Café.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar al Restaurante.
- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance

El módulo de ventas en el sistema Odoo aplicado a Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para una buena gestión de facturación, teniendo en cuenta los productos del menú que se ofrecen a los clientes como base fundamental, y poder brindar una relación eficiente y eficaz entre el restaurante y el cliente por medio de las ventas.

2.3.1.2.3 Módulo de punto de ventas Maya Café Restaurante

Iniciaremos con la instalación de la aplicación o módulo de punto de ventas. Cabe mencionar que la instalación del módulo es sumamente sencilla, basta con entrar a las aplicaciones disponibles por Odoo y seleccionar la

aplicación dando un clic en instalar automáticamente el ERP le muestra instalado el punto de ventas de las aplicaciones que está utilizando en el restaurante, tal como se muestra a continuación:

Ilustración 134 módulo de ventas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Una vez efectuada la instalación y agregado el punto de ventas, procederemos a las configuraciones básicas y creación de puntos de venta, específicamente en las sesiones de venta.

Dentro de la terminología a utilizar entenderemos por “Sesiones de Ventas”, como la ubicación física de cada caja en la que se realicen las ventas.

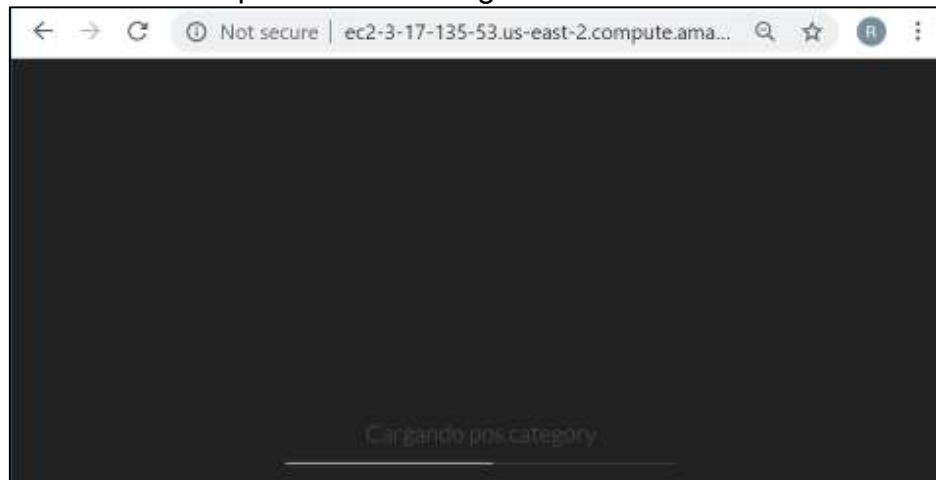
Módulo diseñado para facilitar la facturación de la venta de productos en Restaurante Maya Café, el usuario ingresará en la opción Punto de Venta, en donde se desplegará lo siguiente pantalla:

Ilustración 135 Punto de Ventas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 136 Esperar mientras ingresa el sistema al Punto de Venta



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ingreso al Punto de Venta

Seleccionar la opción “reanudar” (ver ilustración No.135), que permite ingresar al módulo Punto de Venta, en el cual se muestran las diferentes áreas de servicio (ver ilustración No.137) con las respectivas mesas, como se muestra a continuación:

Ilustración 137 Ingreso al Punto de Venta

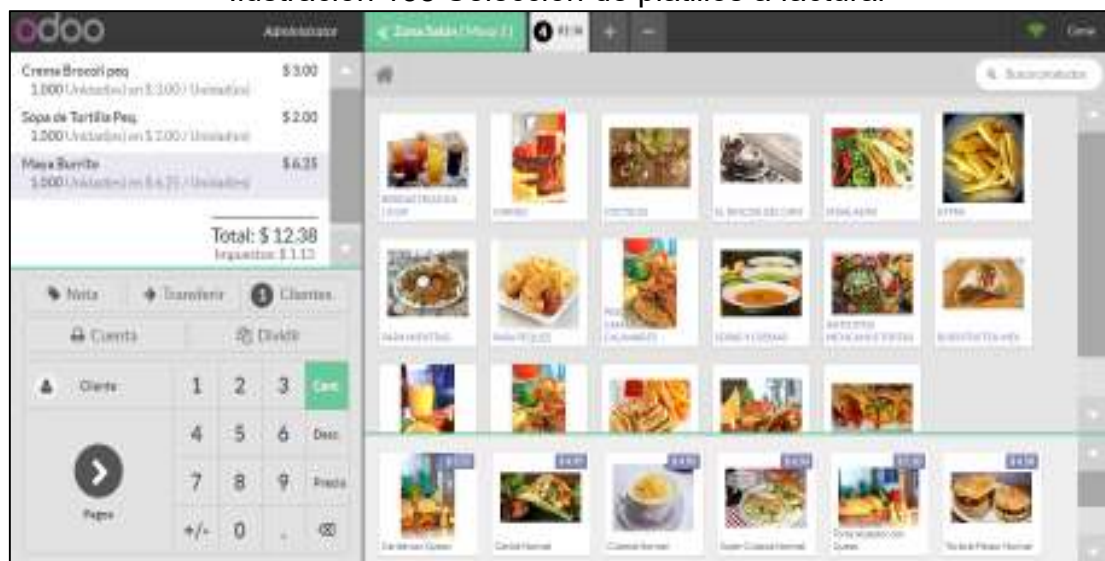


Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Facturación Punto de Venta

Se muestra la pantalla de acceso a los productos del menú, se puede seleccionar cualquier producto para facturar el cual se muestra de la siguiente manera:

Ilustración 138 Selección de platillos a facturar



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Zona: En la barra superior se muestra en color verde la zona con la mesa seleccionada en la que se está atendiendo al cliente.

Signo más y menos (+ -): Se puede seleccionar para descartar la facturación o para agregar otra cuenta en la misma mesa.

Buscar producto: Parte superior derecha de la pantalla se puede buscar cada producto en específico.

Transferir: Permite transferir la cuenta de una mesa a otra.

Cientes: Asigna el número de clientes en mesa.

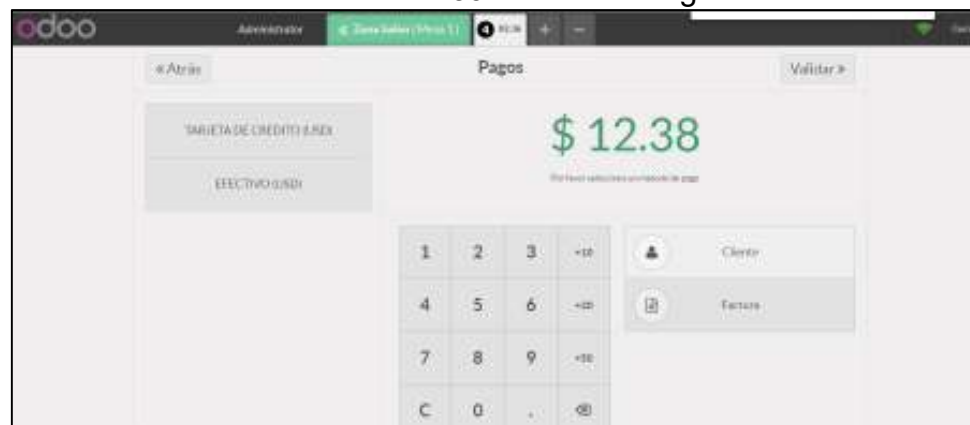
Cuenta: Permite una vista previa de la cuenta antes de facturar.

Dividir: Permite realizar pagos por separado de una misma mesa y en la misma cuenta.

Nota: Permite agregar avisos o indicaciones especiales de preparación promociones al cliente.

Pago: Cierre de cuenta por pago del cliente (Ilustración No.134).

Ilustración 139 Forma de Pago



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Tarjeta de Crédito o efectivo: Seleccionar forma de pago del cliente.

Validar: Genera el tiquet de venta final, a pagar por el cliente.

Cliente: Seleccionar el cliente en casos que sean varios.

Ilustración 140 Emisión de tiquet



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

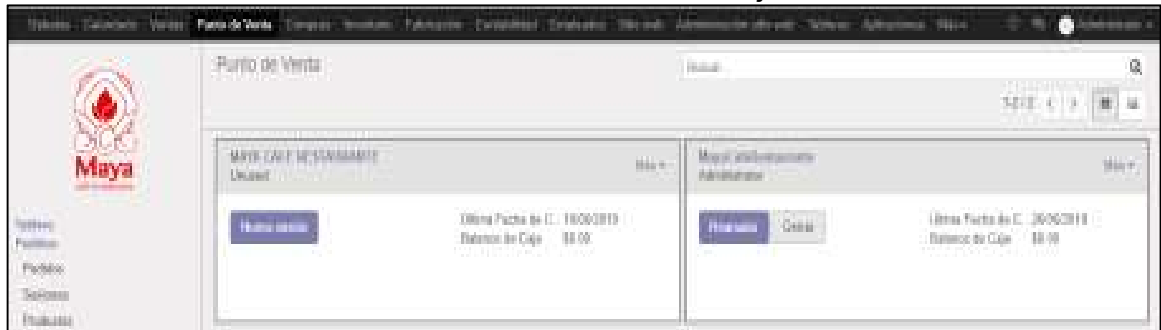
Donde

Imprimir recibo: El sistema permite la impresión del ticket para el cliente y para control interno.

Corte diario de Caja

El sistema permite realizar el cierre de ticket o corte de caja diario, dando un clic en la opción de la esquina superior derecha denominada “Cerrar” (Ver ilustraciones No. 141, No. 142, y No. 143), la cual cambiará de status al “Confirmar” el corte de las ventas del día.

Ilustración 141 Cierre de caja



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Reanudar: Seleccionar reanudar si las cuentas de los clientes seguirán teniendo cambios, o requiere agregar más facturación.

Cerrar: Seleccionar “cerrar” para hacer corte de caja.

Ilustración 142 Cierre de caja



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 143 Apertura de caja



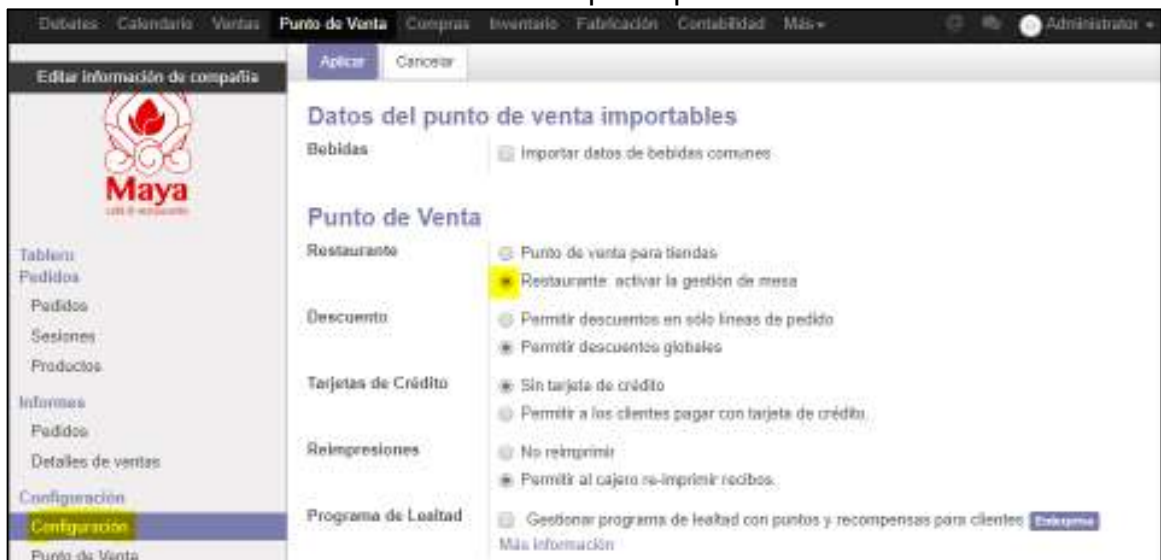
Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Es importante mencionar, que se debe hacer el cierre de caja abierto para poder dar inicio a un nuevo ciclo de facturación.

Habilitar opción para crear zonas de servicio y agregar mesas

Seleccionar Configuración para habilitar la opción de “Restaurante: activar la gestión de mesa”.

Ilustración 144 Habilitar opción para crear mesas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de punto de venta

El sistema permite a Maya Café Restaurante crear diferentes puntos de ventas, donde puede agregar zonas con mesas específicas para facturar.

Ilustración 145 Crear el punto de venta con zonas y mesas

MayaCafeRestaurante

Diario de ventas: POS Sale Journal (USD)

Agrupar apuntes: ☒

Posición fiscal por defecto: Activo

Tarifa: USD (USD)

Diario de factura: Facturas de cliente (USD)

Códigos de barras: Default Nomendatura

Posiciones fiscales: Activo

Métodos de pago disponibles

Código corto	Nombre del diario	Tipo
01	EFFECTIVO	Efectivo
02	TARJETA DE CREDITO	Efectivo

Características

Teclado virtual	☒	Barras de desplazamiento grandes	☒
Facturación	☒	Impresión automática del recibo	☐
Llenado previo pago en efectivo	☐	Mostrar imágenes de Categoría	☒
Categoría inicial	☐		
Producto Propina	☐		
Incluir impuestos en los precios	☐		

Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Crear: Opción para crear un nuevo punto de venta.

Diario de ventas: Seleccionar la opción “POS Sale Journal USD” para poder registrar ventas desde un dispositivo de tarjeta de crédito.

Diario de factura: Seleccionar “Facturas de clientes”

Tarifa: Se pueden crear los diferentes tipos de monedas en circulación en este caso USD.

Activo: Permite activar el punto de venta.

Métodos de pago disponibles: Se crean los posibles métodos de pago de los clientes para este caso puede ser en “Efectivo” o “Tarjeta de crédito”.

Teclado virtual: desde el punto de venta se visualiza el teclado virtual para dar digitar el nombre individual de los productos.

Facturación: Habilita la opción de facturación previa en el punto de venta.

Barra de desplazamiento: La barra permite desplazarse a través de los productos del menú.

Mostrar imágenes de categoría: Las categorías permiten direccionarse a cada producto de forma más fácil.

Configuración del formato de tiquet

La configuración del tiquet (ver ilustración No.146), permite definir el título y agregar pie de página como se muestra a continuación en la configuración del punto de venta:

Ilustración 146 Configuración del formato del tiquet



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración de la cuenta de cliente y creación de las zonas

Para crear o eliminar zonas se deben seleccionar la opción “editar” (ver ilustración No.137) y se podrá adicionar o eliminar zonas, permite la configuración de separar cuentas y poder colocar notas específicas de los clientes.

Ilustración 147 Configuración de la cuenta y creación de las zonas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 148 Creación de mesas dentro de las zonas del restaurante

Abriendo: Pisos del Restaurante

Nombre del Piso: Zona Salón

Punto de Venta: MayaCafeRestaur

Color de Fondo: rgb(210, 210, 21)

Nombre de la Mesa	Asientos	Forma
Mesa 1	4	Cuadrado
Mesa 2	4	Cuadrado
Mesa 3	4	Cuadrado
Mesa 4	4	Cuadrado
Mesa 5	4	Cuadrado
Mesa 6	4	Cuadrado
Mesa 7	4	Cuadrado

Añadir un elemento

Guardar Descartar

Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Nombre del piso: Asignar el nombre de una zona particular del restaurante.

Punto de venta: Seleccionar el punto de venta en donde se crean las zonas y mesas.

Color de fondo: Seleccionar el color que identifica al negocio.

Añadir elemento: Esta opción permite crear o eliminar las mesas que corresponden a cada zona.

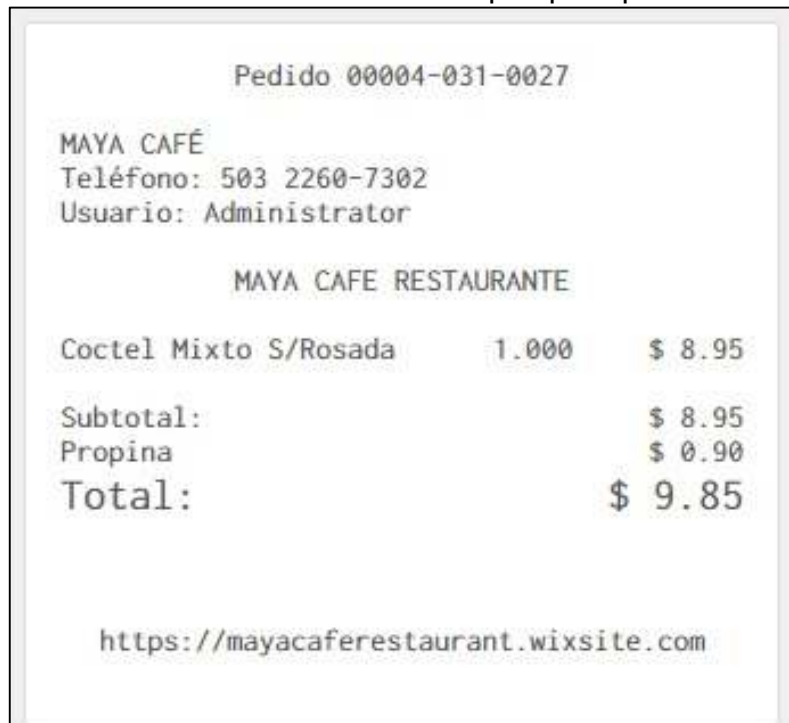
2.3.1.2.3.1 Políticas de ventas

- 1- La administración es la responsable de preparar y autorizar las ofertas de productos.
- 2- La venta al detalle se realizará a través de comprobantes fiscales autorizados.
- 3- La venta de servicios tales como: Recepción y banquetes sociales, se realizarán a través de una factura proforma realizada por el encargado de ventas.
- 4- La gerencia general autoriza precios de productos, subproductos y servicios en función de las fluctuaciones del mercado, previa revisión a inicio de cada año.
- 5- Se realizarán informes de los resultados de ventas mensuales.
- 6- La promoción de la marca y ofertas será través de todos los canales posibles de distribución y comunicación.
- 7- Las facturas de consumidor final y crédito fiscal surgen de acuerdo a la demanda de cada cliente.
- 8- Al final del día elabora inventario de productos consumidos a través del de las existencias y se presenta a la Gerencia General.
- 9- En ventas mayores a doscientos dólares (USD\$200.00) es obligación solicitar el número de DUI, NIT y firma del cliente.

2.3.1.2.3.2 Socialización acción clave de éxito 2: Punto de ventas

En el proceso de comercialización el punto de ventas es vital, ya que es aquí donde se consolidan los gustos y preferencias de los consumidores (clientes), para ello se procedió a crear el perfil del restaurante, concentrando los diferentes platillos con los que se cuentan para la venta en el menú del restaurante.

Ilustración 149 Parametrización de tiquet para punto de ventas



The image shows a digital receipt or ticket for a restaurant. At the top, it displays the order number 'Pedido 00004-031-0027'. Below this, the restaurant's name 'MAYA CAFÉ' is followed by its phone number 'Teléfono: 503 2260-7302' and the user name 'Usuario: Administrator'. The main section is titled 'MAYA CAFE RESTAURANTE' and lists a single item: 'Coctel Mixto S/Rosada' with a quantity of '1.000' and a price of '\$ 8.95'. Below the item list, the 'Subtotal:' is '\$ 8.95', the 'Propina' (tip) is '\$ 0.90', and the 'Total:' is '\$ 9.85'. At the bottom, the website URL 'https://mayacaferestaurant.wixsite.com' is provided.

Pedido 00004-031-0027		
MAYA CAFÉ		
Teléfono: 503 2260-7302		
Usuario: Administrator		
MAYA CAFE RESTAURANTE		
Coctel Mixto S/Rosada	1.000	\$ 8.95
Subtotal:		\$ 8.95
Propina		\$ 0.90
Total:		\$ 9.85
https://mayacaferestaurant.wixsite.com		

Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

En la capacitación, se le dio a conocer los beneficios de contar con un punto de ventas que optimizan las operaciones y tiempos de servicio, sobre todo, la ventaja más notoria y valiosa es el llevar un historial de movimientos de

productos vendidos, que nos permitirán identificar numéricamente y fácilmente los productos estrellas del restaurante.

Creemos que el punto de ventas crea y contribuye a la imagen del restaurante, permite dar seguimientos a las facturaciones de mesas que se encuentran previamente identificadas por zonas y mesas numeradas.

El flujo de clientes que visitan el restaurante es importante para tomar decisiones futuras relacionadas con servicio y promociones, este módulo permite una adecuada administración de los productos que demanden los clientes.

Ilustración 150 Creación de productos para punto de ventas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.2.4 Herramienta de Excel para la gestión de costos del restaurante

Como equipo consultor hemos desarrollado una herramienta de costos en formato Excel para mejorar la eficiencia y viabilidad financiera, la mayoría de los datos se pueden obtener normalmente del día a día, puede ser modificado por la empresaria para adaptarse a situaciones específicas.

La herramienta indica cómo están conectados los costos y los ingresos:

- Ingresos
- Elementos del costo
- Personal
- Servicios

Los resultados ayudan a la empresaria de Maya Café restaurante a tomar decisiones importantes.

Objetivos de la herramienta de costos en Excel para la toma de decisiones

- Proporcionar una herramienta en Excel, de soporte para el control de inventarios y evaluación de los resultados mensuales de Maya Café Restaurante.
- Facilitar al usuario el uso de la herramienta de Excel
- Obtener información para la evaluación de los resultados mensuales.

Alcance

La herramienta de Excel diseñada para Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para una buena gestión de los costos de inventarios, y tener resultados mensuales de forma más efectiva y funcional al giro del negocio, auxiliándose de información de compras y ventas del sistema Odoo, para facilitar a la empresaria la gestión de inventarios y los resultados mensuales de Maya Café Restaurante.

Como equipo consultor, a continuación, desarrollamos la herramienta:

Para el uso de la herramienta, se detalla el contenido de cada hoja electrónica que contiene lo siguiente:

- Análisis de precios
- Punto equilibrio
- Recetas
- Compras
- Ventas
- Resumen de inventarios
- Análisis por producto
- Resultado Mensual

Análisis de Precio

Es la hoja electrónica que contiene información detallada de los precios de venta disponibles para comercializar en el restaurante, costo y margen de contribución, información fundamental para establecer los parámetros de análisis del comportamiento de los inventarios, consumos de materiales y la obtención de resultados mensuales.

Ilustración 151 Análisis de precios

Menu	Código	Platillo	Precio Unidades	Precio sin IVA	Costo	Costo %	Margen de Contribución	Margen %
210 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0110	Tacos pollo queso de 4	\$ 5.45	\$ 5.11	\$ 3.24	54%	\$ 1.91	35%
211 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0111	Tacos resaca con queso de 4	\$ 6.55	\$ 6.13	\$ 3.57	58%	\$ 2.56	39%
212 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0112	Tacos resaca de 4	\$ 7.40	\$ 6.95	\$ 3.73	54%	\$ 3.22	43%
213 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0113	Tacos resaca con queso de 4	\$ 8.55	\$ 8.10	\$ 4.27	50%	\$ 3.83	45%
214 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0114	Tacos resaca con queso y aguacate de 4	\$ 9.25	\$ 8.79	\$ 4.78	54%	\$ 4.01	46%
215 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0115	Tacos resaca con queso de 4	\$ 7.35	\$ 6.90	\$ 3.25	54%	\$ 3.65	50%
216 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0116	Tacos resaca con queso de 4	\$ 7.35	\$ 6.90	\$ 3.25	54%	\$ 3.65	50%
217 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0117	Tacos resaca con queso y aguacate de 4	\$ 8.45	\$ 7.99	\$ 4.27	53%	\$ 3.72	44%
218 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0118	Tacos resaca de 4	\$ 4.55	\$ 4.10	\$ 3.57	54%	\$ 1.53	34%
219 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0119	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
220 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0120	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%
221 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0121	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
222 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0122	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%
223 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0123	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
224 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0124	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%
225 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0125	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
226 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0126	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%
227 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0127	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
228 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0128	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%
229 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0129	Tacos resaca normal	\$ 14.55	\$ 13.86	\$ 4.98	54%	\$ 8.88	61%
230 TACOS OROON DE 4	P.O.E.0130	Tacos resaca normal	\$ 15.30	\$ 14.59	\$ 5.94	54%	\$ 8.65	56%

Fuente: Análisis de precios creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Punto de equilibrio

Punto de equilibrio por platillo, análisis que permite establecer cuántos platos debe vender para cubrir todos los costos y gastos del restaurante, y que a partir del punto de equilibrio el margen de ganancia no se distribuye en los gastos

de operación de Maya Café Restaurante, como se muestra en la siguiente pantalla se detalla la siguiente información para análisis:

Ilustración 152 Punto de equilibrio por platillo

PUNTO DE EQUILIBRIO POR PLATILLO			
Nombre producto:	Burrito Valiente	Precio Unitario	6.65
Completar el nombre del producto y el precio unitario al que se vende			
Nombre producto	Burrito Valiente		
Costo Variable Unitario		PUNTO EQUILIBRIO	
		96.8	Unidades
		Costos Fijos	
		Descripción	Valor
		Alquiler	\$ 75.0
		Luz	\$ 20.0
		Gas	\$ 10.0
		Otros	\$ 337.5
		COSTO FIJO	\$ 442.5
		Unidades a producir	96.75
		VENTAS	COSTOS
		TOTALES	TOTALES
		\$ 643.39	\$ 643.39
		\$ -	
Listar los Costo fijos mensuales y su valor.			
Listar los costos variables, especificar su valor por unidad y la cantidad usada.			

Fuente: Punto de equilibrio por platillo creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Elegir el producto: Nombre del producto.

Gastos de operación: Establecer cuáles son los montos de acuerdo a la categoría que muestra el cuadro.

Punto de Equilibrio: Unidades necesarias a vender para cubrir los costos y gastos de la operación.

Recetas

En el recetario se detallan los ingredientes que se utilizan para la elaboración de los diferentes platos disponibles para la venta, información que debe ser revisada periódicamente, por cambios que pueden afectar directamente en la receta de un plato y en los costos de los mismos.

Ilustración 153 Recetas

CATEGORIA	CODIGO	Nombre producto	Código Material	Material	Cantidad Plato	UM	CU	Cantidad Receta	Costo Total	Salida	Cantidad	Total
Desayuno	PL00011	Hamburguesa	MP00001	Hamburguesa	1	unidad	0.10	1.00000	0.10000	0.10000	1	0.10
Desayuno	PL00012	Chuleta argentina	MP00002	Chuleta argentina	1	unidad	0.10	1.00000	0.10000	0.10000	1	0.10
Desayuno	PL00013	Guacamole	MP00003	Guacamole	1	unidad	0.10	0.75000	0.75000	0.75000	1	0.75
Desayuno	PL00014	Frijoles	MP00004	Frijoles	1	unidad	0.04	2.75000	0.75000	0.75000	1	0.75
Desayuno	PL00015	Mayonesa	MP00005	Mayonesa	1	unidad	0.00	1.00000	0.00000	0.00000	1	0.00
Desayuno	PL00016	Quesillo	MP00006	Quesillo	1	unidad	0.14	1.00000	0.14000	0.14000	1	0.14
Desayuno	PL00017	Queso americano	MP00007	Queso americano	1	unidad	0.17	1.00000	0.17000	0.17000	1	0.17
Desayuno	PL00018	Sal	MP00008	Sal	1	unidad	0.04	20.00000	0.80000	0.80000	1	0.80
Desayuno	PL00019	Cereza	MP00009	Cereza	1	unidad	0.00	0.80000	0.00000	0.00000	1	0.00
Desayuno	PL00020	Queso ricotidige	MP00010	Queso ricotidige	1	unidad	0.15	0.30000	0.04500	0.04500	1	0.045
Desayuno	PL00021	Alfalfa	MP00011	Alfalfa	1	unidad	0.10	0.40000	0.04000	0.04000	1	0.04
Desayuno	PL00022	cebolla	MP00012	cebolla	1	unidad	0.00	0.40000	0.00000	0.00000	1	0.00
Desayuno	PL00023	cebolla	MP00013	cebolla	1	unidad	0.00	0.75000	0.00000	0.00000	1	0.00
Desayuno	PL00024	sal	MP00014	sal	1	unidad	0.04	1.00000	0.04000	0.04000	1	0.04
Desayuno	PL00025	Escabeche	MP00015	Escabeche	1	unidad	0.02	0.80000	0.01600	0.01600	1	0.016
Desayuno	PL00026	Chisol	MP00016	Chisol	1	unidad	0.05	0.80000	0.04000	0.04000	1	0.04
Desayuno	PL00027	Café Americana	MP00017	Café Americana	1	unidad	0.06	4.00000	0.24000	0.24000	1	0.24
Desayuno	PL00028	Jugo naranja	MP00018	Jugo naranja	1	unidad	0.04	1.00000	0.04000	0.04000	1	0.04

Fuente: Recetario creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Compras

En este control se deben detallar los productos comprados para el inventario semanal, los cuales se podrán obtener de los registros de compras.

El cuadro está diseñado para colocar las cantidades de inventarios compradas como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 154 Compras

ArchivosInicioInsertarDiseño de páginaReferenciasDatosRevisarVistasPower Pivot

Microsoft 365 - Excel (Error de actualización de productos)

Inicio

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

El vaciado de la información mensual se ha dividido por semana, esto para realizar comparaciones o evaluar el comportamiento de un producto.

La información de las compras la podemos obtener de la siguiente forma:

En el módulo de compras de Odoo, se selecciona la opción de informes la cual se desplegará la siguiente ilustración, la cual contiene las compras realizadas durante los diferentes periodos.

Ilustración 155 Resumen de compras

Producto	Cantidad	Precio	Fecha	Proveedor	Total
Totales	1.00	0.00	1.00	28.40	49.80
Café S.A. de C.V.	1.00	1.00	1.00	1.82	1.82
La Comestencia, U.A. de C.V.			28.40	48.00	0.00

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Información que muestra el resumen de compras realizada por mes, el cual se debe de realizar un cambio al informe, para que pueda mostrar las compras realizadas, el cual debemos agregar en el filtro producto para que nos muestre el historial de compras, como resultado se mostrará lo siguiente:

Ilustración 156 Módulo de compras en Odoo

Producto	Cantidad	Precio	Total
[MP010003] Azúcar	2.04	1.02	2.08
[PL020001] Botella de agua 330ml.	48	0.55	26.40
[PL020007] Jugo de Naranja	2	4.50	9.00

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informe que muestra los registros de compras, el cual servirá para realizar análisis, ya que la información puede ser exportada de Odoo a Excel, esto con fines de un análisis más minucioso.

La información que se exporta es el detalle de las compras realizadas ingresadas en Odoo, en el módulo de compras, el cual muestra los siguientes campos:

- Producto
- Precio
- Cantidad
- Precio Promedio

Tabla 20 Exportar Excel desde módulo de compras Odoo

	Precio total	Cantidad producto	Precio medio
Total	37.44	52	1.528
[MP010003] Azúcar	2.04	2	1.02
[PL020001] Botella de agua 330ml.	26.4	48	0.55
[PL020007] Jugo de Naranja	9	2	4.5

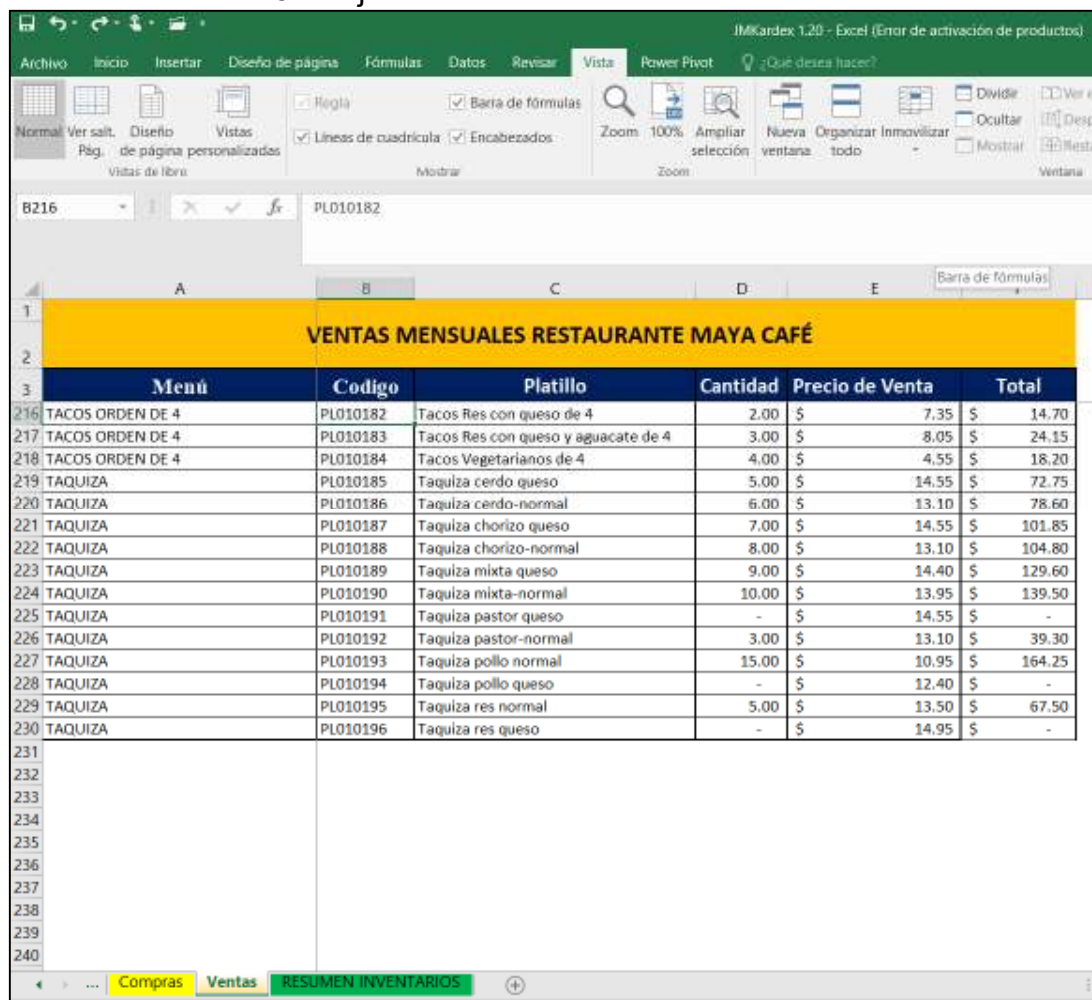
Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ventas

En este control se debe detallar las ventas semanales, las cuales se obtienen de los registros de ventas.

El cuadro está diseñado para colocar las cantidades de ventas, según los reportes de Odoo, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 157 Hoja de cálculo de herramienta en Excel “ventas”



	A	B	C	D	E	
1	VENTAS MENSUALES RESTAURANTE MAYA CAFÉ					
2						
3	Menú	Código	Platillo	Cantidad	Precio de Venta	Total
216	TACOS ORDEN DE 4	PL010182	Tacos Res con queso de 4	2.00	\$ 7.35	\$ 14.70
217	TACOS ORDEN DE 4	PL010183	Tacos Res con queso y aguacate de 4	3.00	\$ 8.05	\$ 24.15
218	TACOS ORDEN DE 4	PL010184	Tacos Vegetarianos de 4	4.00	\$ 4.55	\$ 18.20
219	TAQUIZA	PL010185	Taquiza cerdo queso	5.00	\$ 14.55	\$ 72.75
220	TAQUIZA	PL010186	Taquiza cerdo-normal	6.00	\$ 13.10	\$ 78.60
221	TAQUIZA	PL010187	Taquiza chorizo queso	7.00	\$ 14.55	\$ 101.85
222	TAQUIZA	PL010188	Taquiza chorizo-normal	8.00	\$ 13.10	\$ 104.80
223	TAQUIZA	PL010189	Taquiza mixta queso	9.00	\$ 14.40	\$ 129.60
224	TAQUIZA	PL010190	Taquiza mixta-normal	10.00	\$ 13.95	\$ 139.50
225	TAQUIZA	PL010191	Taquiza pastor queso	-	\$ 14.55	\$ -
226	TAQUIZA	PL010192	Taquiza pastor-normal	3.00	\$ 13.10	\$ 39.30
227	TAQUIZA	PL010193	Taquiza pollo normal	15.00	\$ 10.95	\$ 164.25
228	TAQUIZA	PL010194	Taquiza pollo queso	-	\$ 12.40	\$ -
229	TAQUIZA	PL010195	Taquiza res normal	5.00	\$ 13.50	\$ 67.50
230	TAQUIZA	PL010196	Taquiza res queso	-	\$ 14.95	\$ -
231						
232						
233						
234						
235						
236						
237						
238						
239						
240						

Fuente: Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

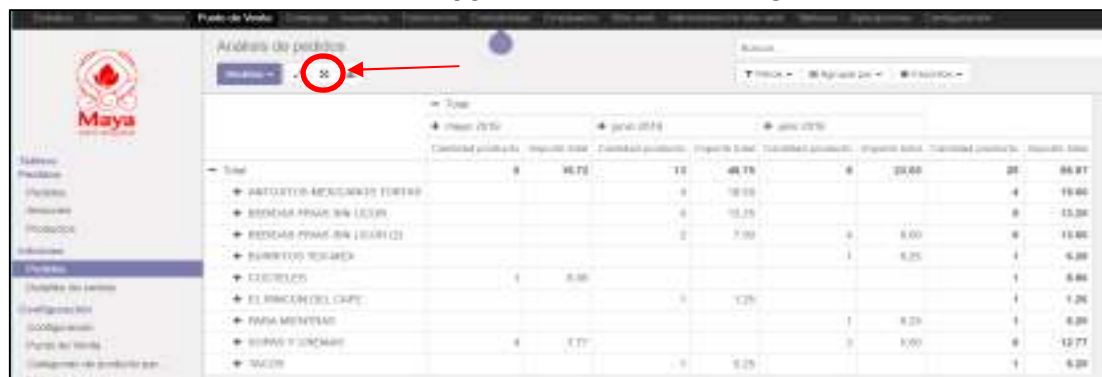
En el vaciado del resumen de ventas en Odoo, se puede validar lo siguiente:

En el módulo de punto de ventas se selecciona la opción de Informes, la cual se obtendrá las siguientes opciones:

- Pedidos
- Detalles de ventas

Pedido de Ventas: Esta opción permite visualizar un histórico de ventas, por período y por producto, como se muestra a continuación:

Ilustración 158 Informe Ventas en Odoo



	jun 2016		jun 2016		jun 2016	
	Cantidad producto	Importe total	Cantidad producto	Importe total	Cantidad producto	Importe total
Total	8	46.75	11	48.75	8	39.00
ARTICULO MEXICANO FORTIN			8	38.00	4	19.00
BEBIDA PNAS 330 (LITRO)			4	15.25	0	0.00
BEBIDA PNAS 330 (LITRO)			2	7.50	4	11.00
BEBIDA PNAS 330 (LITRO)					1	6.00
BEBIDA PNAS 330 (LITRO)					1	6.00
EL MEXICANO FORTIN	1	6.50			1	6.00
EL MEXICANO FORTIN			1	1.25	1	1.25
EL MEXICANO FORTIN					1	6.00
EL MEXICANO FORTIN					0	0.00
EL MEXICANO FORTIN					1	12.75
EL MEXICANO FORTIN			1	6.25	1	6.00

Fuente: Informe ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Este informe se debe exportar y guardar en archivo de Excel, el cual se muestra de la siguiente estructura:

Ilustración 159 Informe archivo de Ventas en Odoo

	Total mayo 2019		junio 2019		julio 2019			
	Cantidad producto	Import e total	Cantidad producto	Import e total	Cantidad producto	Import e total	Cantidad producto	Import e total
Total	5	16.72	13	46.75	8	23.5	26	86.97
ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS			4	19.5			4	19.5
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR			5	13.25			5	13.25
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR (2)			2	7.5	4	6	6	13.5
BURRITOS TEX- MEX					1	6.25	1	6.25
COCTELES	1	8.95					1	8.95
EL RINCON DEL CAFÉ			1	1.25			1	1.25
PARA MIENTRAS					1	6.25	1	6.25
SOPAS Y CREMAS TACOS	4	7.77	1	5.25	2	5	6	12.77
							1	5.25

Fuente: Informe Archivo Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Detalle de ventas: Se obtiene del módulo de punto de venta en Odoo, en la opción “informes” y a continuación “detalle de ventas” opción que permite obtener un reporte de ventas según fechas requeridas:

Ilustración 160 Reporte de Ventas

The screenshot shows the Odoo Sales Report interface. On the left is a sidebar with the 'Maya' logo and a menu. The main area is titled 'Detalle de ventas' and contains several filters: 'Fecha inicial' and 'Fecha de fin' (both set to '2023-01-01'), 'Nombre del TPV' (set to 'MAYA CAFE RESTAURANTE'), and 'Mostrar en moneda' (set to 'USD'). Below these filters is a table with columns for 'Fecha', 'Descripción', 'Cantidad', 'Precio unitario', and 'Total'. The table contains several rows of sales data. At the bottom of the table are buttons for 'Actualizar' and 'Cancelar'.

Fuente: Reporte de Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Fecha inicial: Seleccionar el rango de fecha inicial de las ventas.

Fecha de fin: Seleccionar el rango de fecha final de las ventas.

Nombre del TPV (Tipo de punto de venta): Seleccionar el punto de venta del negocio.

El sistema Odoo, adicionalmente muestra el reporte de ventas en formato pdf, como se muestra a continuación:

Ilustración 161 Reporte de Ventas pdf.

2019-07-30 22:58	MAYA CAFE	1 / 1
Detalles de ventas 01/06/2019 22:57:54 - 30/07/2019 22:57:54		
Productos		
Producto	Cantidad	Unidad de precio
[PL20000] Botella de agua 336ml	3.0 Unidades	0.75
[PL200118] Crema floral pag	1.0 Unidades	3.0
[PL200048] Frito	1.0 Unidades	6.25
[PL20000] Maya Bumbo	1.0 Unidades	6.25
[BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Naranja con Soda Grande	3.0 Unidades	3.75
[PL200124] Sopa de Tortilla Paq.	1.0 Unidades	2.0
[PL200140] Tacos pastor aguacate de 8	1.0 Unidades	5.25
[PL200005] Te Helado	3.0 Unidades	0.25
[PL200008] Te Helado Grande	2.0 Unidades	3.25
[PL200048] Te caliente	1.0 Unidades	1.25
[PL200003] Torta al pastor con Queso	2.0 Unidades	5.1
[PL200006] Torta mixta normal	2.0 Unidades	4.95
Pagos		
Método	Total	
EFFECTIVO	36.27	

Fuente: Reporte de Ventas pdf creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Resumen de Inventarios

Muestra el resumen de los inventarios iniciales, compras, salidas por ventas y el inventario final de cada período, esto con la finalidad de controlar y mantener lo necesario para suplir los requerimientos de los clientes para no incurrir en pérdidas.

Ilustración 163 Estado de Resultados

Estado de Resultados			
MAYA CAFÉ RESTAURANTE			
Periodo:			
Ingresos:			
Ventas brutas		\$7,294.3	
Menos:	Devoluciones y provisiones		
Ventas netas			\$7,294.3
Costo de las ventas			
Inventario inicial		\$488.3	
Más:	Compras	\$429.2	
	Costo de los fletes ent	\$0.0	
	Mano de obra directa	\$0.0	
	Gastos indirectos	\$0.0	
			\$917.5
Menos:	Inventario final	\$796.8	
Costo de las ventas			\$120.7
Ganancia (pérdida) bruta			\$7,173.5
Gastos:			
Luz		\$ 400.00	
Agua		\$ 50.00	
Teléfono, internet, celular		\$ 75.00	
Gas		\$ 200.00	
Vigilancia		\$ 600.00	
Alquiler casa		\$1,500.00	
Fumigación		\$ 50.00	
Permisos alcaldía por mes		\$ 85.00	
Impuestos alcaldía		\$ 65.00	
Publicidad		\$ 150.00	
Consumibles		\$ 100.00	
Música		\$ 160.00	
Sueldos y prestaciones		\$3,730.50	
Sueldos y prestaciones gerente		\$1,285.42	
Comidas personal		\$ 400.00	
Gastos operativos		\$ -	
Total de gastos			\$8,850.9
Ingresos operativos netos			-\$1,677.4

Fuente: Estado de resultados creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1.2.4.1 Socialización de Acción clave de éxito 2 Herramienta de costos

Como equipo consultor desarrollamos una herramienta en Excel para que la propietaria de Maya Café Restaurante pueda tener el control oportuno de todos sus ingresos, costos y gastos del negocio, hasta obtener el resultado real de la operación de períodos mensuales.

Ilustración 164 Herramienta de Excel



Fuente: Creación propia del equipo consultor para Maya Café Restaurante

2.3.1 Otra intervención

2.3.1.3 Acción clave de éxito 3. Elaboración, análisis y reorientación de Misión, Visión y Valores

Para Maya Café Restaurante la reorientación de la Misión, visión y valores incluye:

El equipo consultor realizó otras intervenciones en actividades que no estaban contempladas en las acciones clave de éxito anteriores, pero que debido a su importancia fueron abordadas durante el proceso de la consultoría a solicitud del empresario, quien participó activamente en el desarrollo de las mismas. En los párrafos siguientes se describe en que consistió cada una de ellas:

Se realizó el análisis de la misión, visión y valores que tenía el restaurante, considerando todos los elementos y factores que implican en el camino que debe llevar y en cómo se ve el negocio en el corto y mediano plazo, para esta acción realizamos la reorientación de los 3 elementos importantes de la identidad del restaurante.

A continuación, se describe el procedimiento que se siguió para poder establecer los ajustes de mejoras a la misión, visión y valores, para brindar sentido y valor al negocio, para resaltar los elementos fundamentales que identifican la esencia de Maya Café Restaurante, a continuación, se detallan los resultados:

Objetivos de la misión, visión y valores

- Proporcionar una guía sobre la elaboración de la misión, visión y valores para conocer los aspectos importantes a considerar.

- Reorientar la misión, visión y valores directamente con la identidad y esencia del negocio.
- Proporcionar una nueva propuesta de la misión, visión y valores.

Alcance

El propósito de esta acción complementaria es la reorientación de la misión del restaurante, para describir la actividad, y definir su identidad que es clave para el para el logro de su visión, también reorientada, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser del negocio, dando una renovación también a los valores. Se trata de la razón fundamental de un negocio y el objetivo que tiene siempre visto en el corto y mediano plazo.

Ajuste de mejoras a Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante

Se realizó una reorientación a la Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante, de igual manera se informó a la Licenciada Aurelia Chinchilla propietaria del negocio para hacer conciencia en aplicarlas al momento de brindar el mejor servicio al cliente.

Pasos para crear la misión

La redacción de la misión determina y detalla lo esencial, la razón de ser o actividad particular de la organización, los fines últimos e intermedios para los cuales fue creada y que otorgan sentido y valor a su existencia de actividad

(Gutiérrez 2005). Es por eso que normalmente la misión incluye los siguientes elementos:

Tabla 21 Elementos de la misión

Elementos de la Misión	
¿Quiénes somos?	Identidad y reconocimiento que otorga legitimidad a la razón de ser.
¿Qué buscamos?	Las funciones principales del restaurante. Cambios fundamentales que se desean lograr en el medio. Razón de ser del negocio.
¿A qué nos dedicamos?	Tener el conocimiento de qué realizamos dentro de la empresa, el producto que vendemos y la esencia del entorno.
¿Para quiénes trabajamos?	Es muy importante definir quiénes son nuestros clientes y definir qué es la calidad que nos identifica.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Pasos para crear la Visión:

La visión consiste en una descripción positiva y breve de lo que una organización desea y cree que pueda alcanzar para cumplir de manera exitosa con su misión en un período definido (Gutiérrez 2005).

Es muy importante echar a volar la imaginación del grupo sin perder los pies en la tierra de cómo pueden ver la organización en un tiempo predeterminado, con mucho cuidado porque la visión es la imagen deseada del futuro, los que es realmente relevante para el porvenir del restaurante.

Tabla 22 Características de la visión

Características de la Visión	
1. Medible	Debe ser posible medir o verificar el éxito en el logro.
2. Atractiva	Debe reflejar las aspiraciones y expectativas de la propietaria, colaboradores y otros que tengan interacción con el restaurante.
3. Posible	Hay que incluir objetivos realistas y alcanzables, aun cuando impliquen un reto.
4. Estratégica	Debe incluir los asuntos decisivos para cumplir con éxito la misión.
5. Entendible	Debe tener claridad y precisión, por ejemplo realizarla con un lenguaje sencillo para ser identificada no solamente por el personal, sino también por los clientes.
6. Inspiradora	Que provoque un efecto positivo en las personas, para ayudar así al conocimiento de la misma.
7. Tiempo	Debe tener establecido el tiempo en años, por lo regular los autores coinciden en 3 a 5 años, por lo cual cumplir ese período de tiempo no debe pasar el ajustar o el cambiar los objetivos a alcanzar.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Pasos para establecer los Valores de Maya Café Restaurante.

Los valores son los principios básicos que se deben observar en el actuar dentro del restaurante para el logro de la misión. Existen muchas formas de

identificar al negocio desde afuera, los valores que se transmitan harán ver a los clientes la verdadera identidad del restaurante.

Tabla 23 Características de los valores

Características de los Valores
• Se desarrollan en condiciones muy complejas. • Son necesarios para producir cambios a favor del progreso. • Son posibles, se debe creer en ellos. • No son ni pueden ser un simple enunciado.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.3.1.3.1 Propuesta de Reorientación de Misión, Visión y Valores para Maya Café

Restaurante

El equipo consultor Strategic Consulting, ha desarrollado y analizado una propuesta de mejora para reorientar la identidad del negocio Maya Café Restaurante, la que presentamos a continuación:

Tabla 24 Nueva propuesta de misión y visión

Misión, Visión y Valores actuales	Propuesta del equipo consultor
Misión actual: Proveer experiencias gastronómicas de alta calidad en espacios de convivencia artística y cultural.	Misión propuesta: Brindar al cliente productos que superen sus expectativas gastronómicas mediante colaboradores altamente capacitados y comprometidos por medio de una atención con excelencia.
Visión actual: Proveer espacios de convivencia y experiencias gastronómicas de alta calidad	Visión propuesta: Ser reconocidos por brindar experiencias gastronómicas de alta calidad en espacios de convivencia artística y cultural.

Misión, Visión y Valores actuales	Propuesta del equipo consultor
Valores actual: ➤ Colaboración con todos: familia, amigos y clientes ➤ Solidaridad ➤ Empatía ➤ Interdependencia ➤ Respeto ➤ Liderazgo ➤ Actitud positiva ➤ Pensamientos positivos ➤ Bondad ➤ Servicio y calidad ➤ Responsabilidad	Valores propuestos: ➤ Actitud Positiva ➤ Bondad ➤ Calidad ➤ Colaboración ➤ Empatía ➤ Respeto ➤ Responsabilidad ➤ Solidaridad

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Definición de los valores propuestos:

- **Actitud Positiva:** Brindar al cliente lo que necesita y atenderlo con actitud positiva.
- **Bondad:** Tener una inclinación natural a hacer el bien, comprendiendo a los clientes y sus necesidades, siempre paciente y con ánimo equilibrado.
- **Calidad:** Brindar productos y servicios con excelencia.
- **Colaboración:** Potenciar el talento colectivo de nuestros colaboradores.

- **Empatía:** Ser un restaurante que se pone en el lugar de otros, para ayudar en lo que sea necesario y en lo que esté en nuestras posibilidades.
- **Respeto:** Reconocer, aceptar y comprender a todas las personas que interactúan con Maya Café Restaurante.
- **Responsabilidad:** El restaurante se compromete a brindar productos y servicios de calidad, como compromiso con los clientes.
- **Solidaridad:** Ayudar a los clientes a cumplir con sus expectativas con la calidad de nuestros productos y servicios.

Ahora Maya Café tiene más presencia en la mente de los clientes, porque ellos pueden conocer identidad a través de su misión, visión y valores en su fan page de Facebook, como se muestra en la siguiente ilustración:

En Facebook se encuentra la sección de “Our Story” que en español significa “Nuestra historia”, se debe dar clic en “Leer más”

Ilustración 165 Misión, visión y valores en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

Y así se desglosa la historia y más abajo la nueva misión, visión y valores propuestos por el equipo consultor, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 166 Misión, visión y valores en Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/mayacaferestaurante>

2.3.1.3.1.1 Socialización de Acción clave de éxito 3: Elaboración, análisis y reorientación de misión, visión y valores.

El equipo consultor imprimió en banners la misión y visión, la cual se realizó la visita a la empresaria para hacerle entrega del material, todo con previa autorización de ella.

Ilustración 167 Misión de Maya Café Restaurante



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Ilustración 168 Visión de Maya Café Restaurante



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

2.4 Fundamentación teórica de las acciones clave de éxito

El marco teórico presentado a continuación, hace referencia a las acciones clave de éxito implementadas para Maya Café Restaurante.

2.4.1 Fundamentación de acción clave de éxito 1

Diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes.

Administración de las Relaciones con los Clientes (Customer Relationship Managament CRM).

2.4.1.1 Plan de Marketing Digital

Una de las acciones clave de éxito propuesta a Maya Café Restaurante, se dirigió a la creación de un plan de marketing digital, que se limita a la creación de una campaña digital, a través de un contenido relevante en Facebook, para lograr mayor interacción con sus clientes y proyectar más al restaurante.

2.4.1.2 Definición Marketing

En colección de guía de gestión de la pequeña empresa, tácticas aplicadas de marketing, definen la importancia sobre este tema, definiendo tres objetivos: Crecimiento, éxito y rentabilidad mediante el marketing.

En términos generales, la conceptualización más actualizada de marketing, según Editoriales Díaz de Santos (1996) lo define como: “El conjunto de actividades de gestión que tienen como propósito satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores, usuarios o clientes, generando beneficios para la empresa” (p. 30).

Según Conceptos del marketing (2008). Philip Kotler es considerado el padre del marketing moderno a nivel mundial, la organización europea Management Centre Europe lo ha definido como “el primer experto del mundo en la práctica estratégica de la comercialización” (p. 1).

Según Kotler y Armstrong (2003). Definen el marketing como: “el proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos para, en reciprocidad, captar el valor de sus clientes” (p. 5).

2.4.1.3 Plan de Marketing

La aplicación de una estrategia de marketing adecuada, acorde a las necesidades de la empresa, genera beneficios, por lo tanto, contar con un plan de marketing es esencial.

El plan de marketing proporciona la descripción de como la organización combinara el producto, la fijación de precios, la distribución y las decisiones de promoción para crear una oferta que

resulte atractiva a los clientes. También trata de la implementación, el control y el ajuste continuo de estas decisiones. (Ferrel y Hartline, 2012, pp. 16-17).

En este sentido, el plan de marketing permite evaluar las necesidades de los clientes y desarrollar un producto o servicio que compense esa demanda, además, promueve entre los clientes los atributos del producto o servicio y establecer canales de distribución que le permitan hacer llegar estos productos o servicios al cliente.

El propósito de un plan de marketing

A diferencia del plan de negocios, que ofrece un panorama amplio de la misión, los objetivos, la estrategia y la asignación de recursos de toda la organización, el plan de marketing tiene una cobertura más limitada. El plan de marketing sirve para documentar la forma en que se alcanzarán los objetivos de la organización mediante estrategias y tácticas de marketing específicas, partiendo del cliente. También está vinculado con los planes de otros departamentos dentro de la organización.

Estructura del plan de marketing

Un plan de marketing implica decidir las estrategias de marketing que ayudarán a alcanzar los objetivos estratégicos de una empresa. Aunque la

extensión y diseño varían de acuerdo a la empresa, un plan de marketing por lo general incluye los siguientes elementos:

a. Resumen ejecutivo:

Presenta un resumen breve de las metas y las recomendaciones principales del plan para revisión de la gerencia, permitiendo que ésta encuentre con rapidez los puntos fundamentales del plan.

b. Situación actual de marketing

Describe el mercado meta y la posición de la empresa en él, e incluye información acerca del mercado, del desempeño de producto, de la competencia y de la distribución.

c. Análisis de amenazas y oportunidades

Evalúa las principales amenazas y oportunidades que el producto enfrentaría, y ayuda a la gerencia a anticipar situaciones positivas o negativas importantes que podrían afectar a la empresa y sus estrategias.

d. Objetivos y puntos clave

Expresa los objetivos de marketing que la empresa busca lograr durante la vigencia del plan y estudia los puntos clave que influirían en su logro.

e. Estrategia de marketing

Traza la lógica general de marketing, con ésta, la unidad de negocios espera crear valor para el cliente y relaciones con él, así como las características específicas de los mercados meta, el posicionamiento y los niveles de gastos en marketing. ¿Cómo creará la compañía valor para los clientes con el fin de obtener valor a cambio?

f. Programas de acción

Detalla la forma en que las estrategias de marketing se convertirán en programas de acción específicos que contestan las siguientes preguntas: ¿Qué se hará?, ¿Cuándo se hará?, ¿Quién se encargará de hacerlo? y ¿Cuánto costará?

g. Presupuestos

El presupuesto detalla básicamente un estado de resultados proyectados. Muestra las ganancias esperadas, número de unidades que se venderán según el pronóstico, su precio neto promedio, los costos esperados de producción, distribución y marketing.

h. Controles

Señala la forma en que se vigilará el progreso y permite a la alta gerencia revisar los resultados de la aplicación y detectar los productos que no estén

alcanzando sus metas. Incluye la medición del rendimiento sobre la inversión de marketing.

2.4.1.4 Marketing Mix

Pretell y Collazos (2011) define que “la posición del Jefe de Marketing de toda empresa, desarrollando el Marketing Mix como una táctica fundamental, con la finalidad de concretar determinados objetivos y crear lazos más cercanos con los clientes” (p. 1).

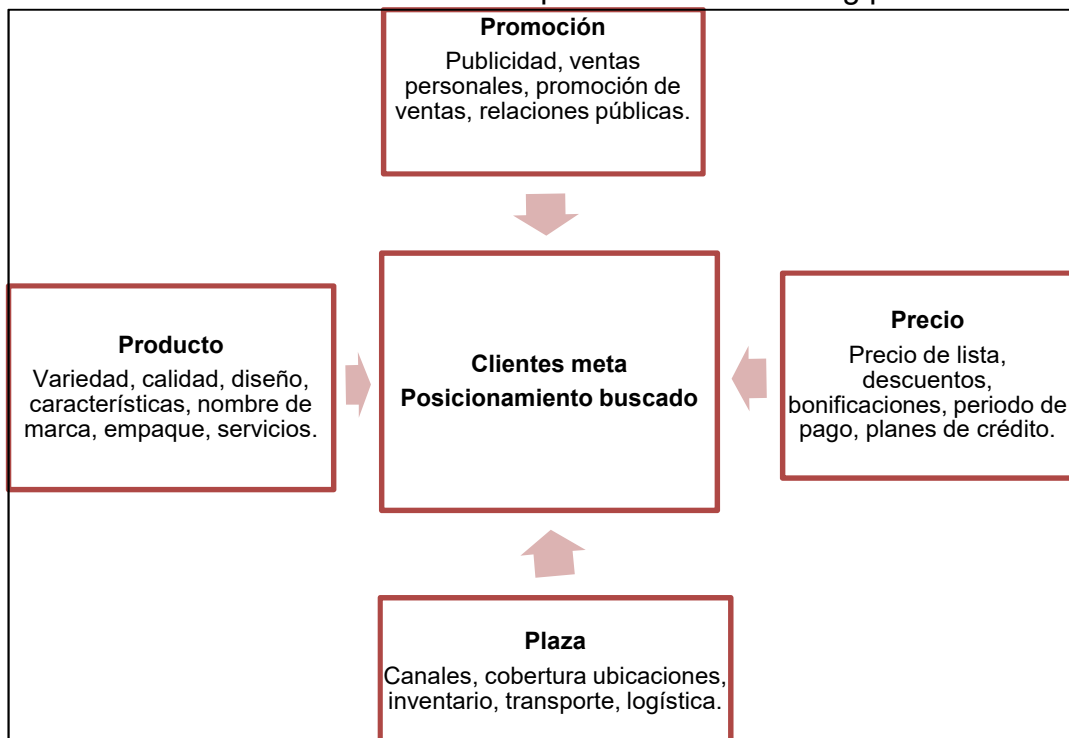
Las variables desarrolladas por Bourden fueron 12: planeación del producto, precio, marca, canales de distribución, personal de ventas, publicidad, promoción, empaque, exhibición, servicio, distribución e investigación.

La mezcla de marketing es el conjunto de herramientas tácticas que la empresa combina para obtener la respuesta que desea en el mercado meta. La mezcla de marketing consiste en todo lo que la empresa es capaz de hacer para influir en la demanda de su producto. (Kotler, 2010, p. 1).

Las múltiples posibilidades se clasifican en cuatro grupos de variables conocidas como las “cuatro P”.

- Promoción
- Producto
- Precio
- Plaza

Ilustración 169 Herramientas específicas de marketing para cada P's



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Un programa de marketing eficaz combina todos los elementos de la mezcla de marketing en un programa integrado, diseñado para alcanzar los objetivos de marketing de la compañía al entregar valor a los consumidores. La mezcla de marketing constituye el conjunto de herramientas tácticas de la empresa para establecer un fuerte posicionamiento en los mercados meta.

2.4.1.5 Marketing digital

Las estrategias de marketing se han transformado de manera significativa durante los últimos años, desde la era análoga a la digital, influenciado significativamente por los avances tecnológicos y el cambio en el patrón del consumo.

Los mercados cuentan con una gran variedad de plataformas digitales que le facilitan la comunicación con los clientes, además, brindan la posibilidad de interactuar mediante la integración de las comunicaciones publicitarias y las distintas estrategias de marketing.

En la actualidad promover los distintos métodos publicitarios se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo de una marca llevando a cabo diversas estrategias de comunicación y marketing, planificación de medios, procesos creativos e innovadores, entre otros. El éxito no depende solamente de uno de estos métodos, sino de la eficacia y eficiencia del trabajo en conjunto siendo el anunciante, el director de todo el equipo. Según (Figuera La Riva, 2012, pp. 40-41).

En este sentido, el marketing digital se convierte en una herramienta importante con la que las empresas pueden obtener grandes beneficios, ya que

aumentar la eficiencia y eficacia de las mismas, además, ofrece una mayor flexibilidad al momento de realizar ajustes a sus ofertas y servicios.

La tecnología digital también generó una nueva ola de herramientas para comunicación, publicidad y establecimiento de relaciones: desde publicidad en línea, herramientas para compartir video y teléfonos celulares, hasta aplicaciones en Internet y redes sociales en línea (Facebook ADS, Twitter, LinkedIn, Google+, Slide Share, Instagram, etc.).

Entre las ventajas de la comunicación digital están:

- a) Permite llegar a un número ilimitado de clientes.
- b) Facilita la segmentación de mercados
- c) Personaliza las ofertas.
- d) Hace posible desarrollar una comunicación ininterrumpida con los clientes sin importar horarios ni barreras geográficas.
- e) El precio es inferior a la comunicación tradicional.

2.4.2.6 ¿Qué es CRM?

Según León y Rodríguez (2014) “CRM es una Filosofía y una estrategia de negocios, apoyada por un sistema y una tecnología, la cual es diseñada para mejorar las interacciones humanas en un ambiente de negocios” (pp. 83-84).

Según Puente y Cervilla (2007) “Un estudio de casos la Asociación Americana de Marketing, define al CRM como: el resultado de la continua evolución e integración de las ideas de mercadeo, nueva información disponible, tecnología y formas organizacionales” (pp. 3-4).

La Filosofía de CRM se basa fundamentalmente en los aspectos siguientes: a) orientación de las relaciones; b) retención del cliente; c) creación de valor mediante la gerencia de procesos y d) TI como la tecnología habilitadora para el descubrimiento y gerencia del conocimiento del cliente.

2.4.1.7 Objetivo del CRM

El objetivo estratégico de CRM es incrementar las oportunidades mejorando la comunicación con el cliente adecuado, proponiendo la oferta adecuada (de producto y precio), a través del canal adecuado y en el momento oportuno.

2.4.1.8 Tipos de CRM

CRM operacional

Se encarga de gestionar los contactos de la organización con sus consumidores, sea cual fuere la vía por la que se produzcan. Su software se compone de diversos módulos que están relacionados directamente con procesos del negocio que soportan directamente los departamentos de ventas,

mercadeo y servicios. La fortaleza de la aplicación residirá en su habilidad de combinar los módulos básicos y proveer la visión completa de interacción con los clientes, la cual incluye canales de distribución, mayorista e Internet.

CRM analítico

Se refiere a la comprensión que la empresa busca tener de sus clientes mediante el uso de tecnologías que faciliten la compilación y procesamiento de grandes cantidades de información del consumidor, y a partir de allí refinar las prácticas de cara a éste para aumentar la lealtad y la rentabilidad.

CRM colaborativo

Es cualquier función que permite la interacción entre el cliente y el canal en sí. Internet es la tecnología que puede soportar el CRM colaborativo con iniciativas tales como: e-marketing, e-selling, e-service, etc.

2.4.1.9 Beneficios de un CRM

Puente y Cervilla (2007) identifica los siguientes beneficios del CRM:

- El CRM aplicado correctamente puede hacer que las empresas estén más atentas a la manera cómo interactúan con sus clientes, sean más inteligentes en el momento de la ampliación de productos y servicios e incrementen sus ventajas competitivas.

- El mayor beneficio de un CRM es que proporciona una atención personalizada con el cliente, de esta manera ayuda a la fidelización de clientes y las empresas pueden conocer mejor sus necesidades y expectativas.
- Un CRM ayuda a segmentar el mercado, por ello hace más fácil poder realizar estrategias de marketing con mayor eficacia y aumentar sus ingresos.
- La herramienta CRM ayuda a que toda información este integrada y organizada para que no se pierda información. (pp. 3-4).

2.4.2 Fundamentación teórica de la acción clave de éxito 2

Diseño e implementación de Odoo para administrar costos e inventarios.

Herramienta fundamental para la acción clave de éxito propuesta a Maya Café Restaurante, con el objetivo en la administración y control de los recursos del restaurante resumiendo la información financiera, para conocer de primera mano los resultados obtenidos en un periodo.

2.4.2.1 Precio

Según Porto y Merino (2009). Definición de precio de venta: Del latín pretium, “el precio es el valor monetario que le asigna a algo. Dicho valor se expresa en dinero y señala la cantidad que debe de tener el comprador o cliente para hacerse con un producto o servicio”.

2.4.2.2 Venta

Según Porto y Merino (2009). Definición del latín vendita, venta es: “la acción de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido). El término se usa para nombrar la operación en sí misma y la cantidad de cosas que se venden”.

2.4.2.3 Fijación de precios para mayoristas y minoristas

Según Hingston (2002). Define que una forma honesta de fijar el precio de un producto para mayoreo o menudeo es mediante la aplicación de la siguiente ecuación:

Precio de venta = Precio neto de costo + sobreprecio + IVA (si procede), por ejemplo, si compra un artículo a \$4.65, netos (sin añadir IVA). (p. 30).

2.4.2.4 Costos

Según Porto y Merino (2009). Definición el costo o coste es “el gasto económico que representa la fabricación de un producto o prestación de un servicio”.

Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios.

Los especialistas afirman que muchos empresarios suelen establecer sus precios de venta con base a los precios de los competidores, sin antes determinar si éstos alcanzan a cubrir sus propios costos. Por eso, una gran cantidad de negocios no prosperan ya que no obtienen la rentabilidad necesaria para su funcionamiento. Esto refleja que el cálculo de los costos es indispensable para una correcta gestión empresarial.

El análisis de los costos empresariales permite conocer qué, dónde, cuándo, en qué medida, cómo y por qué pasó, lo que posibilita una mejor administración del futuro.

En otras palabras, el costo es el esfuerzo económico que se debe realizar para lograr un objetivo operativo (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.). Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas.

2.4.2.5 Gastos

Según Porto y Merino (2009). El gasto “es la acción de emplear dinero en algo y deteriorar con el uso”.

En otras palabras, los gastos de operación son aquellos destinados a mantener un activo en su condición existente o a modificarlo para que vuelva a estar en condiciones apropiadas de trabajo.

Los gastos de operación pueden dividirse en gastos administrativos (los sueldos, los servicios de oficinas), financieros (intereses y emisión de cheques), gastos hundidos (realizados antes del comienzo de las operaciones inherentes a las actividades) y gastos de representación (regalos, viajes y comidas).

Los gastos de operación, en cambio, se destinan al funcionamiento del negocio y no se concretan a la espera de un beneficio futuro, sino que su función es permitir la subsistencia de la actividad comercial (que, por supuesto, se pretende que sea rentable y otorgue ganancias).

2.4.2.6 Punto de Equilibrio

Según Meza (2011) define que: “el punto de equilibrio es el punto que establece un equilibrio contable entre ingresos y egresos, pero puede que exista equilibrio de efectivo” (p. 119).

El punto de equilibrio no es el punto de salvación del inversionista, sino el punto de muerte pues debajo de él no hay salvación posible.

La meta gerencial no puede estar por encima del punto de equilibrio, si no estar por muy por encima.

2.4.2.7 Margen de Contribución porcentual

Según Eslava (2015) el margen de contribución porcentual es: el ámbito de la dirección comercial de las empresas que adoptan sus decisiones de precios con base al margen de contribución o rentabilidad que aporta cada producto (RAP), el uso no suele realizar en unidades monetarias, si no que la costumbre es utilizarlo

con base al porcentaje que dicho margen de contribución representa sobre el propio precio de venta, es decir:

Margen de contribución (mc) = % del mc sobre el pv (precio de venta). (p. 57).

2.4.2.8 Utilidad

Según Porto y Merino (2009). Definición del latín utilitas, la utilidad es: “el interés, provecho o fruto que se obtiene de algo. El término también permite nombrar a la cualidad de útil (que puede servir o ser aprovechado en algún sentido)”.

2.4.2.9 Recetas

Menú restaurante, (viernes 26 julio 2019), La importancia de la receta estándar en tu restaurante. La receta estándar también conocida como: ficha técnica o escandallo, es un formato con una lista detallada de los ingredientes, preparación y costos asociados a la receta de todos los platillos incluidos en el menú de un restaurante.

Esta receta (ficha técnica) ha sido medida, probada y adaptada a las características de los clientes y a las condiciones físicas y ambientales del restaurante, preparándose al menos tres veces en las mismas condiciones hasta

obtener un platillo que no cambia en rendimiento, calidad gastronómica e incluso en forma de presentarse en el plato.

Los objetivos de la receta estándar son el costo de los platos, fijar sus precios de acuerdo con la expectativa de rentabilidad del restaurante, reducir costos ocultos y optimizar la operación de la cocina, ya que es el modelo para que cualquier cocinero que tome a su cargo la elaboración de los platos tenga su referencia, no importa quién y dónde prepare la receta, la calidad del platillo siempre debe ser la misma.

Además de determinar el costo potencial del plato y la fijación de los precios, estandariza el proceso productivo y la presentación al cliente de los platillos, ofrece un servicio óptimo ya que todos los platos tendrán el mismo tamaño y presentación, y sirve al área de compras para llevar a cabo una gestión eficiente. También, permite calcular y determinar el tipo de equipo y las condiciones de infraestructura que requiere la cocina para su elaboración.

En el almacén permite controlar que las cantidades de materia prima sean las que realmente se requieren para la preparación y producción, lo que evita que haya sobrantes, robos o fugas y problemas como la escasez o producción limitada, que generan pérdidas al servicio.

La realización correcta de la receta estándar, exige seguir una serie de pasos para la elaboración de la misma. Algunos errores comunes encontrados en la realización de la receta, es que no se conocen exactamente los costos directos o indirectos de la empresa donde estamos, y como atajo se usa frecuentemente el porcentaje de 30% como gastos directos e indirectos, sin embargo, no es un procedimiento aconsejable, ya que no refleja correctamente el precio real de venta de la receta.

La receta estándar es un formato de uso interno (que puede ser diferente en cada restaurante) el cual debe contener los siguientes elementos:

- 1) El nombre de la receta, así como la categoría que corresponde (entrada, sopas, etc.).
- 2) Procedimiento de elaboración, para conseguir consistencia en textura y sabores.
- 3) Cantidades netas de producto por elaboración, para conseguir la consistencia en costes.
- 4) Número de raciones (muy importante para obtener el coste unitario por unidad de venta).
- 5) Ingredientes detallados.
- 6) Cantidad neta a usar de cada ingrediente y unidad de medida.
- 7) Fotografía del montaje o presentación del platillo.

En algunas recetas se requiere indicar el tipo de equipo utilizado para su preparación, así como otras sub-recetas como salsas o aderezos.

Una planeación del menú o apertura de un restaurante no puede quedar completo si los operarios encargados de la producción y la elaboración de los platillos no saben exactamente cuánto, cómo preparar y servir cada una de las recetas que lo integran.

Este objetivo se cumple por medio de la estandarización de las recetas y las porciones, así como una correcta implementación por medio de la capacitación de los responsables de elaborar los platillos.

Según Agencia de Medios y Noticias para la Industria Gastronómica en Latinoamérica (2019). “Se pueden elaborar 2 tipos de recetarios estándar uno para cocina sin costos de los ingredientes que sirva sólo como guía y otro con costeo detallado para el control financiero del restaurante” (p. 1).

En la actualidad el recetario estándar puede ser en formato digital, integrarse a una pantalla táctil o tablet en la cocina para su fácil acceso y manejo.

2.4.3 Fundamentación teórica de la acción clave de éxito 3

Elaboración, análisis y reorientación de visión, misión y valores de Maya Café Restaurante

El Marco teórico presentado a continuación, hace referencia a la acción clave de éxito tres implementada para la empresa Maya Café Restaurante.

2.4.3.1 Pasos para crear la misión

La cultura de una organización se fundamenta en su visión, su misión y sus valores. Es decir, en el credo fundacional de sus fundadores.

La visión de una organización es una imagen de lo que los miembros de la empresa quieren que ésta sea, o llegue a ser para que sea válida, debe basarse en tres elementos:

- a) Un concepto enfocado, que proporcione valor y que las personas perciban como real.
- b) Una sensación de propósito noble, de algo que impulse a las personas a comprometerse con ello.
- c) Una probabilidad verosímil de éxito, que se perciba posible y alcanzable, de modo que las personas luchen por alcanzar su logro.

Las organizaciones, para objetivar sus aspiraciones, se comprometen con una declaración de principios que imante al norte de su intencionalidad, proporcionándole un rumbo. Se constituye así la esencia de la organización, que dará respuesta a los interrogantes fundacionales básicos:

¿Quiénes somos?

¿De dónde venimos?

¿Hacia dónde vamos?,

Y configurará la visión de futuro y la misión a la que se consagrará y que actuará como el patrón de conducta a partir del cual los públicos juzgarán su comportamiento.

Bajo esta perspectiva, los valores pueden definirse como la manera de ser o de obrar que una persona o una colectividad juzgan ideal y que hace deseables o estimables a los seres o a las conductas a los que se atribuye dicho valor. (Matilla, 2009, pp. 75-76).

2.5 Plan de implantación de las acciones clave de éxito

De acuerdo a las acciones clave de éxito seleccionadas, se determinó un plan de acción, el cual sirvió de guía para la implementación de la solución propuesta a Maya Café Restaurante con el fin de asignar actividades, responsabilidades y fechas.

Nombre de la tarea		Fecha de inicio	Duración en días	Fecha de finalización	Ejecutores-recursos
Acción clave de éxito 1					
Diseño e implementación de sistema Odoo, para registros y de clientes:					
No. 1	Modulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes)	10/6/2019	6	15/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 2	Socialización CRM	15/6/2019	6	20/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 3	Elaboración del protocolo atención al cliente	20/6/2019	2	21/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 4	Capacitación del protocolo de atención al cliente	27/6/2019	1	27/6/2019	Equipo consultor-Propietaria

Nombre de la tarea		Fecha de inicio	Duración en días	Fecha de finalización	Ejecutores-recursos
No. 5	Propuesta del plan de Marketing digital y administración de la red social Facebook.	25/6/2019	6	30/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 6	Campaña Digital para la marca Maya Café Restaurante.	18/6/2019	18	5/7/2019	Equipo consultor
No. 7	Red Social a implementar en el Plan de marketing digital.	15/6/2019	6	20/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 8	Administración de la red social Facebook para el lanzamiento de campaña publicitaria.	18/6/2019	18	5/7/2019	Equipo consultor
No. 9	Edición de material publicitario para Maya Café Restaurante.	12/6/2019	7	18/6/2019	Equipo consultor
No. 10	Socialización del plan de marketing digital.	18/6/2019	18	5/7/2019	Equipo consultor
No. 11	Resultados de la campaña publicitaria en Facebook.	6/7/2019	1	6/7/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 12	Lanzamiento de video por la campaña publicitaria "Exquisito hasta el último detalle".	25/6/2019	11	5/7/2019	Equipo consultor
No. 13	Resultados del seguimiento de publicación en Facebook.	5/7/2019	1	5/7/2019	Equipo consultor-Propietaria
Acción Clave de Éxito 2. Finanzas, Producción y Operaciones: Análisis de Costos y Manejo de Inventarios - Diseño e implementación de Odoo como					

Nombre de la tarea		Fecha de inicio	Duración en días	Fecha de finalización	Ejecutores-recursos
sistema para administrar costos e inventarios, y herramienta de Excel para la obtención de resultados					
No. 1	Desarrollo del módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante.	10/6/2019	16	25/6/2019	Equipo consultor
No. 2	Políticas de compras.	25/6/2019	4	28/6/2019	Equipo consultor
No. 3	Socialización del módulo de compras.	28/6/2019	2	29/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 4	Elaboración e implementación del módulo de inventarios en el sistema Odoo.	10/6/2019	16	25/6/2019	Equipo consultor
No. 5	Políticas de Inventarios.	25/6/2019	4	28/6/2019	Equipo consultor
No. 6	Socialización módulo de inventarios.	28/6/2019	2	29/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 7	Módulo de punto de ventas Maya Café Restaurante.	10/6/2019	16	25/6/2019	Equipo consultor
No. 8	Políticas de ventas.	25/6/2019	4	28/6/2019	Equipo consultor
No. 9	Socialización módulo de ventas.	28/6/2019	2	29/6/2019	Equipo consultor-Propietaria
No.10	Herramienta de Excel para la gestión de costos del restaurante.	25/6/2019	5	29/6/2019	Equipo consultor-Propietaria

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Duración en días	Fecha de finalización	Ejecutores-recursos
Acción clave de éxito 3 Reorientación de Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante.				
No. 1 Propuesta de reorientación de Misión, Visión y Valores	15/06/2019	6	20/06/2019	Equipo consultor-Propietaria
No. 2 Socialización de acción clave de éxito 3	22/06/2019	1	22/06/2019	Equipo consultor-Propietaria

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 17 de junio al 09 de julio de 2019.

3.1 Acción clave de éxito 1.

Área intervenida: Mercadeo y Ventas.

Sub área intervenida: Relación con clientes

Diseño e implementación de sistema Odoo para registros y seguimiento de clientes, que incluye:

- Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).
- Base de clientes: manejo de contactos y cuentas
 - Seguimiento de promociones.
 - Actividades programadas de seguimiento.
- Elaboración de protocolo de atención al cliente:
 - Guía de atención.
 - Guía de solución de insatisfacción del cliente.
- Administración de redes sociales (Facebook).

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
Maya Café no cuenta con una unidad de atención al cliente que le permita el seguimiento de pre y pos venta. La relación que tiene actualmente con los clientes es al momento que visitan el restaurante, viviendo la experiencia, atención y la exquisitez de los productos que ofrece, la cual se refleja a través de los comentarios y la visita constante de los clientes.	Implementación de Odoo, para los registros y seguimientos de los clientes, el cual incluya: Módulo CRM • Administración de la base datos de clientes. Promociones • Administración de ventas promocionales.	Ejecución: Implementación del módulo de ventas para el ingreso y creación de clientes, (véase pág. 69 a 95 de este documento), Maya Café Restaurante, ingresará información a través de la facturación del punto de venta, permitiéndole registrar información, para el seguimiento de las actividades con los clientes y promociones, además permitirá segmentar información para crear estrategias enfocadas a la venta.
No se cuenta con un protocolo de atención al cliente que los colaboradores puedan seguir.	Elaboración e implementación del protocolo de atención al cliente, en la estandarización y la convivencia del servicio	Desarrollo e implementación del protocolo de atención al cliente (pág.89), y capacitación al personal para la ejecución formalización del

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		protocolo, con este enfoque se permite vivir una experiencia al cliente, contribuyendo a la fidelización de los clientes, logrando incrementar la preferencia y convirtiéndonos en una de las principales opciones de atención.
No cuenta con plan de marketing digital que permita llevar control y tener presencia en redes sociales.	Plan de marketing digital para analizar el mercado, la competencia y la demanda. Detectar y sacar el máximo provecho a nuevas oportunidades del mercado digital.	Se mejoró: • Alcance que tienen las publicaciones a nivel de San Salvador • Incremento de seguidores en fan page de Facebook, en un 2.58%, con un plazo de 5 días, favoreciendo en la apertura de nuevos clientes, con la administración de las redes sociales.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Seguidores en fan page de Facebook, se logró el incremento de 184 seguidores en un período del 21 al 27 de junio 2019, dentro la campaña en redes sociales "Exquisito hasta el último detalle". • Visitas sitio web Campaña de Marketing Digital Maya Café Restaurante
Ausencia de programa planificado de comunicación en redes sociales desde febrero 2019 a mayo 2019.	Creación y puesta en marcha de campaña en Facebook con lo que se logró un mejor alcance en redes sociales, y logrando un impacto en la preferencia de nuestros clientes a través de los mensajes publicitarios y videos.	Establecida la campaña para Facebook, utilizando un plan de trabajo elaborado a medida de las necesidades del restaurante se le designa un plan para generar más alcance, realizando captura de imágenes de platillos en tiempo real y se elaboró un video del negocio que se

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		dio publicidad en la campaña de Facebook Véase anexo 1.2: Toma de material fotográfico y video creado por el equipo consultor Véase: Tabla 25 Resumen de beneficios del proceso de consultoría para Maya Café Restaurante.

Tabla 25 Resumen de beneficios del proceso de consultoría para Maya Café Restaurante

No. Correlativo	Resumen del Diagnóstico	Cant. Hrs. por C/Profesional	Cant. Hrs. Invertidas por Eq. Consultor	Costo Estimado por hora	Estimación de Beneficios	Efectos Financieros
1	Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).	14.00	42	US\$10.00	420.00	Control y seguimiento Pos-Venta
2	Elaboración del protocolo atención al cliente.	5.00	15	10.00	150.00	Estandarización procesos
3	Capacitación del protocolo de atención al cliente.	2.00	6	10.00	60.00	Estandarización procesos
4	Elaboración de propuesta del plan de Marketing digital y administración de la red social Facebook.	2.00	6	10.00	60.00	Campaña publicitaria
5	Campaña digital para la marca Maya Café Restaurante.	3.00	9	10.00	90.00	Campaña publicitaria
6	Administración de la red social Facebook para el lanzamiento de campaña publicitaria.	8.00	24	10.00	240.00	Campaña publicitaria
7	Edición de material publicitario para Maya Café Restaurante.	12.00	36	10.00	360.00	Campaña publicitaria

No. Correlativo	Resumen del Diagnóstico	Cant. Hrs. por C/Profesional	Cant. Hrs. Invertidas por Eq. Consultor	Costo Estimado por hora	Estimación de Beneficios	Efectos Financieros
8	Gestión de resultados de la campaña publicitaria en Facebook.	2.00	6	10.00	60.00	Campaña publicitaria
9	Lanzamiento de video por la campaña publicitaria "Exquisito hasta el último detalle".	3.00	9	10.00	90.00	Campaña publicitaria
10	Desarrollo del módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante.	20.00	60	10.00	600.00	Implementacion ERP/Módulo de compras
11	Elaboración de políticas de compras.	4.00	12	10.00	120.00	Diseño de políticas
12	Elaboración e implementación del módulo de inventarios.	20.00	60	10.00	600.00	Implementacion ERP/Módulo de inventarios
13	Elaboración de políticas de Inventarios.	4.00	12	10.00	120.00	Diseño de políticas
14	Módulo de punto de ventas Maya Café Restaurante.	20.00	60	10.00	600.00	Implementacion ERP/Módulo de ventas
15	Políticas de ventas.	4.00	12	10.00	120.00	Diseño de políticas
16	Herramienta de Excel para la gestión de costos del restaurante.	9.00	27	10.00	270.00	Control de costos

No. Correlativo	Resumen del Diagnóstico	Cant. Hrs. por C/Profesional	Cant. Hrs. Invertidas por Eq. Consultor	Costo Estimado por hora	Estimación de Beneficios	Efectos Financieros
17	Elaboración, análisis y reorientación de Misión, Visión y Valores.	7.00	21	10.00	210.00	Diseño Misión, Visión y Valores
	Total Beneficios directos	139.00	417	10.00	US\$ 4,170.00	

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

3.1 Acción clave de éxito 2.

Área intervenida: Finanzas, Producción y Operaciones.

Sub área intervenida: Análisis de Costos y Manejo de Inventarios.

Diseño e implementación de Odoo como sistema para administrar costos e inventarios, y herramienta de Excel para la obtención de resultados, que incluye:

- Módulo de compras
 - Manual y políticas de compras
 - Reportes de compras
- Módulo de inventarios
 - Manual y política de manejo de inventarios
 - Registro y control de inventarios (Kárdex)
 - Reportes para la toma de decisiones
- Módulo de ventas
 - Manual y política de ventas
 - Reportes para la toma de decisiones
- Módulo de costos
 - Manual, política de costos y reportes.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
Carencia en la sistematización de la operación administrativa del manejo de inventarios, punto de ventas. Sin una planificación definida de los niveles de operación sistematizada, no se pueden aprovechar oportunidades de mercado y no se hace uso óptimo de los recursos del restaurante.	Control sistematizado de la operación administrativa de compras, inventarios y ventas a través de la implementación del sistema ODOO aplicado al restaurante. Para el caso de la empresaria se adquirió y parametrizó el ERP Odoo, el cual su adquisición inicial, junto con la vinculación de un servidor en Amazon fue un costo simbólico, específicamente de \$1.00 por un año, renovándose después de este período, por un costo menor a los \$100.00, sin costos de recargos por usuarios adicionales. La empresaria obtuvo beneficios económicos porque el sistema en línea	Ejecución: Se implementó el Sistema Odoo con todas las parametrizaciones de Maya Café Restaurante. (véase páginas 58 a 63 de este documento). En la implementación, se creó en el servidor de Amazon el sistema Odoo aplicado a Maya Café. Se creó el catálogo de cuentas en el sistema Odoo para parametrizar las aplicaciones de inventarios, punto de ventas y contabilidad, módulos

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	evitó la inversión en adquirir servidores y adecuación física de los mismos, así como la contratación de personal de informática que le brinde soporte y mantenimiento de servidores.	necesarios para la implementación del sistema. Véase anexo 1.1: Catálogo de cuentas para Maya Café Restaurante
No cuenta con un registro de control de inventarios histórico, ni hay políticas de control y manejo de inventarios. La falta de control de inventarios afecta el flujo de efectivo, pierde oportunidades de crecimiento económico, afecta en el control de rotación de inventarios y existe el riesgo	Control total de los inventarios, a nivel general, controlando la salida y entrada, todo esto efectuado en tiempo real y accesible, desde una PC, Tablet o cualquier dispositivo móvil, además, con todo esto, parte de una efectiva planificación ya que garantiza que se logre una utilización óptima de los inventarios.	Se elaboró: -Políticas de Compras -Políticas de Inventarios -Manuales de compras e inventarios -Importación de la base datos productos -Importación de la base datos Proveedor -Reportes de Compras -Reportes de existencia inventarios

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
de no usar adecuadamente los recursos financiero y materiales.	Con la aplicación de este trabajo se fundamentan las políticas de inventario y compras. Las políticas creadas para el área de compras e inventarios permiten a la empresaria registrar, controlar y administrar la información, se puede llegar al análisis oportuno de información sobre los precios y volumen de materiales. Se implementó el uso de Odoo con la opción del módulo de compras e inventarios, en donde se sistematizó la base de datos de los productos que se utilizan, al igual que los proveedores, además se auxilió en la creación de una herramienta en Excel "Control de	-Herramienta de control de inventarios y resultados mensuales -Resumen de Compras -Resumen de Ventas -Resumen recetas -Resultados mensuales -Análisis de precios -Punto Equilibrio -Resultados Mensual Para el módulo de compras se crearon proveedores del restaurante Véase anexo 2.2: Catálogo de proveedores ingresados en el sistema Odoo para Maya Café Restaurante

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	inventarios y resultados mensuales que permiten a la empresaria controlar de una forma efectiva los inventarios.	
No se cuenta con el cálculo adecuado de los costos de los platillos disponibles para la venta.	Control de los costos a través del llenado y ejecución de herramienta de Excel que permite analizar resultados de un período, incluyendo ingresos, costos y gastos hasta analizar el ingreso total de un período.	Se elaboró: Análisis de resultados en la herramienta de Excel: Control de inventarios y resultados, esta herramienta permite revisar de forma integral los precios de venta, para el análisis de rentabilidad del producto o margen esperado.
No cuenta con un registro de control de inventarios histórico, ni hay políticas de control y manejo de inventarios.	Implementación del módulo de compras, inventarios y ventas, registrando las operaciones de inventarios y salida, información que permite analizar el comportamiento del consumo de materiales, según el comportamiento de la venta, auxiliándose de la herramienta de	Se elaboró: • El control y análisis de las materias primas que componen los platillos del menú del restaurante. • Parametrización de catálogo de productos en Odoo

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	Excel control de inventarios y resultados mensuales, resumiendo las actividades para obtener los resultados mensuales con la aplicación de este trabajo se fundamentan las políticas de inventario y compras	• Análisis de resultados en la herramienta de Excel. • Parametrización del módulo de compras conforme a los estándares de Maya Café Restaurante • Parametrización del módulo de inventarios • Parametrización del módulo de Punto de Ventas Véase enexo 2.1: Catálogo productos ingresados en el sistema Odoo para Maya Café Restaurante • Políticas de Inventarios y Compras

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Políticas de Ventas Dentro de los beneficios económicos obtenidos se puede dirigir por: Veáse: Tabla 25 Resumen de beneficios del proceso de consultoría para Maya Café Restaurante.

3.1 Acción clave de éxito 3

Área intervenida: Dirección estratégica

Sub área intervenida: Misión y Visión.

Elaboración, análisis y reorientación de la Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante el cual incluye:

- Objetivos de la misión, visión y valores.
- Pasos y elementos a considerar para crear la misión de Maya Café Restaurante.
- Pasos y características a considerar para crear la visión de Maya Café Restaurante.
- Pasos para establecer los valores de Maya Café Restaurante.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
La misión, visión y valores se tienen por escrito pero no cumplían con los estándares, ni tampoco se tienen a la vista de los clientes.	Se realizaron modificaciones de acuerdo a los elementos y características que deben llevar la misión, visión y valores, se le explicó a la empresaria las modificaciones que se realizaron y la importancia de las mismas, la cuales fueron tomadas a bien. La nueva misión, visión y valores fueron aprobados por la empresaria, y se procedió a imprimir los banners correspondientes para ser entregados a la empresaria.	Luego de la aprobación de parte de la empresaria, se hizo la entrega oficial de la nueva misión y visión. Entrega de banner, en donde se describe la misión de Maya Café Restaurante, esto le permitirá dar a conocer tanto a los colaboradores como a los clientes la importancia de la misión y visión del negocio. Véase anexo 3: Dossier fotográfico de intervenciones – Acción clave de éxito del anexo 3.21 al 3.22 en donde se entrega oficialmente la

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		misión y visión previamente revisada y aprobada por la empresaria de Maya Café. Dentro de los beneficios económicos obtenidos se puede dirigir por: Véase: Tabla 25 Resumen de beneficios del proceso de consultoría para Maya Café Restaurante.

Conclusiones del Equipo Consultor

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

Maya Café restaurante tiene una trayectoria de 17 años, fue fundado por su propietaria al lado de su padre que aporta la experiencia en el sector de restaurantes, razón por la cual, se aprovechó la oportunidad de crear un concepto en combinación con la música y el arte, creando una experiencia a los clientes, permitiendo a la familia continuar con el legado y a la vez el sueño de la propietaria, que siempre fue cantar.

El restaurante ofrece una gran variedad de platillos como: carnes, mariscos, entradas, postres y su especialidad que es la comida mexicana; todos estos exquisitos platillos se pueden degustar en un ambiente acogedor ubicado en los alrededores de la Avenida Maracaibo 3013, Colonia Miramonte, San Salvador.

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

Áreas de Fortaleza	
Área	Sub Área
Dirección Estratégica	• Historia de la empresa
Dirección y Liderazgo	• Autonomía
Mercadeo y Ventas	• Precio
Estructura Organizacional	• Poder de Decisión
Gestión de Calidad	• Registros Contables

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Como resultado del diagnóstico realizado se identificaron 7 áreas de oportunidad las cuales son:

Áreas de Oportunidad	
Áreas de Oportunidad	Sub Áreas
Dirección Estratégica	• Objetivos Estratégicos
Mercadeo y Ventas	• Relación con Clientes
Producción y Operaciones	• Manejo de Inventarios
Finanzas	• Tributaria y Normas Legales
Finanzas	• Registros Contables
Finanzas	• Análisis de Costos
Finanzas	• Administración Financiera

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

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

- **Acción clave de éxito 1**

Área – Mercadeo y Ventas, sub área – Relación con Clientes.

Maya Café Restaurante contará con ventajas competitivas que marcaran una clara diferencia respecto a otras empresas de su rubro.

Módulo CRM (Gestión de las relaciones con los clientes).

- Se configuró una base de datos que contiene información de clientes y ventas.
- Proceso para controlar clientes.
- Se configuró el sistema para dar seguimiento a las propuestas generadas para los clientes.

Elaboración de protocolo de atención al cliente.

- Se elaboró un protocolo de atención al cliente.
- Se capacitó a los colaboradores para ganar clientes potenciales a través de un excelente protocolo de atención.

- Se proporcionó una guía oportuna de atención al cliente y de fácil comprensión ante inconformidad de los clientes.

Elaboración de un plan de marketing digital para redes sociales.

- Se elaboró el plan de marketing digital con estrategias para lograr un excelente posicionamiento del restaurante en Facebook, que permite generar más ingresos.
- Se dio a conocer a los usuarios los exquisitos platillos de Maya Café Restaurante proporcionando material multimedia para el restaurante.
- Se obtuvo alcance en el mercado on-line para que el número de seguidores aumentara, convirtiendo a Maya Café una de las mejores opciones a visitar en el rubro de restaurantes especializados en comida mexicana y más.
- **Acción clave de éxito 2**

Área – Finanzas, Producción y Operaciones, sub área –Manejo de Inventarios.

Área – Finanzas, sub área – Análisis de Costos

Implementar una herramienta de gestión de Compras desde ERP en la nube:

Se implementó y parametrizó ERP Odoo, con sus respectivos módulos de compras, para el cual se crearon los proveedores, las compras en el módulo para complementarse con una herramienta en Excel que permite obtener resultados de los datos que se extraen del módulo de compras en Odoo.

En la implementación se consideraron las políticas de compras y quedan establecidas en el presente trabajo.

Los beneficios de un ERP en la nube son:

- ✓ Instalar ERP gratuito con servidor en la nube.
- ✓ Aplicación y ejecución de ERP y Servidor desde la nube, gratis por un año.
- ✓ Controlar los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ Crear indicadores financieros y no financieros.
- ✓ Establecer funciones a la medida de la empresa.

Implementación de una herramienta de gestión de Inventarios desde ERP en la nube:

Se implementó y parametrizó ERP Odoo, con sus respectivos módulos de inventario, para el cual se creó un catálogo de productos segmentados por materia prima y platillos como servicios para complementarse con una

herramienta en Excel que permite obtener resultados de los datos que se extraen del módulo de inventarios en Odoo, para la toma de decisiones.

En la implementación se consideraron las políticas de inventarios y quedan establecidas en el presente trabajo.

Implementación de una herramienta de gestión de Ventas desde ERP en la nube:

Se implementó y parametrizó ERP Odoo, con sus respectivos módulos del punto de ventas, para el cual se crearon los platillos disponibles para la venta, segmentados como servicios para complementarse con una herramienta en Excel que permite obtener resultados de los datos que se extraen del módulo del punto de venta en Odoo, para la toma de decisiones.

En la implementación se consideraron las políticas de inventarios y quedan establecidas en el presente trabajo.

Implementación de una herramienta de gestión de costos en Excel:

El equipo consultor desarrolló una herramienta en Excel para determinar el cálculo correcto de los costos de los platillos del menú de Maya Café Restaurante

Finalmente, es importante que Maya Café Restaurante dé el seguimiento

a la implementación y continuidad de las acciones clave de éxito propuestas con el fin de potenciar la gestión de los clientes, ventas, inventarios y costos, además, mejorar la interacción con ellos de manera eficiente, de ésta forma logrará maximizar la interpretación de resultados, eficientizando cada uno de sus procesos, lograr conseguir los objetivos de la empresa, generar más ingresos e incrementar el número de clientes potenciales.

Al haber seleccionado la acciones claves de éxito antes mencionadas la empresaria ha obtenido beneficios económicos y no económicos, basados en las experiencias y conocimientos de implementaciones de ERP de renombradas marcas, por ejemplo: SAP, Microsoft Dynamics, Kunden, Oracle, entre otras, que poseen las mismas características de calidad y practicidad con el que cuenta el sistema Odoo, el seguimiento de los clientes de forma automatizada ahorrará tiempos y recursos para obtener más clientes potenciales, ahora con la identidad y caminos definidos a través del análisis proporcionado a la misión, visión y valores de Maya Café Restaurante.

Recomendaciones del Equipo Consultor

Después de haber llevado a cabo el proceso de consultoría y de haber realizado el análisis de las áreas de fortalezas y de oportunidad de Maya Café Restaurante, para concluir se procede a presentar las recomendaciones se hacen para el negocio:

- Seguimiento y mantenimiento a todas las variables contenidas en el ERP instalados, de tal forma que cada día que pase sea más precisa y adecuada la información y la operatividad de la compañía.
- Capacitación y seguimiento continuo en la implementación del protocolo de atención al cliente para mejorar aspectos de oportunidad desde que el cliente llega al restaurante hasta que concluye su presencia en las instalaciones de Maya Café Restaurante.
- Ejecutar diferentes campañas de reconocimiento en redes sociales de la marca Maya Café Restaurante, donde el servicio logre posicionarse en la mente de los clientes, por la calidad y sabor de su menú.
- Mantener la base de datos de clientes actualizada para realizar diferentes actividades de bajo costo como el Telemarketing, que precisamente lo puede realizar una sola persona teniendo las necesidades reales de cada

uno de los clientes, abordar dichas necesidades y persuadir mediante servicios de calidad y valores fomentarán aún más la confianza de los clientes.

- Realizar el análisis de los ingresos, costos y gastos para conocer los resultados del período y tomar decisiones de inversión y mejorar los ingresos y resultados del negocio.

Referencias

Agencia de Medios y Noticias para la Industria Gastronómica en Latinoamérica.

(2019). *La importancia de la receta estándar en tu restaurante.*

Recuperado de <http://www.menuspararestaurantes.com/la-importancia-de-la-receta-estandar-en-tu-restaurante/>

Conceptos del Marketing. (2008). *Philip Kotler, el padre del marketing moderno.*

Recuperado de <https://www.puromarketing.com/27/4109/kotler-padre-marketing-moderno.html>

Díaz de Santos. (1996). *Tácticas aplicadas de marketing.* Recuperado de

<https://books.google.com.ec/books?id=QRBlFoSiRIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f>

Eslava, J. (2015). *Finanzas para marketing y las ventas.* Recuperado de

<https://books.google.com.sv/books?id=bFChhlsQMzoC&printsec=frontcover&dq=Finanzas+para+marketing+y+las+ventas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7vn6i8jkAhUMwlkKHWzPAQMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Finanzas%20para%20marketing%20y%20las%20ventas&f=false>

Ferrel, O. y Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. Recuperado de <https://books.google.com.sv/books?id=PHHMsYIyh1wC&printsec=frontcover&dq=estrategia+de+marketing&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj77eSf8cfkAhUFo1kKHVhTA6YQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estrategia%20de%20marketing&f=false>

Figuera La Riva, C. (2012). *Estrategias de diseño y marketing 2.0*. (Tesis de maestría, Universidad de Palermo). Recuperado de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/1544.pdf

Hingston, P. (2001). *Marketing efectivo*. Recuperado de https://books.google.com.sv/books?id=8JVA4sEnOmgC&printsec=frontcover&dq=marketing+efectivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje7LvNhcjkAhWSpFkKHeu_AqIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=marketing%20efectivo&f=false

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del marketing*. Recuperado de https://books.google.com.sv/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&dq=fundamentos+del+marketing&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjMurLA7sfkAhUouVkkHQunDGkQ6AEINzAC#v=onepage&q=fundamentos%20del%20marketing&f=false

Kotler, P. (1 de diciembre del 2010). Phillip Kottler [Entrada en el blog].

Recuperado de <http://phlpktler.blogspot.com/>

León, J. y Rodríguez, R. (abril, 2014). La administración de la relación de los clientes (CRM), una herramienta para crear estrategias competitivas.

Epistemos, (17), 83-84. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ricardo_Rodriguez-Carvajal/publication/272404092

Matilla, K. (2009). *Conceptos fundamentales en la planificación estratégica*.

Recuperado de <https://books.google.com.sv/books?id=hSwLHT32sloC&printsec=frontcover&dq=Conceptos+fundamentales+en+la+planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjlhsLKj8jkAhVQwlkKHSJIB1EQ6AEIKzAA#v=onepage&q=Conceptos%20fundamentales%20en%20la%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&f=false>

Meza Orozco, J. J. (2011). *Evaluación financiera de proyectos*. Recuperado de

https://books.google.com.sv/books?id=CK9JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=evaluacion+financiera+de+proyectos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKUwjkPD_icjAhVpoFkKHY-HD-AQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

Pérez Porto, J. y Merino, M. (2009). *Definición de costo*. Recuperado de

<https://definicion.de/costo/>

Pérez Porto, J. y Merino, M. (2009). *Definición de gasto*. Recuperado de <https://definicion.de/gasto/>

Pérez Porto, J. y Merino, M. (2009). *Definición de precio de venta*. Recuperado de <https://definicion.de/precio-de-venta/>

Pérez Porto, J. y Merino, M. (2009). *Definición de utilidad de venta*. Recuperado de <https://definicion.de/utilidad>

Pérez Porto, J. y Merino, M. (2009). *Definición de venta*. Recuperado de <https://definicion.de/venta/>

Pretell, C. y Collazos, D. (octubre del 2011). Marketing mix: las 4 p del marketing [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://pixelcreativo.blogspot.com/2011/10/marketing-mix-las-4-p-del-marketing.html>

Puente, R. y Cervilla, M. (junio, 2007). Prácticas de la gerencia de relaciones con el cliente (CRM) en empresas venezolanas: un estudio de casos. *Revista latinoamericana de administración*, (39), 3-4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71603902>

Anexos

Detalle de anexos

Anexo 1 Acción clave de éxito 1

Anexo 1.1: Catálogo de cuentas para Maya Café Restaurante

Anexo 1.2 Toma de material fotográfico y video creado por el equipo consultor

Anexo 2 Acción clave de éxito 2

Anexo 2.1 Catálogo platillos ingresados en el sistema Odoo para Maya Café Restaurante

Anexo 2.2 Catálogo de materia prima ingresada en el sistema Odoo para Maya Café Restaurante

Anexo 2.3: Catálogo de proveedores ingresados en el sistema Odoo para Maya Café Restaurante

Anexo 3 Dossier fotográfico de intervenciones – Acción clave de éxito

Anexo 3.1 a anexo 3.2 Presentación de equipo consultor

Anexo 3.3 a anexo 3.6 Visita Herramienta de diagnóstico

Anexo 3.7 al anexo 3.12 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito

Anexo 3.13 al anexo 3.25 Implementación de acción clave de éxito

Anexo 4: Informes de seguimiento

Anexo 4.1 Presentación del equipo consultor a la propietaria

Anexo 4.2 Informe de primera entrevista

Anexo 4.3 Informe de segunda entrevista

Anexo 4.4 Informe Diagnóstico y determinación acción clave de éxito

Anexo 4.5 Implementación acción clave de éxito – primera sesión

Anexo 4.6 Implementación acción clave de éxito – segunda sesión

Anexo 4.7 Implementación acción clave de éxito – tercera sesión

Anexo 4.8 Implementación acción clave de éxito – cuarta sesión

Anexo 4.9 Implementación acción clave de éxito – quinta sesión

Anexo 4.10 Implementación acción clave de éxito – sexta sesión

Anexo 5: Manuales Maya Café Restaurante

Anexo 5.1 Manual de Usuario ERP ODOO

Anexo 5.2 Manual de CRM Maya Café Restaurante

Anexo 5.3 Protocolo de atención al cliente Maya Café Restaurante

Anexo 5.4 Manual de compras

Anexo 5.5 Manual de Punto de Ventas

Anexo 5.6 Manual de inventarios

Anexo 5.7 Manual de Herramienta Excel para análisis de resultados

Anexo 5.8 Propuesta de Misión, Visión y Valores

Anexo 1 Acción clave de éxito 1

Anexo 1.1: Catálogo de cuentas para Maya Café Restaurante

Código	Nombre	Tipo de cuenta
1	Caja General	Activos actuales
11	Caja Chica	Activos actuales
1101	Efectivo en Bancos	Banco y caja
110101	Bancos Cuentas Corrientes	Banco y caja
110102	Bancos Cuentas de Ahorro	Banco y caja
110103	Depósitos a Plazo	Banco y caja
11010301	Equivalentes de Efectivo	Banco y caja
11010302	Reportos	Banco y caja
11010303	Títulos Valores de fácil recuperación	Banco y caja
110104	Equivalentes de Efectivo	Banco y caja
11010401	Reportos	Banco y caja
11010402	Títulos Valores de fácil recuperación	Banco y caja
1102	Cuentas y Documentos por Cobrar	A cobrar
110201	Cuentas por Cobrar Comerciales	A cobrar
110201R	Estimación para Cuentas incobrables	A cobrar
110202	Documentos por Cobrar	A cobrar
110203	Anticipos a Proveedores	A cobrar
11020301	Anticipos de efectivo	A cobrar
11020302	Mercadería en tránsito	A cobrar
110204	Préstamos al Personal	A cobrar
110206	Cuentas por Cobrar Partes Relacionadas	A cobrar
110207	Retenciones de ISR por intereses	A cobrar
11020701	Retenciones de ISR por intereses	A cobrar
110208	Otras cuentas por Cobrar	A cobrar
1103	IVA Crédito Fiscal	A cobrar
110301	Compras Locales	A cobrar
110302	Importaciones	A cobrar
110303	Internación de Servicios	A cobrar

Código	Nombre	Tipo de cuenta
110304	Anticipo a Cuenta IVA por retención de IVA	A cobrar
110305	Anticipo a Cuenta IVA por percepción de IVA	A cobrar
110306	Remanente de Crédito Fiscal	A cobrar
1104	Inventarios	Activos actuales
110401	Inventarios	Activos actuales
110401R	Reserva por Obsolescencia de inventario	Activos actuales
1105	Gastos Anticipados	Pre-pagos
110501	Beneficios de empleados por Anticipado	Pre-pagos
110502	Seguros pagados por Anticipado	Pre-pagos
11050201	Seguro de Inventarios	Pre-pagos
11050202	Seguro de Vehículos	Pre-pagos
11050203	Seguro de Siniestros	Pre-pagos
110503	Rentas pagadas por anticipado	Pre-pagos
110504	Papelería y útiles	Pre-pagos
110505	Pago a Cuenta de Impuestos	Pre-pagos
11050501	Impuestos Municipales	Pre-pagos
12	ACTIVO NO CORRIENTE	Activos no corrientes
1201	Propiedad, planta y equipo Neto	Activos fijos
120101	Propiedad, planta y equipo al costo o valuación	Activos fijos
12010101	Terrenos	Activos fijos
1201010101	Terrenos - Propios	Activos fijos
1201010102	Terrenos - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010102	Edificaciones	Activos fijos
1201010201	Edificaciones - Propias	Activos fijos
1201010202	Edificaciones - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010103	Instalaciones	Activos fijos
1201010301	Instalaciones - Propias	Activos fijos
1201010302	Instalaciones - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010104	Mobiliario y Equipo	Activos fijos
1201010401	Mobiliario y Equipo - Propio	Activos fijos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
1201010402	Mobiliario y Equipo - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010105	Vehículos	Activos fijos
1201010501	Vehículos - Propios	Activos fijos
1201010502	Vehículos - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010106	Maquinaria y Equipo	Activos fijos
1201010601	Maquinaria y Equipo - Propia	Activos fijos
1201010602	Maquinaria y Equipo - Bajo arrendamiento financiero	Activos fijos
12010107	Proyectos en Proceso	Activos fijos
120101R	Depreciación Acumulada	Activos fijos
12010101R	Depreciación Acumulada - Edificaciones	Activos fijos
12010102R	Depreciación Acumulada - Instalaciones	Activos fijos
12010103R	Depreciación Acumulada - Mobiliario y Equipo	Activos fijos
12010104R	Depreciación Acumulada - Vehículos	Activos fijos
12010105R	Depreciación Acumulada - Maquinaria y Equipo	Activos fijos
1202	Impuesto sobre la renta Diferido - Activo	Pre-pagos
120201	Crédito ISR de Ejercicios Anteriores	Pre-pagos
120202	Pagos anticipados ISR	Pre-pagos
120203	Activo por impuesto sobre la renta diferido	Pre-pagos
1203	Activos Intangibles	Activos fijos
120301	Derechos de Llave	Activos fijos
12030101	Costo de adquisición Derecho de Llave	Activos fijos
12030102R	Amortización de Derecho de Llave	Activos fijos
120302	Patentes y Marcas	Activos fijos
12030201	Costo de adquisición Patentes y Marcas	Activos fijos
12030202R	Amortización de Patentes y Marcas	Activos fijos
120303	Licencias y Concesiones	Activos fijos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
12030301	Costo de adquisición Licencias y Concesiones	Activos fijos
12030302R	Amortización de Licencias y Concesiones	Activos fijos
1204	Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	A cobrar
120401	Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	A cobrar
120402R	Estimación para Cuentas Incobrables a L.P. (CR)	A cobrar
120403	Anticipo a proveedores L.P.	A cobrar
120404	Anticipos al Personal L.P.	A cobrar
12040401	Anticipos al Personal de Administración L.P.	A cobrar
12040402	Anticipos al Personal de Ventas L.P.	A cobrar
12040403	Anticipos al Personal de Operaciones L.P.	A cobrar
1205	Depósitos en Garantía L.P.	A cobrar
1206	Otros Préstamos a Largo Plazo	A cobrar
1207	Cuentas por Cobrar Partes Relacionadas a Largo Plazo	A cobrar
2	PASIVO	Pasivo actual
21	PASIVO CORRIENTE	Pasivo actual
2101	Préstamos y sobregiros bancarios	Pasivo actual
210101	Sobregiros bancarios	Pasivo actual
210102	Préstamos a corto plazo	Pasivo actual
210103	Deudas convertibles a corto plazo	Pasivo actual
210104	Porción corriente - Préstamos a L.P.	Pasivo actual
2102	Cuentas por Pagar	Pasivo actual
210201	Proveedores	Pasivo actual
21020101	Proveedores Locales	Pasivo actual
21020102	Proveedores del Exterior	Pasivo actual
210202	Documentos por pagar	Pasivo actual
21020201	Contratos a Corto Plazo	Pasivo actual
21020202	Cartas de crédito	Pasivo actual

Código	Nombre	Tipo de cuenta
2103	Deudas con Partes Relacionadas	Pasivo actual
2104	Provisiones y Retenciones	Pasivo actual
210401	Provisiones	Pasivo actual
21040101	Acreedores Locales	Pasivo actual
21040102	Impuestos Municipales	Pasivo actual
21040103	Provisión pago a cuenta ISR	Pasivo actual
21040104	Intereses por pagar	Pasivo actual
210402	Retenciones	Pasivo actual
21040201	Cotizaciones ISSS	Pasivo actual
21040202	Seguro Social - Pensiones	Pasivo actual
21040203	Retenciones IVA a terceros	Pasivo actual
21040204	Impuesto sobre la renta	Pasivo actual
21040205	Bancos y Otras Instituciones	Pasivo actual
21040206	Vialidad a empleados	Pasivo actual
21040207	Procuraduría Gral. de la Rep.	Pasivo actual
21040208	AFP Crecer	Pasivo actual
21040209	AFP Confía	Pasivo actual
21040210	IPSFA	Pasivo actual
2105	Beneficios a Empleados	Pasivo actual
210501	Beneficios a Empleados a Corto Plazo	Pasivo actual
21050101	Planillas por pagar	Pasivo actual
21050102	Comisiones	Pasivo actual
21050103	Bonificaciones	Pasivo actual
21050104	Vacaciones	Pasivo actual
21050105	Aguinaldos	Pasivo actual
21050106	Cuota Patronal ISSS – Salud	Pasivo actual
210502	Beneficios por pagar	Pasivo actual
21050201	Aportaciones Patronales pensiones gubernamentales	Pasivo actual
2105020101	ISSS - Cuota Patronal	Pasivo actual
21050202	Aportaciones Patronales pensiones no gubernamentales	Pasivo actual
2105020201	AFP Crecer - Cuota Patronal	Pasivo actual
2105020202	AFP Confía - Cuota Patronal	Pasivo actual
2106	IVA débito Fiscal	Pasivo actual
210601	IVA débito Fiscal - Contribuyentes	Pasivo actual

Código	Nombre	Tipo de cuenta
2107	Retenciones y Percepciones IVA	Pasivo actual
210701	Retenciones IVA	Pasivo actual
210702	Percepciones IVA	Pasivo actual
2108	Impuesto sobre la Renta por Pagar	Pasivo actual
210801	Impuesto sobre la Renta - Corriente	Pasivo actual
22	PASIVO NO CORRIENTE	Pasivos no corrientes
2201	Préstamos Bancarios a Largo Plazo	Pasivos no corrientes
220101	Préstamos Hipotecarios	Pasivos no corrientes
220102	Deuda convertible a Largo Plazo	Pasivos no corrientes
2202	Obligaciones por Arrendamiento Financiero a Largo Plazo	Pasivos no corrientes
220201	Contratos por Arrendamiento Financiero Largo Plazo	Pasivos no corrientes
2203	Anticipos y Garantías de Clientes	Pasivos no corrientes
220301	Anticipos de Clientes	Pasivos no corrientes
220302	Garantías de Clientes	Pasivos no corrientes
2204	Beneficios a empleados	Pasivos no corrientes
220401	Beneficios por Terminación de Contrato	Pasivos no corrientes
22040101	Indemnizaciones por pagar	Pasivos no corrientes
2205	Documentos por pagar a Largo Plazo	Pasivos no corrientes
220501	Documentos por pagar a Largo Plazo	Pasivos no corrientes
2206	Deudas con Partes Relacionadas L.P.	Pasivos no corrientes
3	PATRIMONIO	Capital
31	CAPITAL SOCIAL	Capital
3101	Capital Social	Capital
310101	Capital Social Fijo	Capital
31010101	Capital Social Suscrito	Capital
31010102R	Capital Social No Pagado	Capital
310102	Capital Social Variable	Capital

Código	Nombre	Tipo de cuenta
31010201	Capital Social Suscrito	Capital
31010202R	Capital Social No Pagado	Capital
32	Superávit	Capital
3201	Superávit por Inversiones	Capital
33	Déficit	Capital
3301R	Déficit por Inversiones	Capital
34	Utilidades No Distribuidas	Capital
3401	Reserva Legal	Capital
3402	Utilidades de Ejercicios Anteriores	Capital
3403	Utilidad del Ejercicio	Capital
35R	Déficit Acumulado	Capital
3501R	Pérdida de Ejercicios Anteriores	Capital
3502R	Pérdida del Ejercicio	Capital
4	CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS	Coste directo de la ventas
41	COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	Coste directo de la ventas
4101	Costo de Venta	Coste directo de la ventas
410101	Costo de venta	Coste directo de la ventas
410102	Costo de venta productos de Tienda	Coste directo de la ventas
410103	Costo de venta Otros ingresos	Coste directo de la ventas
4102	Gastos Operativos	Gastos
410201	Gastos de Venta	Gastos
41020101	Sueldos y Salarios	Gastos
41020102	Horas Extras	Gastos
41020103	Comisiones	Gastos
41020104	Bonificaciones	Gastos
41020105	Vacaciones	Gastos
41020106	Aguinaldos	Gastos
41020107	Seguridad Social	Gastos
41020108	Indemnizaciones	Gastos
41020109	Cotizaciones AFPs	Gastos
41020110	Viáticos	Gastos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
41020111	Atenciones al Personal	Gastos
41020112	Uniformes	Gastos
41020113	Gastos de Representación	Gastos
41020114	Agua	Gastos
41020115	Alquileres	Gastos
41020116	Aseo y Limpieza	Gastos
41020117	Atenciones por Garantía	Gastos
41020118	Combustible y Lubricantes	Gastos
41020119	Comunicaciones	Gastos
41020120	Cuentas Incobrables	Gastos
41020121	Cuotas y Suscripciones	Gastos
41020122	Donaciones y Contribuciones	Gastos
41020123	Energía Eléctrica	Gastos
41020124	Fovial	Gastos
41020125	Gastos por Fianzas	Gastos
41020126	Gastos de Viaje	Gastos
41020127	Gastos No Deducibles	Gastos
41020128	Honorarios Profesionales	Gastos
41020129	Mantenimiento de Locales	Gastos
41020130	Mantenimiento de Vehículos	Gastos
41020131	Mantenimiento de Mobiliario y Equipo	Gastos
41020132	Matriculas de comercio	Gastos
41020133	Multas y Recargos	Gastos
41020134	Propaganda	Gastos
41020135	Publicaciones	Gastos
41020136	Publicidad	Gastos
41020137	Transportes	Gastos
41020138	Vigilancia	Gastos
41020139	Amortización de Intangibles	Gastos
41020140	Amortización de Seguros	Gastos
41020141	Gastos de Obsolescencia	Gastos
41020142	Depreciación de Edificios	Gastos
41020143	Depreciación de Instalaciones	Gastos
41020144	Depreciación de Mobiliario y Equipo	Gastos
41020145	Depreciación de Vehículos	Gastos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
41020146	Depreciación de Equipo Pequeño y Herramientas	Gastos
41020147	Depreciación de Maquinaria y Equipo	Gastos
41020148	Papelería y útiles	Gastos
41020149	Impuestos Fiscales y Municipales	Gastos
41020150	Trabajos Eventuales	Gastos
41020151	Materiales	Gastos
41020152	Mano de Obra	Gastos
41020153	Otros gastos de venta	Gastos
410202	Gastos de Administración	Gastos
41020201	Sueldos y Salarios	Gastos
41020202	Horas Extras	Gastos
41020203	Comisiones	Gastos
41020204	Bonificaciones	Gastos
41020205	Vacaciones	Gastos
41020206	Aguinaldos	Gastos
41020207	Seguridad Social	Gastos
41020208	Indemnizaciones	Gastos
41020209	Cotizaciones AFP's	Gastos
41020210	Viáticos	Gastos
41020211	Atenciones al Personal	Gastos
41020212	Uniformes	Gastos
41020213	Gastos de Representación	Gastos
41020214	Agua	Gastos
41020215	Alquileres	Gastos
41020216	Aseo y Limpieza	Gastos
41020217	Atenciones por Garantía	Gastos
41020218	Combustible y Lubricantes	Gastos
41020219	Comunicaciones	Gastos
41020220	Cuentas Incobrables	Gastos
41020221	Cuotas y Suscripciones	Gastos
41020222	Donaciones y Contribuciones	Gastos
41020223	Energía Eléctrica	Gastos
41020224	Fovial	Gastos
41020225	Gastos por Fianzas	Gastos
41020226	Gastos de Viaje	Gastos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
41020227	Gastos No Deducibles	Gastos
41020228	Honorarios Profesionales	Gastos
41020229	Mantenimiento de Locales	Gastos
41020230	Mantenimiento de Vehículos	Gastos
41020231	Mantenimiento de Mobiliario y Equipo	Gastos
41020232	Matriculas de comercio	Gastos
41020233	Multas y Recargos	Gastos
41020234	Propaganda	Gastos
41020235	Publicaciones	Gastos
41020236	Publicidad	Gastos
41020237	Transportes	Gastos
41020238	Vigilancia	Gastos
41020239	Amortización de Intangibles	Gastos
41020240	Amortización de Seguros	Gastos
41020241	Gastos de Obsolescencia	Gastos
41020242	Depreciación de Edificios	Gastos
41020243	Depreciación de Instalaciones	Gastos
41020244	Depreciación de Mobiliario y Equipo	Gastos
41020245	Depreciación de Vehículos	Gastos
41020246	Depreciación de Equipo Pequeño y Herramientas	Gastos
41020247	Depreciación de Maquinaria y Equipo	Gastos
41020248	Papelería y útiles	Gastos
41020249	Impuestos Fiscales y Municipales	Gastos
41020250	Trabajos Eventuales	Gastos
41020251	Materiales	Gastos
41020252	Mano de Obra	Gastos
41020253	Otros gastos de Administración	Gastos
42	Gastos no Operacionales	Gastos
4201	Gastos Financieros	Gastos
420101	Intereses	Gastos
420102	Comisiones Bancarias	Gastos
420103	Otros gastos financieros	Gastos
4202	Diferencial Cambiario	Gastos

Código	Nombre	Tipo de cuenta
420201	Gastos en diferencias cambiarias	Gastos
43	Resultados Extraordinarios	Gastos
4301	Gastos en venta de activos	Gastos
4302	Gastos de Siniestros	Gastos
44	Gasto de Impuesto sobre la renta	Gastos
4401	Gasto de Impuesto sobre la renta Corriente	Gastos
4402	Gasto de Impuesto sobre la renta Diferido	Gastos
5	CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS	Ingreso
51	INGRESOS POR OPERACIONES ORDINARIAS	Ingreso
5101	Ingresos por venta de Productos	Ingreso
510101	Ingresos por venta de Productos	Ingreso
51010102	Ingresos por venta Sucursal x	Ingreso
52	OTROS INGRESOS	Ingreso
5201	Otros ingresos no operacionales	Ingreso
520101	Otros Ingresos	Ingreso
520102	Ganancia en Venta de Activos	Ingreso
520103	Dividendos Ganados	Ingreso
6	CUENTAS LIQUIDADORAS DE RESULTADOS	Ganancias año actual
61	Pérdidas y Ganancias	Ganancias año actual
6101	Pérdidas y Ganancias	Ganancias año actual

Anexo 1.2 Toma de material fotográfico y video creado por el equipo consultor









Anexo 2

Acción clave de éxito 2

Anexo 2.1 Catálogo platillos ingresados en el sistema Odoo para Maya Café

Restaurante

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010126	Tacos cerdo aguacate de 3	TACOS
PL010155	Tacos cerdo aguacate de 4	TACOS
PL010127	Tacos cerdo de 3	TACOS
PL010156	Tacos cerdo de 4	TACOS
PL010128	Tacos cerdo queso aguacate de 3	TACOS
PL010157	Tacos cerdo queso aguacate de 4	TACOS
PL010129	Tacos cerdo queso de 3	TACOS
PL010158	Tacos cerdo queso de 4	TACOS
PL010130	Tacos chorizo aguacate de 3	TACOS
PL010159	Tacos chorizo aguacate de 4	TACOS
PL010131	Tacos chorizo de 3	TACOS
PL010160	Tacos chorizo de 4	TACOS
PL010132	Tacos chorizo queso aguacate de 3	TACOS
PL010161	Tacos chorizo queso aguacate de 4	TACOS
PL010133	Tacos chorizo queso de 3	TACOS
PL010162	Tacos chorizo queso de 4	TACOS
PL010134	Tacos con queso de 3	TACOS
PL010163	Tacos con queso de 4	TACOS
PL010135	Tacos de res de 3	TACOS
PL010164	Tacos de res de 4	TACOS
PL010136	Tacos mixtos aguacate de 3	TACOS
PL010165	Tacos mixtos aguacate de 4	TACOS
PL010137	Tacos mixtos de 3	TACOS
PL010166	Tacos mixtos de 4	TACOS
PL010138	Tacos mixtos queso aguacate de 3	TACOS
PL010167	Tacos mixtos queso aguacate de 4	TACOS
PL010139	Tacos mixtos queso de 3	TACOS
PL010168	Tacos mixtos queso de 4	TACOS
PL010140	Tacos pastor aguacate de 3	TACOS
PL010169	Tacos pastor aguacate de 4	TACOS
PL010141	Tacos pastor de 3	TACOS
PL010170	Tacos pastor de 4	TACOS
PL010142	Tacos pastor queso aguacate de 3	TACOS

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010171	Tacos pastor queso aguacate de 4	TACOS
PL010143	Tacos pastor queso de 3	TACOS
PL010172	Tacos pastor queso de 4	TACOS
PL010144	Tacos pollo aguacate de 3	TACOS
PL010173	Tacos pollo aguacate de 4	TACOS
PL010145	Tacos pollo de 3	TACOS
PL010174	Tacos pollo de 4	TACOS
PL010146	Tacos pollo queso aguacate de 3	TACOS
PL010175	Tacos pollo queso aguacate de 4	TACOS
PL010147	Tacos pollo queso de 3	TACOS
PL010176	Tacos pollo queso de 4	TACOS
PL010148	Tacos rancheros aguacate de 3	TACOS
PL010177	Tacos rancheros aguacate de 4	TACOS
PL010149	Tacos rancheros de 3	TACOS
PL010178	Tacos rancheros de 4	TACOS
PL010150	Tacos rancheros queso de 3	TACOS
PL010179	Tacos rancheros queso de 4	TACOS
PL010151	Tacos rancheros queso y aguac. de 3	TACOS
PL010180	Tacos rancheros queso y aguac. de 4	TACOS
PL010152	Tacos Res con aguacate de 3	TACOS
PL010181	Tacos Res con aguacate de 4	TACOS
PL010153	Tacos Res con queso de 3	TACOS
PL010182	Tacos Res con queso de 4	TACOS
PL010154	Tacos Res con queso y aguac. de 3	TACOS
PL010183	Tacos Res con queso y aguac. de 4	TACOS
PL010061	Tacos Vegetarianos de 3	TACOS
PL010184	Tacos Vegetarianos de 4	TACOS
PL010186	Taquiza cerdo-normal	TAQUIZA
PL010185	Taquiza cerdo queso	TAQUIZA
PL010188	Taquiza chorizo-normal	TAQUIZA
PL010187	Taquiza chorizo queso	TAQUIZA
PL010190	Taquiza mixta-normal	TAQUIZA
PL010189	Taquiza mixta queso	TAQUIZA
PL010192	Taquiza pastor-normal	TAQUIZA
PL010191	Taquiza pastor queso	TAQUIZA
PL010193	Taquiza pollo normal	TAQUIZA
PL010194	Taquiza pollo queso	TAQUIZA
PL010195	Taquiza res normal	TAQUIZA
PL010196	Taquiza res queso	TAQUIZA

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL020001	Botella de agua 330ml.	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020052	Cerveza suprema 330ml.	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020006	Fruta extra para licuado o frozen	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020009	JUGO DE TOMATE	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020024	Soda	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020001	Vaca Negra	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020002	Chocobanano Shake	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020003	Conga	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020004	Conga Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020005	Frozen	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020007	Jugo de Naranja	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020008	Jugo de Naranja Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020010	Licuado	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020011	Licuado	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL020012	Limonada	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020013	Limonada con Soda	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020014	Limonada con Soda	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020015	Limonada Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020016	Limonada Verde	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020017	Limonada Verde Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020018	Naranjada	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020019	Naranjada con Soda	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020021	Naranjada Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020022	Piña Colada	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020023	Piña Colada Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020025	Té Helado	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020026	Té Helado Grande	BEBIDAS FRIAS SIN LICOR
PL020028	Americano piquetero caliente	EL RINCON DEL CAFE

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL020029	Americano piquetero helado o Frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL010032	Café Americano	EL RINCON DEL CAFE
PL020030	Café Americano con leche	EL RINCON DEL CAFE
PL020031	Cappuccino Caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020032	Cappuccino helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020033	Cappuccino Mocca caliente	EL RINCON DEL CAFÉ
PL020034	Cappuccino Mocca helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020035	Cappuccino piquetero caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020036	Cappuccino Piquetero helado o Frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020037	Caramelo Cappuccino caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020038	Caramelo Cappuccino helado frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020039	Chocolate	EL RINCON DEL CAFE
PL020040	Cortadito Caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020041	Espresso caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020042	Espresso helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020043	Mint Cocoa caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020044	Mint Cocoa helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020045	Moccafe caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020046	Moccafe helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL020047	Ponche Maya	EL RINCON DEL CAFE
PL020048	Taza de leche	EL RINCON DEL CAFE

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL020049	Té caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020050	Vainilla Cappuccino caliente	EL RINCON DEL CAFE
PL020051	Vainilla Cappuccino helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE
PL010021	Burrito Valiente	DESAYUNOS
PL010022	Campesino	DESAYUNOS
PL010023	Campesino Valiente	DESAYUNOS
PL010024	Casero	DESAYUNOS
PL010025	Chilaquiles	DESAYUNOS
PL010080	Chilaquiles con 2 huevos estrellados	DESAYUNOS
PL010028	Chilaquiles con pollo	DESAYUNOS
PL010029	Encamados	DESAYUNOS
PL010081	Huevitos toreados	DESAYUNOS
PL010014	Maya Española	DESAYUNOS
PL010082	Maya Papaya	DESAYUNOS
PL010083	Omelet	DESAYUNOS
PL010031	Pan cake	DESAYUNOS
PL010084	Ranchero	DESAYUNOS
PL010085	Tamalitos	DESAYUNOS
PL010034	Torta Valiente	DESAYUNOS
PL010086	Tostadas Francesas	DESAYUNOS
PL010087	Criolla (normal)	ENSALADAS
PL010088	Ensalada mixta	ENSALADAS
PL010089	Fresca (c/pollo)	ENSALADAS
PL010090	Fresca (normal)	ENSALADAS
PL010091	Pakal (c/pollo)	ENSALADAS
PL010092	Pakal (normal)	ENSALADAS
PL010050	Calamares	PESCADO, CAMARONES Y CALAMARES
PL010110	Camarones	PESCADO, CAMARONES Y CALAMARES
PL010111	Filete de pescado	PESCADO, CAMARONES Y CALAMARES

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010043	Camarones, pescado y res	MAR Y TIERRA
PL010045	Camarones, pollo y res	MAR Y TIERRA
PL010094	Camarones y pescado	MAR Y TIERRA
PL010095	Camarones y pollo o res	MAR Y TIERRA
PL010198	Mix para picar	MAR Y TIERRA
PL010097	Pescado y pollo o res	MAR Y TIERRA
PL010009	Churrasco	CARNES
PL010010	Costilla BBQ	CARNES
MP030002	Lomo rollizo limpio	CARNES
PL010012	Maya Chick	CARNES
PL010071	Mozzarella Chick	CARNES
PL010072	Pollo BBQ	CARNES
PL010073	Shagulin	CARNES
PL010074	Sinfonía	CARNES
PL010075	Típico	CARNES
PL010055	Chiqui chick	PARA PEQUES
PL010057	Derretidos	PARA PEQUES
PL010056	Derretidos con jamón	PARA PEQUES
PL010109	Papa pollo	PARA PEQUES
PL020054	Jarabe	Abarrotes
PL020055	Agua Mineral	Bebidas
PL020053	Coca-Cola 330ml	Bebidas
PL010003	Chimol	Verduras
PP010001	Escabeche	Verduras
PP010007	Vegetales al vapor	Verduras
PL010038	Chili Nachos	PARA MIENTRAS
PL010039	Compartamos	PARA MIENTRAS
PL010011	Costillitas	PARA MIENTRAS

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010018	Dobladitos de queso y tocino	PARA MIENTRAS
PL010098	Frijolitos fritos con totopos	PARA MIENTRAS
PL010040	Fundido	PARA MIENTRAS
PL010099	Fundido Jalapeño	PARA MIENTRAS
PL010041	Fundido Mixto	PARA MIENTRAS
PL010100	Guacamole con totopos	PARA MIENTRAS
PL010101	Hongos al ajo	PARA MIENTRAS
PL010013	Maya Crispy	PARA MIENTRAS
PL010096	Mix para picar	PARA MIENTRAS
PL010103	Nachos	PARA MIENTRAS
PL010104	Papanizadas	PARA MIENTRAS
PL010105	Papas fritas para mientras	PARA MIENTRAS
PL010106	Para picar	PARA MIENTRAS
PL010107	Súper para picar	PARA MIENTRAS
PL010108	Veggie Crunch	PARA MIENTRAS
PL010093	Papas Fritas extra	EXTRA
PL010005	Burrito Cerdito	BURRITOS TEX-MEX
PL010006	Burrito Mixto	BURRITOS TEX-MEX
PL010007	Chili Burrito	BURRITOS TEX-MEX
PL010008	Maya Burrito	BURRITOS TEX-MEX
PL010070	Veggie Burrito	BURRITOS TEX-MEX

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010062	Caribe con Queso	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010037	Caribe Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010017	Cubana Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010004	Súper Cubana Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010063	Torta al pastor con Queso	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010002	Torta al Pastor Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010064	Torta con Queso	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010065	Torta mixta con Queso	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010066	Torta mixta normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010067	Torta Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010069	Zócalo con Queso	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010068	Zócalo Normal	ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS
PL010059	Club Sándwich	SANDWICHES
PL010030	Filadelfia	SANDWICHES
PL010112	Filadelfia con queso	SANDWICHES
PL010113	Marino	SANDWICHES
PL010114	Palengue	SANDWICHES
PL010115	Riviera	SANDWICHES

Código	Nombre del platillo	Categoría
PL010117	San Andrés	SANDWICHES
PL010118	Tazumal	SANDWICHES
PL010116	Veracruzano	SANDWICHES
PL010020	Crema Brócoli Normal	SOPAS Y CREMAS
PL010119	Crema Brócoli peq.	SOPAS Y CREMAS
PL010197	Crema de Cebolla normal	SOPAS Y CREMAS
PL010120	Crema de Cebolla peq.	SOPAS Y CREMAS
PL010121	Sopa de Frijoles Blancos normal	SOPAS Y CREMAS
PL010122	Sopa de Frijoles Blancos peq.	SOPAS Y CREMAS
PL010123	Sopa de Tortilla normal	SOPAS Y CREMAS
PL010124	Sopa de Tortilla Peq.	SOPAS Y CREMAS
PL010076	Coctel Calamar Mixto Natural	COCTELES
PL010077	Coctel Calamar Natural	COCTELES
PL010078	Coctel Calamar S/Rosada	COCTELES
PL010197	Coctel Camarón Natural	COCTELES
PL010125	Coctel Camarón S/Rosada	COCTELES
PL010053	Coctel Mixto S/Rosada	COCTELES

Anexo 2

Acción clave de éxito 2

Anexo 2.2 Catálogo materia prima ingresada en el sistema Odoo para Maya

Café Restaurante

Código	Nombre del platillo	Categoría
MP010001	Aceite	Abarrotes
MP010002	Aceite de oliva	Abarrotes
MP010036	Aceitunas	Abarrotes
MP010032	Aliño	Abarrotes
MP010004	azúcar codipa	Abarrotes
MP010005	Café molido	Abarrotes
MP010006	Cerezas	Abarrotes
MP010007	Chile chipotle	Abarrotes
MP010008	Chile Jalisco sobre	Abarrotes
MP010034	Consomé camarón	Abarrotes
MP010009	Consomé de pollo	Abarrotes
MP010010	Consomé de res	Abarrotes
MP010011	Crema de maní	Abarrotes
MP010012	Empanizado	Abarrotes
MP010014	Jugo de tomate	Abarrotes
MP010015	Kétchup	Abarrotes
MP010016	Margarina	Abarrotes
MP010017	Mayonesa	Abarrotes
MP010018	Miel de abeja	Abarrotes
MP010019	Mostaza	Abarrotes
MP010020	Nutella	Abarrotes
MP010021	Palillos	Abarrotes
MP010022	Palmito	Abarrotes
MP010024	Pasta de tomate	Abarrotes
MP010025	Pimienta	Abarrotes
MP010027	Sal codipa	Abarrotes
MP010028	Salsa BBQ	Abarrotes
MP010029	Salsa de ostras	Abarrotes
MP010030	Salsa inglesa	Abarrotes
MP010035	Salsa negra	Abarrotes
MP010037	Salsa rosada	Abarrotes

Código	Nombre del platillo	Categoría
MP010039	Salsa taquera	Abarrotes
MP010038	Tortilla de taco	Abarrotes
MP010033	Totopos	Abarrotes
MP010031	Vinagre	Abarrotes
MP070004	Arroz	Abarrotes
MP010003	Azúcar	Abarrotes
PL020054	Jarabe	Abarrotes
MP010026	Sal	Abarrotes
PL020055	Agua Mineral	Bebidas
PL020053	Coca-Cola 330ml	Bebidas
MP020001	Jugo de Naranja	Bebidas
MP030020	Alitas empanizadas	Carnes
MP030015	Calamar	Carnes
MP030016	Camarón colita	Carnes
MP030021	Carne de cerdo	Carnes
MP030019	Carne molida	Carnes
MP030001	CHOQUEZUELA	Carnes
MP030013	Chorizo argentino	Carnes
MP030009	Costilla	Carnes
MP030006	Huesos de pechuga	Carnes
MP030011	Jamón de pavo	Carnes
MP030012	Jamón familiar Danny	Carnes
MP030010	Jamón Virginia vita	Carnes
MP030008	Lenguas	Carnes
MP030018	Medallones de pollo	Carnes
MP030004	Pechuga de pollo	Carnes
MP030014	Pescado	Carnes
MP030003	Posta de cerdo	Carnes
MP030005	Recorte de pechuga	Carnes
MP030007	Tocino	Carnes
MP030017	Camarón Jumbo	Carnes
MP040007	Arrayan	Frutas
MP040011	Banano	Frutas
MP040013	Brócoli	Frutas
MP040002	Carao	Frutas
MP040009	Coco	Frutas
MP040001	Fresas	Frutas
MP040010	Guineo de seda	Frutas
MP040004	Jamaica	Frutas
MP040012	Melón	Frutas
MP040006	Papaya	Frutas

Código	Nombre del platillo	Categoría
MP040003	Pina	Frutas
MP040005	Sandia	Frutas
MP040008	Tamarindo	Frutas
MP050013	Galleta coctel	Harinas
MP050012	Granola	Harinas
MP050010	Harina crepas	Harinas
MP050011	Harina pan cake	Harinas
MP050008	Pan de caja	Harinas
MP050007	Pan de sándwich	Harinas
MP050006	Pan de torta	Harinas
MP050005	Pan francés	Harinas
MP050003	Tortilla de harina 45g	Harinas
MP050002	Tortilla de harina 90g	Harinas
MP050001	Tortilla de taco grande	Harinas
MP050009	Tortilla salvadoreña	Harinas
MP050004	Tortilla de harina 30gr	Harinas
MP060007	Crema	Lácteos
MP060001	Dulce de leche	Lácteos
MP060008	Huevos	Lácteos
MP060002	Leche condensada	Lácteos
MP060009	Leche en polvo	Lácteos
MP060010	Leche liquida	Lácteos
MP060006	Queso americano	Lácteos
MP060013	Queso Duro	Lácteos
MP060004	Queso moro lique	Lácteos
MP060012	Sorbete	Lácteos
MP060011	Yogurt	Lácteos
MP060003	Quesillo	Lácteos
MP060005	Queso mozzarella	Lácteos
MP070002	AJOS	Verduras
MP070003	APIO	Verduras
MP070005	Brócoli	Verduras
MP070006	CEBOLLA	Verduras
MP070007	Chile ciruela	Verduras
MP070008	Chile guaque	Verduras
MP070009	Chile rojo	Verduras
MP070010	Chile verde	Verduras
MP070011	CILANTRO	Verduras
MP070012	Coliflor	Verduras
MP070013	Elotes	Verduras
MP070015	Frijoles	Verduras

Código	Nombre del platillo	Categoría
MP070016	Frijoles blancos	Verduras
MP070017	Guineos	Verduras
MP070018	Jalapeño	Verduras
MP070019	Jengibre	Verduras
MP070020	Laurel	Verduras
MP070021	Limones	Verduras
MP070022	Miltomate	Verduras
MP070023	Orégano	Verduras
MP070024	Papas	Verduras
MP070025	Papaya	Verduras
MP070026	Pepino	Verduras
MP070027	Perejil	Verduras
MP070028	Pimienta gorda	Verduras
MP070029	Plátano	Verduras
MP070035	Rábano	Verduras
MP070030	Remolacha	Verduras
MP070031	Tomate	Verduras
MP070032	Zanahorias	Verduras
MP010003	Chimol	Verduras
MP010001	Escabeche	Verduras
MP010013	Hongos	Verduras
MP070033	Lechuga	Verduras
MP010007	Vegetales al vapor	Verduras
MP070001	Aguacate	EXTRA

Anexo 2.3: Catálogo de proveedores ingresados en el sistema Odoo para

Maya Café Restaurante

Código	Proveedor	Teléfono
PO0001	ALASKAS ICE S.A. DE C.V.	22352280
PO0002	ANDA	22472700
PO0003	AVICOLA SALVADORENA S.A. DE C.V.	22771000
PO0004	DISTRIBUIDORA AXBEN S.A. DE C.V.	22188960
PO0005	CALLEJA S.A. DE C.V.	22452244
PO0006	COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR	
PO0007	DISTRIBUIDORA EL ANGEL	22212675
PO0008	DISTRIBUIDORA SALVADORENA S.A. DE C.V.	22815008
PO0009	DISZASA S.A. DE C.V.	25258113
PO0010	DOÑA CRISTI S.A. DE C.V.	22352151
PO0011	DIHARE S.A. DE C.V.	23352336
PO0012	G.S INVERSIONES S.A. DE C.V.	22705785
PO0013	FERSAN S.A. DE C.V.	25356000
PO0014	LA CONSTANCIA S.A. DE C.V.	
PO0015	LACTOLAC S.A. DE C.V.	22788505
PO0016	LIDO S.A. DE C.V.	25211444
PO0017	MAFER S.A. DE C.V.	23195362
PO0019	PROD. ALIMENTICIOS SELLO DE ORO	23177777
PO0020	PRODUCTOS CARNICOS S.A. C.V.	
PO0021	PROSALCO S.A. DE C.V.	22940489
PO0022	SERINAL S	
PO0023	SERINAL S.A. DE C.V.	26618455
PO0024	OPERADORA DEL SUR S.A. DE C.V.	25236846

Anexo 3 Dossier fotográfico de intervenciones – Acción clave de éxito

Anexo 3.1 Presentación de equipo consultor



Se obtuvo contacto con el empresario y presentación del equipo consultor.

Anexo 3.2 Presentación de equipo consultor



Contacto con el empresario, presentación del equipo consultor y aceptación para el desarrollo de la consultoría.

Anexo 3.3 Visita Herramienta de diagnóstico



Aplicación de la herramienta para el diagnóstico de la consultoría.

Anexo 3.4 Visita Herramienta de diagnóstico



Aplicación de la herramienta para el diagnóstico de la consultoría.

Anexo 3.5 Visita Herramienta de diagnóstico



Aplicación de la herramienta para el diagnóstico de la consultoría.

Anexo 3.6 Visita Herramienta de diagnóstico



Se hicieron las entrevistas para el diagnóstico de la herramienta de consultoría.

Anexo 3.7 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Presentación de fortalezas, oportunidades y acción clave del éxito a implementar.

Anexo 3.8 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Presentación de fortalezas, áreas de oportunidad, acción clave del éxito a implementar.

Anexo 3.9 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Presentación de fortalezas, áreas de oportunidad, acción clave del éxito a implementar.

Anexo 3.10 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Presentación de fortalezas, áreas de oportunidad, acción clave del éxito a implementar.

Anexo 3.11 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Se determinó la acción clave de éxito a implementar.

Anexo 3.12 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Presentación acción clave del éxito a implementar.

Anexo 3.13 Implementación de acción clave de éxito



Desarrollo de la acción clave del éxito, recopilación de información para el desarrollo CRM, campaña publicitaria, módulos de compras y punto de ventas.

Anexo 3.14 Implementación de acción clave de éxito



Desarrollo de la acción clave del éxito, recopilación de información para el desarrollo CRM, campaña publicitaria, módulos de compras y punto de ventas.

Anexo 3.15 Implementación de acción clave de éxito



Capacitación de protocolo de atención al cliente.

Anexo 3.16 Implementación de acción clave de éxito.



Capacitación de protocolo de atención al cliente.

Anexo 3.17 Implementación de acción clave de éxito



Capacitación de protocolo de atención al cliente.

Anexo 3.18 Implementación de acción clave de éxito



Capacitación de protocolo de atención al cliente.

Anexo 3.19 Implementación de acción clave de éxito



Capacitación de protocolo de atención al cliente.

Anexo 3.20 Diagnóstico y determinación de acción clave de éxito



Se hizo entrega de Kit básico para mesero con los instrumentos necesarios para brindar una mejor atención a los clientes de Maya Café.

Anexo 3.21 Implementación de acción clave de éxito



Entrega de Misión para Maya Café Restaurante.

Anexo 3.22 Implementación de acción clave de éxito



Entrega de visión para Maya Café Restaurante.

Anexo 3.23 Implementación de acción clave de éxito



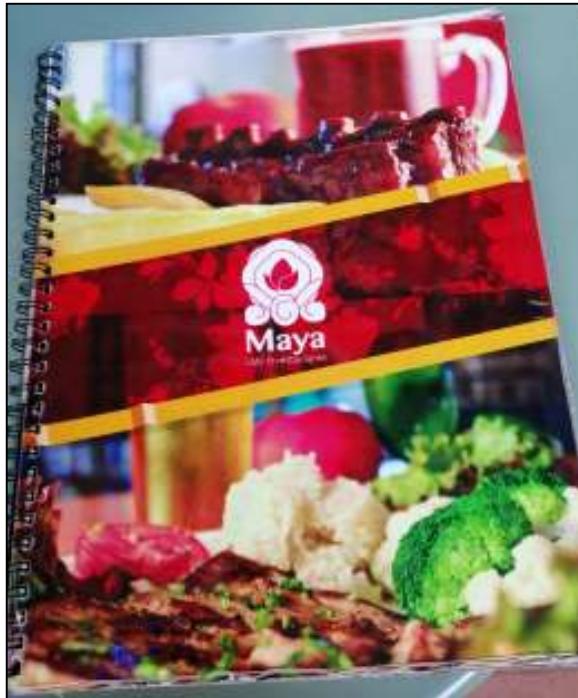
Implementación de módulo de ventas y herramienta de Excel para el análisis de costos.

Anexo 3.24 Implementación de acción clave de éxito



Implementación de módulo de ventas y herramienta de Excel para el análisis de costos.

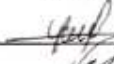
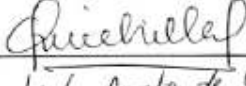
Anexo 3.25 Implementación de acción clave de éxito



Portada del menú actual de Maya Café Restaurante.

Anexo 4: Informes de seguimiento

Anexo 4.1 Presentación del equipo consultor a la propietaria

Universidad Tecnológica de El Salvador		
INFORME DE SEGUIMIENTO		
Actividad realizada: <u>Presentación del equipo Consultor</u>		
Fecha: <u>05/02/2019</u>		
Equipo Consultor: <u>Strategic Consulting</u>		
Nombre y Apellidos	Firma	
<u>Rosa Yaneth Estrada Chucón</u>		
<u>Jorge Mario Ascencio</u>		
<u>Roberto Enrique Molina Correas</u>		
Breve descripción de la actividad realizada:		
<u>presentación del equipo consultor</u>		
Firma del Empresario: <u></u>		
<u>Licda. Aurelia de Chinchilla</u>		
Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado		

Anexo 4.2 Informe de primera entrevista

Universidad Tecnológica de El Salvador



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Herramientas de Diagnóstico

Fecha: 08/02/2019

Equipo Consultor: strategic Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Rosa Yaneth Estada Chavón

Jorge Mario Asencio

Roberto Enrique Molina Cuevas

[Firma]
[Firma]
[Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

1ª etapa de llenado de Herramientas de Diagnóstico
de Maya Café Restaurante

Firma del Empresario:

[Firma]
Licda. Arletta Chimbilla

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

Anexo 4.3 Informe de segunda entrevista

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Herramienta de Diagnóstico

Fecha: 16/02/2019

Equipo Consultor: strategic Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Rosa Yaneth Estrada Chacón

Jorge Mario Ascencio

Roberto Enrique Molina Correas

Breve descripción de la actividad realizada:

2ª etapa de llenado de Herramienta de Diagnóstico
de Maya Café Restaurante

Firma del Empresario:

Licdo. Aurelio de Chunchilla

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

Anexo 4.4 Informe Diagnóstico y determinación acción clave de éxito

Universidad Tecnológica de El Salvador



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Diagnóstico y Determinación de Acción
Clave de éxito
Fecha: 11/10/11
Equipo Consultor: Strategic Consulting

Nombre y Apellidos

Firma

Rosa Yaneth Estrada Chacón

Jorge Mario Asencio

Roberto Enrique Molino Corea

[Firma]
[Firma]
[Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

- Se seleccionan las Acciones Claves de Éxito
- Relación con clientes y Diseño e implementación de sistema ODD para registros y seguimiento de clientes.
 - Análisis de Costos y Manejo de Inventarios y Diseño e implementación de ODDO como sistema para administrar costos e inventarios. Se acuerda poder implementar en Harkes-sueves o viernes como horarios factibles para don Aurelia

Firma del Empresario: Licda. Aurelia Rhinchilla [Firma]

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

Anexo 4.5 Implementación acción clave de éxito – primera sesión

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Implementación Acción clave de éxito ^{Sesión} (1)

Fecha: 13/05/2019

Equipo Consultor: Strategic Consulting

Nombre y Apellidos

Roberto Enrique Molina Coreas

Jorge Mario Ascencio Escobar

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

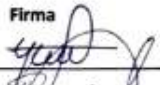
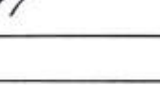
- Recopilación de fotografías propias del restaurante
- para alimentar menú y servicios en sistema ODDO
- Empresa nos proporcionó registro de ventas mensuales

Firma del Empresario:

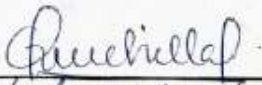
Lidia Aurelia Chinchilla

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

Anexo 4.6 Implementación acción clave de éxito – segunda sesión

Universidad Tecnológica de El Salvador		
INFORME DE SEGUIMIENTO		
Actividad realizada:	<u>Implementación Acción Clave de éxito</u>	Sección <u>(2)</u>
Fecha:	<u>17/06/2019</u>	
Equipo Consultor:	<u>Strategic Consulting</u>	
Nombre y Apellidos	Firma	
<u>Rosa Yaneth Estrada Chacón</u>		
<u>Roberto Enrique Molina Coreas</u>		
<u>Jorge Mario Ascencio Escobar</u>		
Breve descripción de la actividad realizada:		
<u>Protocolo ^{análisis del} agregar: ^{blanco} toallitas, encendedor, como cuparse el ^{mitad del plato} drink y a la al cliente.</u>		
<u>Galateo: Gladis Escamilla, Cristóbal, Melvin</u>		
Firma del Empresario:		
	<u>Licda. Aurelia Chinchilla</u>	
Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado		

Anexo 4.7 Implementación acción clave de éxito – tercera sesión

Universidad Tecnológica de El Salvador		
INFORME DE SEGUIMIENTO		
Actividad realizada: <u>Implementación de acción clave de éxito</u>		
Fecha: <u>20/06/2016</u>		
Equipo Consultor: <u>Strategie Consulting</u>		
Nombre y Apellidos	Firma	
<u>Rosa Yareth Estrada Chacón</u>		
<u>Roberto Enrique Molina Rojas</u>		
<u>Jorge Mario Ascencio Escobar</u>		
Breve descripción de la actividad realizada:		
<u>Toma de fotografías profesional de productos del</u>		
<u>menú del restaurante para campaña de plan de</u>		
<u>marketing digital.</u>		
Firma del Empresario: 		
<u>Lidia Aurelia Chinchilla</u>		
Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado		

Anexo 4.8 Implementación acción clave de éxito – cuarta sesión

Universidad Tecnológica de El Salvador	
INFORME DE SEGUIMIENTO	
Actividad realizada: <u>Implementación de Acción Clave de éxito</u>	
Fecha: <u>22/06/2019</u>	
Equipo Consultor: <u>Stratagem Consulting</u>	
Nombre y Apellidos	Firma
<u>Rosa Yaneth Escobar Obando</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Roberto Enrique Holman Cuevas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jorge Mario Aguayo Escobar</u>	<u>[Firma]</u>
Breve descripción de la actividad realizada:	
<u>Capacitación de sistemas ODDO, uso de punto de venta</u>	
<u>Creación de productos, parametrización de impuestos, las huellas</u>	
<u>en ODDO, Entrega de banner Visión, Misión y Valores del</u>	
<u>restaurant</u>	
Firma del Empresario: <u>[Firma]</u>	
<u>Lidia Araceli Benichou</u>	
Se deben anexas fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado	

Anexo 4.9 Implementación acción clave de éxito – quinta sesión

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Capacitación de Protocolo de servicio al cliente

Fecha: 27/06/2019

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos	Firma
<u>Rosa Yareth Espada Chacón</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jorge Mario Asencio Escobar</u>	<u>[Firma]</u>

Breve descripción de la actividad realizada:

Capacitación de protocolo de servicio al cliente
Se impartió a un grupo de colaboradores del restaurante
Maya Café.

Firma del Empresario: [Firma]
Licda. Aurelia Chinchilla

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

Anexo 4.10 Implementación acción clave de éxito – sexta sesión

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Implementación Acción Clave de Éxito

Fecha: 09/07/2019

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Firma

Rosa Yaneth Estrada Chacón [Firma]

Breve descripción de la actividad realizada:

Elaborar foto de Misca productos locales
Análisis del costo de los productos y establecer
el margen de utilidad

Firma del Empresario:

[Firma]
Linda Aurelia Chinchillo

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



Anexo 5.1 Manual de Usuario ERP Odoo

INDICE

Objetivos del manual	373
Alcance	373
Implementación ODOO	374
¿Qué es un ERP?	375
¿Por qué Odoo es funcional?	376
Ventajas de Odoo	379
Aplicaciones de Odoo	382

Objetivos del sistema ERP Odoo

- Realizar la adquisición de ERP Odoo y vinculación con servidor Amazon.
- Efectuar parametrizaciones básicas en ERP
- Carga de Catálogo contable, clientes, proveedores, catálogo de productos, entre otros.
- Implementación de ERP en Maya Café Restaurante.

Alcance

El presente trabajo contiene la implementación de ERP Odoo y vinculación con servidor en la nube y sus parametrizaciones básicas.

Tabla 1 Implementación del sistema Odoo

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
Implementación de ERP y servidor en la nube	Implementación de ERP Odoo vinculado a servidor en la nube.	Permitir fortalecer el área financiera y sus clientes maximizando sus rentabilidades por medio de la obtención de información oportuna y veraz, permitiéndoles crear sus propios indicadores financieros y puedan controlar la gestión.

Nivel de planificación	¿Que se realizará?	Resultados esperados
		Reduciendo el riesgo en la toma de decisiones financieras, eliminando la probabilidad de falta de liquidez y estableciendo controles internos dentro del restaurante.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Implementación ERP Odoo.

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

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

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

Ilustración 1 Sistema Odoo



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

¿Qué es un ERP?

Una definición sencilla de qué es un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, CRM de clientes (Customer Resources Management), inventarios, proveedores, facturación, contabilidad, etc.

El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo. Es decir, es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.

Ilustración 2 Sistema Odoo



Fuente: Creado para Maya Café Restaurante

¿Por qué Odoo es funcional?

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

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

- Ventas
- Compras
- Gestión de proyectos
- Producción
- Contabilidad
- Contabilidad analítica
- Gestión financiera
- Cuadros de mandos

- Recursos humanos
- CRM, gestión de servicios postventa

Dichas características le permitirán a Maya Café Restaurante fortalecerse como negocio y maximizar sus operaciones, ya que como se mencionó anteriormente se detectaron siete grandes áreas de oportunidad, las cuales, si la propietaria le proporciona continuidad y aplicación a las “mejores prácticas”, logrará solventarlas, ya que el ERP le facilitará el control del punto de ventas, análisis de los ingresos en tiempo real y accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Costos por instalar otros sistemas ERP diferentes a Odoo

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

De igual forma si comparamos el ERP instalado a Maya Café Restaurante (Community), vrs la versión Enterprise (Odoo, Odoo Pricing, s.f.), podemos observar que aún la versión Enterprise (Pagada) el precio es mucho menor que

los ERP antes mencionados, aunque representa una inversión considerable para una PYME.

A continuación de los costos de versión Odoo Enterprise (Pagada)

Ilustración 3 Odoo Enterprise



Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Ilustración 4 Odoo Enterprise



Fuente: /www.Odoo.com/es_ES/pricing

Ilustración 5 Odoo Enterprise



Fuente: [/www.Odoo.com/es_ES/pricing](http://www.Odoo.com/es_ES/pricing)

Ilustración 6 Odoo Enterprise

Servicio de implementación

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

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

Fuente: [/www.Odoo.com/es_ES/pricing](http://www.Odoo.com/es_ES/pricing)

Ventajas de Odoo

Por lo anterior, (Odoo, EG Comercio Electronico Global, 2016), nos muestra 8 principales ventajas competitivas al utilizar Odoo:

Personalización o customización

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

Libertad

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

Ahorro

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

Calidad

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

Comunidad

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

Frecuencia de las actualizaciones

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

Pruebas de software

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

Auditoría informática

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

Efectuada esta comparación de la versión Community vrs la Enterprise, la empresaria se está ahorrando aproximadamente \$2,290.00, por lo que la elección de la acción clave de éxito seleccionada sigue siendo la más idónea y proporcionando una ventaja competitiva.

Aplicaciones de Odoo

Contabilidad:

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

De esta forma registrar facturas de proveedores es súper rápido, configurando un proveedor, seleccione la orden de compra y Odoo complementa todo lo demás y efectúa los respectivos registros por usted.

Cuentas por Cobrar:

Hay diferentes maneras de automatizar la creación de la factura del cliente en Odoo. Por lo general, los proyectos de las facturas son creados por el sistema (con información proveniente de otros documentos como órdenes de venta o contratos) y la contabilidad sólo se tiene que validar los proyectos de facturas y enviar las facturas al montón (por correo electrónico).

Cuentas por Pagar:

Permite que usted maneje las órdenes de compras, los productos entrantes y las facturas de los proveedores, todo a la perfección en un mismo lugar.

Si desea establecer un proceso de control de factura de proveedor, lo primero que hay que hacer es tener datos de la compra en Odoo. Saber lo que se ha comprado y recibido es el primer paso hacia la comprensión de sus procesos de gestión de compras.

Caja y Banco:

En Odoo, puede administrar múltiples extractos bancarios, en múltiples monedas, importar archivos de estados de cuenta, sincronizar con su cuenta de PayPal, Conciliaciones de cuentas bancarias de forma automatizada.

Impuestos:

Establecimiento básico de las tasas de impuestos aplicables dentro del territorio, así como modificaciones a futuro de incorporarse nuevas tasas impositivas.

Informes:

Además de los reportes creados específicamente en cada módulo de localización, unos pocos muy utilizados, genéricos y reportes dinámicos están disponibles para todos los países:

- ✓ Balance.
- ✓ Ganancias y Pérdidas.

- ✓ Plan de cuentas.
- ✓ Resumen ejecutivo.
- ✓ Libro mayor general.
- ✓ Antiguas cuentas por pagar.
- ✓ Antiguas cuentas por cobrar.
- ✓ Estado de flujo de efectivo.
- ✓ Reporte de impuestos.
- ✓ Conciliaciones bancarias.

Puede seleccionar cada reporte para imprimirlos y reportar al asesor. Exportar a xls para el análisis. También comparar valores con otro período. Elegir cuántos períodos requiera comparar con el período elegido y elegir hasta 12 períodos anteriores desde la fecha del reporte y si no se desea usar la opción por defecto Período uno anterior.

La Hoja de Balance muestra un resumen de los activos, pasivos y patrimonio de su organización en una fecha particular (ver ilustración 7).

Ilustración 7 Informe Odoo - Balance

Balance Sheet	
Your Company	
This is your company's balance sheet.	
(as of 12 Dec 2019)	
Current Assets	
Bank and Cash Accounts	
TOTAL BANK	\$ 180.75
Total Bank and Cash Accounts	\$ 180.75
Receivables	
TOTAL RECEIVABLES	\$ 1,500.00
Total Receivables	\$ 1,500.00
Current Assets	
TOTAL CURRENT ASSETS	\$ 1,680.75
Total Current Assets	\$ 1,680.75
Fixed Assets	
TOTAL FIXED ASSETS	\$ 500.00
Total Fixed Assets	\$ 500.00
Non-current Assets	
TOTAL NON-CURRENT ASSETS	\$ 0.00
Total Non-current Assets	\$ 0.00
ASSETS	\$ 2,180.75
Current Liabilities	
TOTAL CURRENT LIABILITIES	\$ 1,680.75
Total Current Liabilities	\$ 1,680.75
Non-current Liabilities	
TOTAL NON-CURRENT LIABILITIES	\$ 0.00
Total Non-current Liabilities	\$ 0.00
LIABILITIES	\$ 1,680.75
TOTAL RESERVE	\$ 1,500.00
TOTAL RESERVE	\$ 1,500.00
EQUITY	\$ 500.00

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Inventarios:

Control de las existencias y servicios del negocio, entradas, salidas, transferencias, y sus respectivos métodos de valuación como; Costo Promedio, PEPS (primeras entradas, primeras salidas), UEPS (últimas entradas, primeras salidas).

Compras:

Para la mayoría de las compras diarias, lo más probable es que ya sabe dónde comprar y a qué precio. Para estos casos, una Orden de Compra sencilla (PO) le permitirá manejar todo el proceso.

La Orden de Compra generará una factura, y dependiendo de la configuración del contrato con el proveedor, usted tendrá que pagar la factura antes o después del envío.

Ventas:

Cerrar oportunidades de venta con Odoo Ventas es realmente sencillo. Tan sencillo como seleccionar una cotización predeterminada para un nuevo producto de venta.

Los productos, los detalles de servicios están listos en la cotización. Por supuesto, puede adaptar la oferta según las necesidades de su cliente.

Además, la revisión de la oferta desde un teléfono móvil es realmente fácil. El cliente tiene una cita clara con una tabla de contenido. Facilita identificar una oportunidad como vendedor. Cuando la oferta está lista, el cliente sólo tiene que firmarla en línea en sólo unos clics.

También proporciona el historial de transacciones y comunicaciones rápidamente. Es muy sencillo, conocer con claridad la pasada interacción. Y cualquier información relacionada con la transacción.

En cualquier momento, se puede obtener un informe profundo de sus actividades de ventas. Los ingresos por los vendedores o departamentos. Ingresos por categoría de producto, profundizar en productos específicos, por trimestres o meses.

Punto de Venta:

Se basa en una interfaz simple y fácil de usar. La aplicación del Punto de Venta se puede utilizar en línea o fuera de línea en iPads, tabletas Android o portátiles.

El Punto de Venta de Odoo está totalmente integrado con los módulos de Inventario y de Contabilidad. Cualquier transacción con su punto de venta será automáticamente registrada en la gestión de inventario y en la contabilidad e, incluso en el módulo de CRM ya que el cliente puede identificarse desde este módulo.

Ejecutar las estadísticas en tiempo real y consolidaciones en todas las tiendas sin la molestia de la integración de varias aplicaciones externas.



Anexo 5.2 Manual de CRM

INDICE

Objetivos del manual	390
Alcance	390
Implementación de CRM Maya Café Restaurante	391
Flujo de ventas	399
Informes	409

Objetivos

- Proporcionar una guía de consulta para el uso del sistema Odoo aplicado a los procesos de CRM de Maya Café Restaurante.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar a Maya Café Restaurante a través de Odoo.
- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance

El sistema CRM aplicado a Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para la buena gestión de negocios, teniendo en cuenta a los clientes como base fundamental, y poder brindar una relación entre empresa y cliente.

El sistema permite generar oportunidades de negocio, ver el estado de cada oportunidad de negocio y crear presupuestos para poder cerrar una venta de los servicios brindados por el restaurante en eventos o atención a grandes grupos de clientes. Además, crea informes para analizar los flujos y las actividades, herramienta importante para posteriores oportunidades de negocio.

Implementación de CRM Maya Café Restaurante

Ingreso a CRM

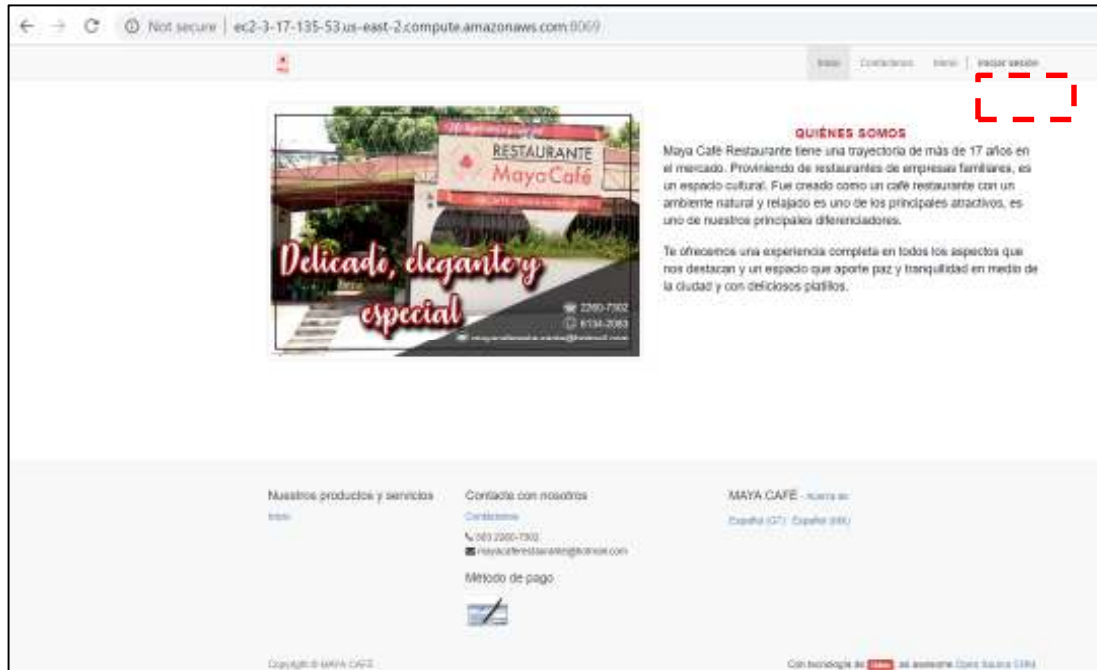
Para acceder al sistema de CRM Maya Café Restaurante se requiere acceso a internet desde los dispositivos que se utilizarán para la gestión de dicho sistema.

Paso 1. Abrir un navegador para poder acceder a una página web, para efectos de ejemplo, se ocupará Google Chrome.



Paso 2. Dirigirse a la barra de direcciones del navegador e introducir la siguiente url: <http://ec2-3-17-135-53.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/>, se mostrará la siguiente ilustración:

Ilustración 1 Introducción del URL



Fuente: Creado por equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 3. Se muestra la pantalla de acceso al sistema CRM Maya Café Restaurante, aparece la siguiente ilustración:

Ilustración 2 Pantalla de inicio del CRM



Fuente: Ingreso al sistema creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 5. Hacer clic al botón  para que se pueda acceder a la bandeja de entrada del sistema, que permite ver los correos que sean recibidos por los clientes, se mostrará la siguiente ilustración:

The screenshot shows the WhatsApp Web interface. At the top, there's a navigation bar with various icons and labels. Below it, the main header area displays 'Bandeja de entrada' (Inbox) on the left and a search bar on the right. The central content area shows a message: '¡Enhorabuena! Su bandeja de entrada está vacía. Los mensajes nuevos se muestran aquí.' (Congratulations! Your inbox is empty. New messages will appear here.) On the left side, there's a sidebar with navigation options: 'Bandeja de entrada', 'Contactos', 'Grupos', 'Historial', 'Archivos', 'Estado', 'Configuración', 'Ayuda', 'WhatsApp', and 'WhatsApp Business'.

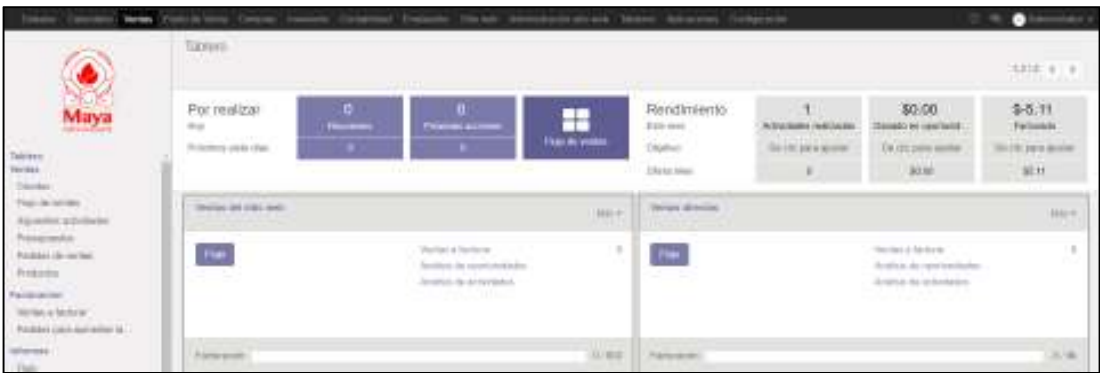
393

Se visualiza en la parte izquierda los diferentes módulos que reflejan la gestión de los clientes y las oportunidades de negocio que se pueden brindar en el Restaurante Maya Café.

Tablero de Actividades

El módulo presenta el tablero donde muestra las actividades que están por realizar, como el rendimiento que ha obtenido en el transcurso del tiempo con Maya Café Restaurante.

Ilustración 5 Módulo de actividades



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Actividades por realizar

La primera opción son las reuniones que se tienen programadas en el transcurso de los próximos siete días.

La segunda opción son las actividades próximas que se van a realizar, también se muestran los posibles cierres esperados de las oportunidades de negocio.

El flujo de ventas permite acceder de manera inmediata al flujo con los clientes que se tienen en Maya Café Restaurante, desde una nueva oportunidad hasta la última etapa que es cuando ya está ganada la oportunidad de negocio.

Rendimiento de Restaurante Maya Café

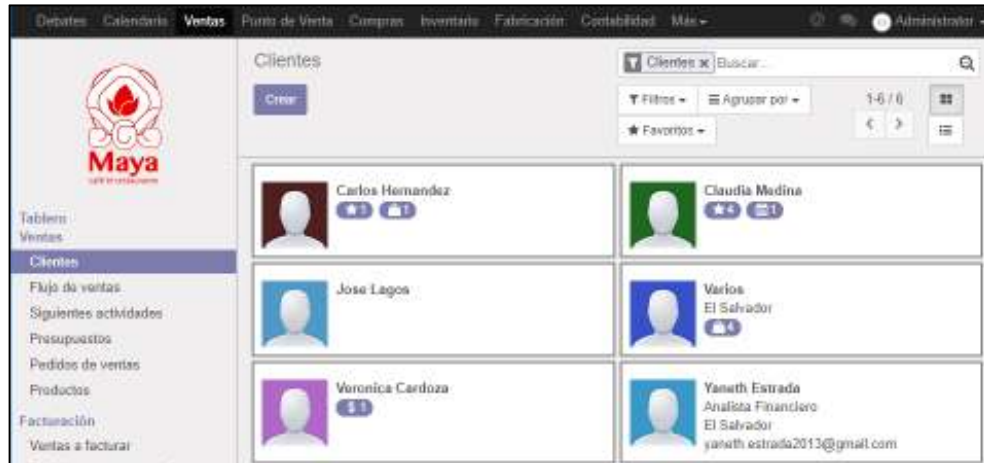
La primera opción visualiza las actividades realizadas, generando el reporte de acciones, da la posibilidad de ajustar un objetivo que se quiera cumplir en el presente mes.

La segunda opción visualiza el monto total ganado en las oportunidades generadas en el mes.

Administración de Clientes

Parte fundamental de todo negocio (clientes) y base por la que ha sido creada la herramienta de CRM para Maya Café Restaurante, permite la gestión de cada uno de los clientes, los cuales son potenciales para poder generar oportunidades de negocio.

Ilustración 6 Módulo de administración de clientes



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Descripción de clientes

Al seleccionar un cliente de la base de datos, muestra la descripción detallada de cada uno a los que se le han designado su información. Da la posibilidad de editarlos para modificar o eliminar detalles de cada uno.

Ilustración 7 Módulo de administración de clientes

The screenshot displays a web-based CRM interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Debates', 'Calendario', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más...'. The user is logged in as 'Administrador'. The main header shows 'Clientes / Claudia Medina' with buttons for 'Editar', 'Crear', 'Imprimir', and 'Acción'. A sidebar on the left contains a logo for 'Maya Café Restaurante' and a menu with categories like 'Tablero Ventas', 'Clientes', 'Flujo de ventas', 'Presupuestos', 'Facturación', 'Informes', 'Configuración', and 'Entrega'. The main content area features a profile card for 'Claudia Medina' with a placeholder image, a status 'Activo', and various statistics (Oportunidades, Reuniones, Actividades, Facturado, Ventas, Cuentas anal.). Below the card, contact information is listed: Dirección, Sitio web, Etiquetas, Puesto de trabajo, Teléfono (74655874), Móvil, Fax, Correo electrónico (cmedina@gmail.com), and Título. At the bottom, there are tabs for 'Contactos y direcciones', 'Notas internas', 'Ventas y Compras', and 'Contabilidad', along with buttons for 'Nuevo mensaje' and 'Registrar una nota interna'. The date '16 de junio del 2019' is shown at the bottom right.

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de clientes

Para crear un nuevo cliente en la base de datos, hacer clic en el botón de crear, ubicada en la parte superior izquierda de la pantalla.

A continuación, se muestra un formulario con las características de un cliente, donde se llenará de una forma muy detallada cada atributo del cliente nuevo.

Ilustración 8 Tablero para la creación de clientes

The screenshot shows a web-based CRM application. The top navigation bar includes links for 'Dashboard', 'Calendar', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventarios', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más...'. The user is logged in as 'Administrador'. The left sidebar contains a menu with 'Clientes' highlighted, and other options like 'Flujo de ventas', 'Siguiendo actividades', 'Presupuestos', 'Pedidos de ventas', 'Productos', 'Facturación', 'Ventas a facturar', 'Pedidos para aumentar la...', 'Informes', 'Flujo', 'Actividades', 'Ventas', 'Configuración', 'Configuración', 'Ventas', 'Productos', and 'Tarifas'. The main content area is titled 'Clientes / Nuevo' and has 'Guardar' and 'Descartar' buttons. Below this, there are radio buttons for 'Individual' (selected) and 'Compañía'. A status bar shows 'Activo', '0 Oportunidades', '0 Reuniones', '0 Actividades', '0.00 Facturado', '0 Ventas', and '0 Cuentas anal.'. The form fields include: 'Nombre' (text input), 'Dirección' (text input), 'Sitio web' (text input), 'Etiquetas' (text input), 'Puesto de trabajo' (text input), 'Teléfono' (text input), 'Móvil' (text input), 'Fax' (text input), 'Correo electrónico' (text input), and 'Idioma' (dropdown menu). There are also buttons for 'Crear', 'Contactos y direcciones', 'Notas internas', 'Ventas y Compras', and 'Contabilidad'.

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Nombre: Digitar el nombre del cliente.

Dirección: Digitar la dirección del cliente.

Ciudad: Digitar la ciudad donde vive el cliente.

Estado: Seleccionar el departamento donde vive el cliente.

País: Seleccionar el país donde reside el cliente.

Sitio web: Digitar la página web del cliente (si la tiene).

Etiquetas: Ingresar o seleccionar etiquetas del cliente.

Puesto de trabajo: Digitar el puesto de trabajo del cliente.

Teléfono: Digitar el teléfono fijo del cliente.

Móvil: Digitar el teléfono móvil del cliente.

Correo electrónico: Digitar el correo electrónico del cliente.

Título: Seleccionar el título que más se adecue al cliente.

Idioma: Seleccionar el idioma del cliente.

Después de llenar el formulario, hacer clic en el botón “Guardar” y verificar en el módulo de clientes el nuevo cliente generado.

Flujo de ventas

Permite ver el comportamiento de las de los clientes como oportunidad de negocio a través del tiempo, desde su creación hasta que la oportunidad se convierte en ingresos para el negocio. Cuenta con cuatro estados, que son: nuevo, calificado, propuesta y ganado. Cada uno de esos estados tiene la metodología de interacción de presionar y soltar.

El flujo de ventas permite en sus estados el seguimiento de promociones especiales para los clientes, los cuales pueden ser monitoreados, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 9 Módulo flujo de ventas



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Nuevo: Oportunidad de negocio en su primer estado, donde se evalúa la posible venta de una reservación para un evento en especial.

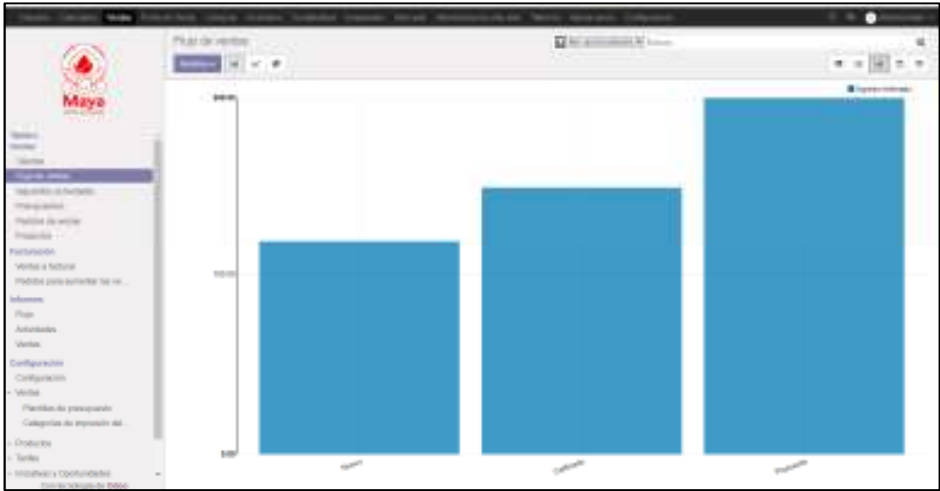
Calificado: Estado donde se determina la calificación del servicio prestado por el restaurante, para poder generar una propuesta ante los clientes.

Propuesta: Estado donde se determina a qué tipo de cliente se va a proponer el servicio del restaurante.

Ganado: Último estado del flujo de ventas, donde la propuesta fue satisfactoria para el cliente y ha aceptado el servicio.

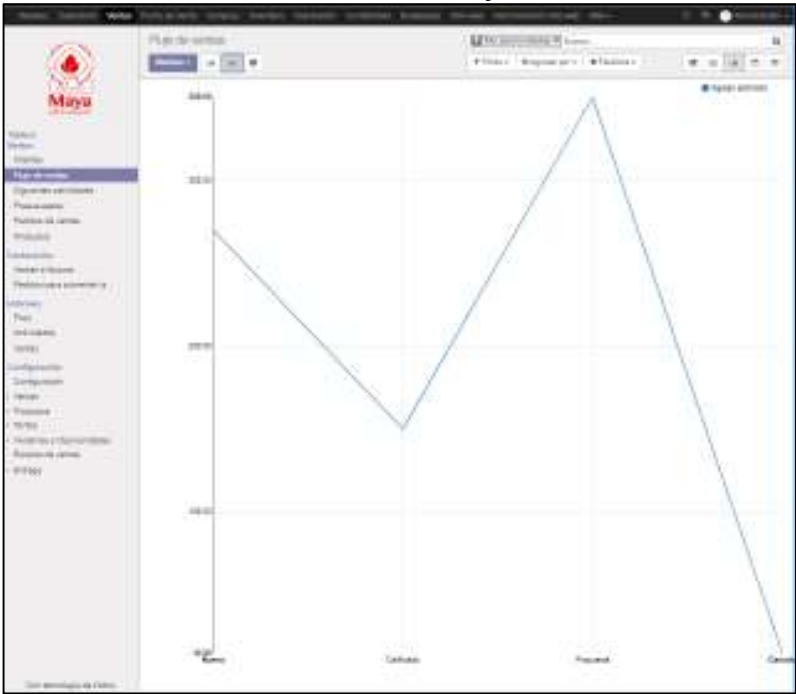
Cuenta con la opción de visualizar el flujo de ventas con gráficos, para ello, hacer clic al botón de “gráfica” (ver botón en ilustración No. 9) y permite analizar los flujos de los clientes en gráfico de barras, gráfico lineal o gráfico de pastel, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 10 Módulo flujo de ventas



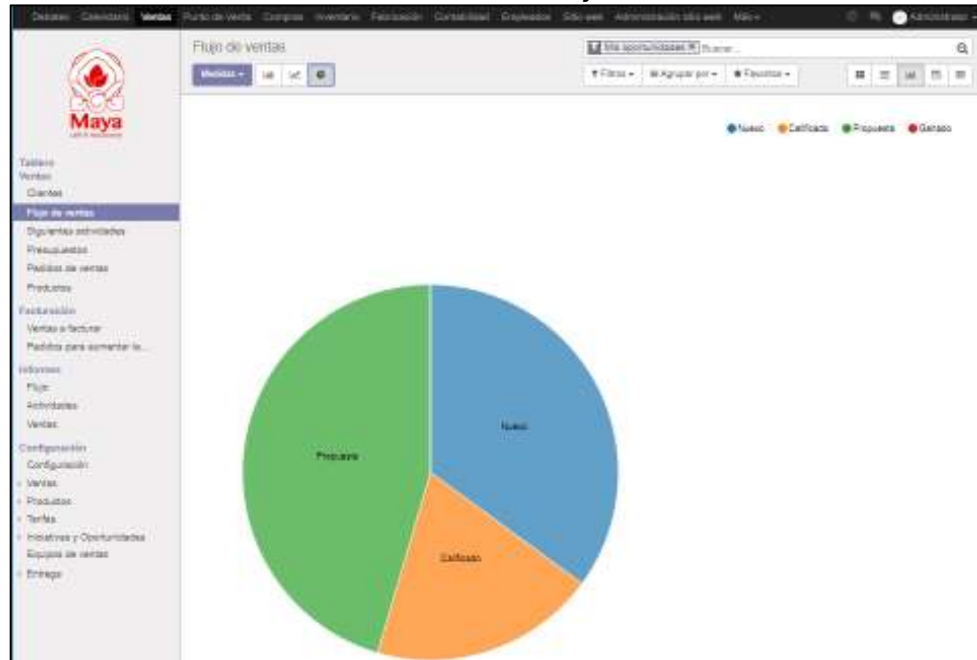
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 11 Módulo flujo de ventas



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 12 Módulo flujo de ventas



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de una oportunidad de negocio

Hacer clic en el botón “crear” del módulo de flujo de ventas para crear una nueva oportunidad de negocio, luego llenar formulario de creación.

Ilustración 13 Crear de nuevas oportunidades de negocios



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Título de oportunidad: Nombre asignado a la nueva oportunidad de negocio que se verá reflejado en el flujo de ventas.

Cliente: Se puede determinar desde un inicio el cliente a ofrecer el servicio o asignarlo en la fase de “Propuesta”.

Ingreso estimado: Es el monto esperado de la nueva oportunidad de negocio.

Luego de llenar el formulario, hacer clic en el botón “Crear” para ver reflejado la oportunidad de negocio en el flujo de ventas.

Presupuestos

Una de las funcionalidades más interesantes de Odoo, es la posibilidad de habilitar presupuestos para ofrecer servicios a los clientes, que se puedan

gestionar desde el sistema, la propietaria podrá enviarlos por correo electrónico y monitorearlos hasta que se concreten la ventas, esta aplicación sirve para banquetes, festividades de grupos de familias o empresas.

Vistas de los presupuestos en el sistema:

Ilustración 14 Módulo de presupuesto en modo “lista”

Número de presupuesto	Fecha de pedido	Cliente	Comercial	Total	Estado
50002	29/09/2018 12:55:57	José Lagos	Administrador	\$ 235.40	Presupuesto
50001	10/09/2018 20:35:58	Veronica Candaza	Administrador	\$ 140.08	Presupuesto
				\$25.48	

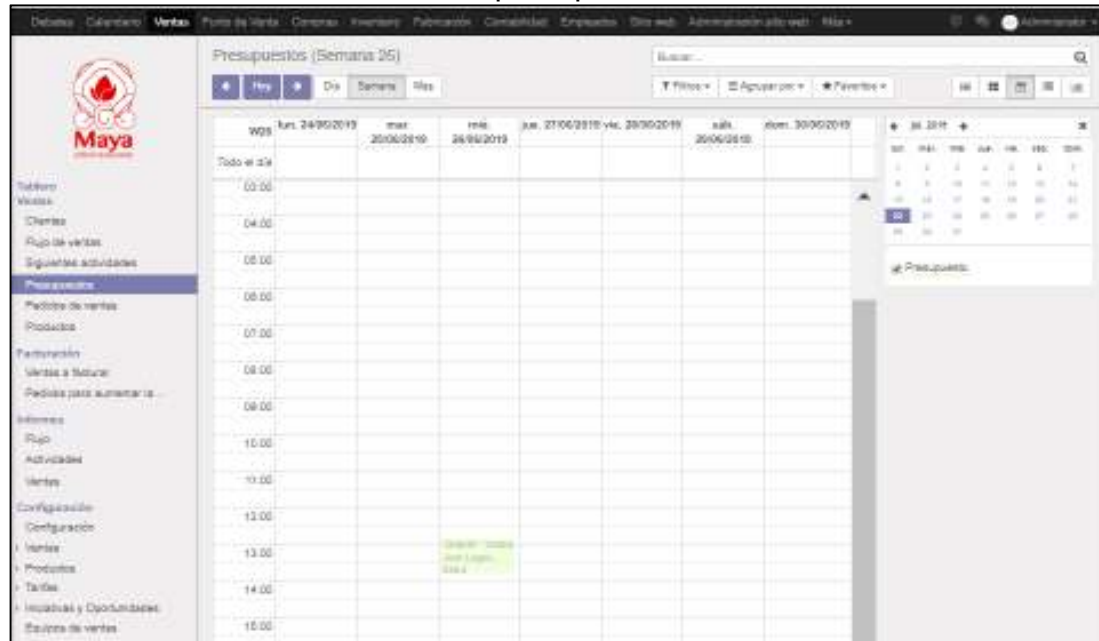
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 15 Módulo de presupuesto en modo “kanbán”

Cliente	Número de presupuesto	Total
José Lagos	50002 29/09/2018 12...	\$235.40
Veronica Candaza	50001 10/09/2018 20...	\$140.08

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 16 Módulo de presupuesto en modo “calendario”



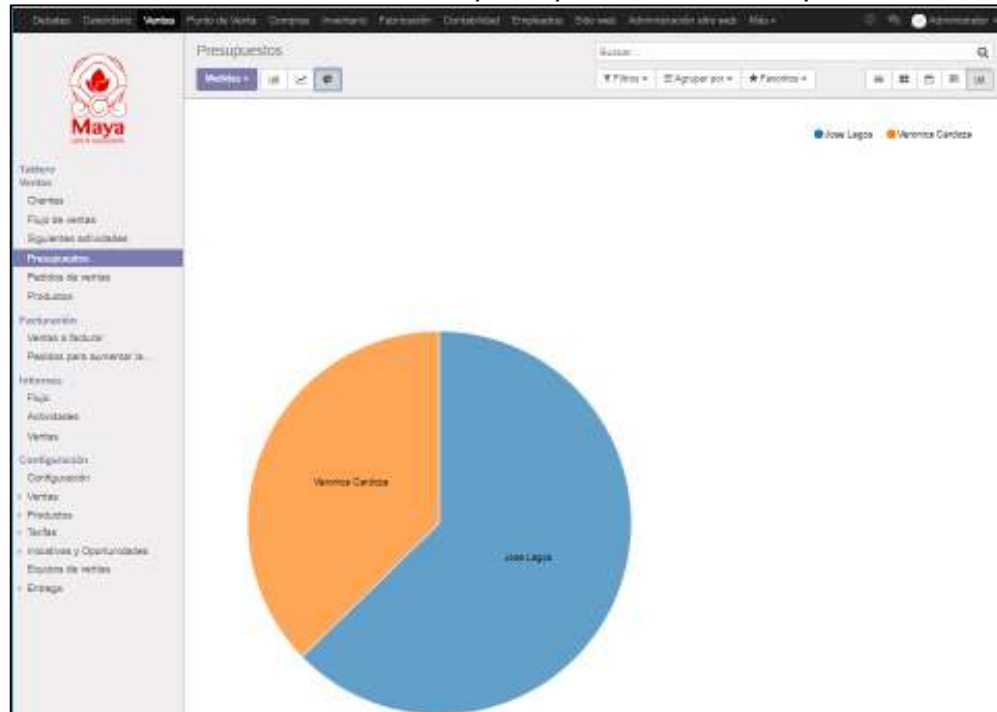
Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 17 Módulo de presupuesto en modo “pivot”



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 18 Módulo de presupuesto en modo “pivoté”



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Presupuesto nuevo

Para crear un nuevo presupuesto, hacer clic en el botón “crear” del módulo de Presupuestos, siguiendo el formulario siguiente.

Ilustración 19 Módulo de presupuesto

Presupuestos					
Crear Importar Filtros Agrupar por Favoritos 1/2/2 Ver Imprimir					
Número de presupuesto	Fecha de pedido	Cliente	Contenido	Total	Estado
50002	29/06/2019 12:55:57	Jose Lago	Administrador	\$ 235.40	Presupuesto
50001	18/06/2019 00:25:08	Veronica Cardona	Administrador	\$ 140.04	Presupuesto
				\$ 375.44	

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 20 Creación de un nuevo presupuesto

The screenshot displays the Maya CRM interface for creating a new budget. The top navigation bar includes tabs for 'Departes', 'Calendario', 'Ventas', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Fabricación', 'Contabilidad', and 'Más'. The left sidebar menu lists various modules: 'Tablones', 'Ventas', 'Clientes', 'Flujo de ventas', 'Siguiendo actividades', 'Presupuestos', 'Pedidos de ventas', 'Productos', 'Facturación', 'Ventas a facturar', 'Pedidos para aumentar la...', 'Informes', 'Flujo', 'Actividades', 'Ventas', 'Configuración', 'Configuración', 'Ventas', 'Productos', 'Tarifas', 'Iniciativas y Oportunidades', 'Equipos de ventas', and 'Entrega'. The main content area is titled 'Presupuestos / Nuevo' and features a form with the following fields:

- Cliente:** A dropdown menu.
- Fecha de pedido:** A date field set to '14/07/2019 21:59:35'.
- Fecha de caducidad:** A date field set to '14/08/2019'.
- Tarifa:** A dropdown menu.
- Plazos de pago:** A dropdown menu.
- Método entrega:** A dropdown menu.

Below the form fields is a table titled 'Lineas del pedido' with columns: 'Producto', 'Sección', 'Descripción', 'Cantidad', 'Unidad de medida', 'Etiquetas Analíticas', 'Precio unitario', 'Impuestos', 'Descuento (%)', and 'Subtotal'. The table is currently empty, with a placeholder text 'Añade un elemento'. At the bottom right, a summary section shows:

- Base imponible: 0.00
- Impuestos: 0.00
- Total: 0.00

Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Cliente: Se despliega la lista de clientes que están en la base de datos para asignar el nuevo presupuesto.

Plantilla de presupuesto: El sistema coloca una plantilla en automático denominada "Default template".

Fecha de pedido: Fecha estimada del presupuesto asignado.

Fecha de caducidad: Fecha límite del presupuesto.

Tarifa: El monto determinado en el presupuesto.

Plazos de pago: Seleccionar el tiempo de pago, si será al pago inmediato al contado o al crédito en 15 ó 30 días plazo.

Método de entrega: La forma en que será entregado el servicio, en este caso es directo a la mesa.

Líneas del pedido: Seleccionar el servicio a brindar al cliente, en este caso, se despliega la lista de los productos del menú en la base de datos, llenando la línea del pedido del presupuesto automáticamente.

Hacer clic en el botón “Guardar” para que se muestre en la lista de presupuestos creados en el módulo.

Productos sugeridos: Se llenan los campos de productos y precios sugeridos al cliente en su presupuesto.

Otra información: en esta opción se agregan detalles como el envío al cliente fuera del punto de venta, etiqueta o referencia que se asigne al cliente, etc.

Incoterms: Seleccionar “en fábrica” en este campo Odoo nos permite seleccionar si el producto va a ser exportado.

Política de entrega: Seleccionar “entregar todos los productos a la vez”.

Comercial: Seleccionar “Administrator” o el mesero que elabora el presupuesto.

Etiquetas: Seleccionar etiqueta del cliente.

Equipo de Ventas: El sistema permite seleccionar si las ventas son directas o provienen de ventas del sitio web.

Referencia cliente: Colocar cuál es la referencia con la que identifica a cada cliente.

Pagos: En este campo Seleccionar “no es obligatorio en la validación del presupuesto en línea” porque es un presupuesto para ser aceptado por el cliente.

Cuenta analítica: Seleccionar el cliente que tenga cuenta asignada.

Facturación – Posición fiscal: Seleccionar si es factura o crédito fiscal para el cliente.

Informes

Los informes transmiten información específica acerca de Maya Café Restaurante, el cual puede generar información para analizar las oportunidades de negocio y analizar las actividades desarrolladas y en proceso.

Informe de Flujo

El informe de flujo permite analizar las oportunidades de negocio que se han generado a través del tiempo para contar con un mejor análisis, ya sea por las medidas que se seleccionen de acuerdo al filtro que ofrece el sistema que son: probabilidad de negocio, tiempo restante para el cierre, volumen de negocios probable, demora para asignar, ingresos totales, fecha límite excedida y por No. de actividades.

Ilustración 21 Informe de flujo

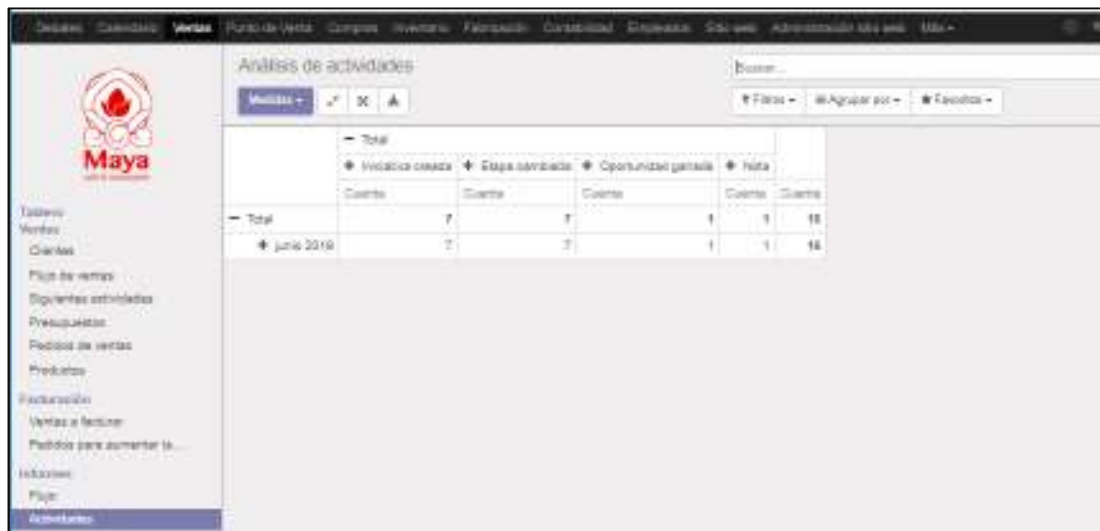


Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informe de Actividades

El informe de actividades permite analizar las actividades que se han generado a través del tiempo.

Ilustración 22 Informe de actividades



Fuente: CRM creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante



Anexo 5.3 Manual de protocolo de Atención al Cliente

INDICE

Objetivos del manual	413
Alcance	413
Protocolo de atención al cliente para Maya Café Restaurante	414
Protocolo de reacción a problemas o inconformidades del cliente	418

Objetivos

- Proporcionar una guía sobre el protocolo de atención al cliente para la prestación de servicios, mediante comportamientos éticos y morales en Maya Café Restaurante.
- Desarrollar habilidades en el buen uso de las formas verbales y no verbales en la atención al cliente, desde que se recibe hasta que se retira del restaurante, teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades de los clientes y su fidelización.
- Desarrollar habilidades para el manejo de conflictos en la insatisfacción del cliente.

Alcance

El protocolo de servicio al cliente, se aplicará como estructura fundamental y adecuada en Maya Café Restaurante, facilitando la labor de cada uno de los colaboradores con la ayuda de este protocolo, y crear un ambiente laboral apropiado con los clientes internos y externos.

Protocolo de atención al cliente para Maya Café Restaurante

Paso 1: Saludo y presentación

Se debe realizar el saludo cuando el colaborador se presente ante el cliente, permitir dar la bienvenida y mantener una sonrisa desde que el cliente se va acercando a las instalaciones.

Ejemplo para recibir al cliente 1:

“Buenas____; bienvenido a Maya Café & restaurante” (Nombre de la persona que recibe)

Influir en la decisión de la mesa de acuerdo a la cantidad de personas.

Ejemplo para recibir al cliente 2:

“Buenas ____; Bienvenido a Maya Café & restaurante mi nombre es_____

Será un gusto atenderles este día (nombre de la persona que atenderá la mesa)

Paso 2: Entrega de menú y toma de la orden

Establecer una formación cruzada entre cocina y servicio de mesa sobre ingredientes; es decir, el colaborador atendiendo al cliente, si este lo solicita, debe saber los ingredientes principales de los platillos para prevenir inconvenientes

como por ejemplo: si algún elemento le hace daño, o no son de preferencia del cliente, o incluso, para motivar al cliente a consumir los platillos, adicional el colaborador debe identificar cuando el cliente muestra interés de acuerdo a sus preferencias.

Ejemplo de toma de la orden del cliente:

- A) Entregar el menú “abierto en la página de Entradas primero a las damas luego a los caballeros” y retirar los menús de los puestos sobrantes.
- B) Preguntar: Si ¿es primera vez que nos visita?

Respuesta: “SI”, recomendar con base a los gustos del cliente (formular preguntas para identificar el tipo de ingrediente de preferencia).

Respuesta “NO”, influir para que pruebe algo diferente con base al tipo de gusto del cliente.
- C) Identificar al cliente y mencionar las promociones del día.
- D) Sugerir tipo de bebidas y tomar orden de estas.
- E) En la medida de lo posible, siempre servir al cliente y mantener sonrisa.

Paso 3: Entradas y platos fuertes

- A) Preguntar el tipo de preferencia del cliente y hacer una recomendación de platillos.
- B) Sugerir una entrada y plato fuerte.
- C) Repetir orden (Utilizar libreta de apuntes).

Paso 4: Servir platos

Por el lado derecho del cliente a excepción de las mesas que no tienen acceso por ese lado.

- A) Servir las entradas.
- B) Mencionar cuando esté listo el plato principal y sugerir bebida adicional.

Paso 5: Seguimiento de mesa

Siempre estar atento a los requerimientos de las mesas donde se encuentran los clientes que se están atendiendo, como se muestra a continuación:

- A) Preguntar: Si todo en la mesa está bien (sin importar quien atiende la mesa).
- B) Estar atentos a retirar los platos sucios.
- C) Mantenerse en un área visible al cliente.
- D) Recomendar o sugerir postres, Café, bebidas extras o algo adicional.
- E) Entregar cuenta cuando el cliente lo solicite.

Notas: Es importante siempre revisar la cuenta antes de entregarla.

Paso 6: Despedida

Siempre agradecer con una sonrisa al cliente por haber visitado el restaurante, como por ejemplo:

- A) Muchas Gracias por su visita.
- B) Lo esperamos nuevamente (despedida de acuerdo a la festividad).

Paso 7: Estandarización

Todo el personal de servicio debe de portar al menos

- 2 Lapiceros.
- 1 Encendedor para velitas para repeler insectos.
- 1 Libreta de apuntes para tomar órdenes.
- Gafete con su nombre y guía visual de productos.

Ilustración 1 Materiales de meseros



Fuente: Fotografía de capacitación del protocolo en Maya Café Restaurante

Protocolo de reacción a problemas o inconformidades del cliente

Paso 1: Identificar el problema

Una vez identificado el problema, se debe brindar una solución y en primera instancia es el mesero que debe intentar resolver, en segunda opción llamar al supervisor para solucionar el inconveniente con el cliente.

- Mesero
- Supervisor

Tipos de problemas posibles ante los clientes:

- Atraso en la comida.
- Pelo u objeto extraño en la comida.
- Receta no bien elaborada.
- Mesas, platos o vasos sucios.

- Mala interpretación de promoción o descuento.
- Atraso en tiempo de servir los platos.
- Problema externo directamente relacionado a un caso extraordinario.

Paso 2: Solución a problemas

Mandar cortesías

Se recomienda enviar cortesías que sean productos de bajo costo para que no impacten en el margen de utilidad.

Caso de cliente problemático:

Siempre se debe evaluar la situación y avisar al encargado o propietaria y cambiar el mesero de área para que lo atienda otra persona.



Anexo 5.4 Manual de Compras

INDICE

Objetivos del manual	422
Alcance	422
Módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante	423
Pedidos de compra	435
Proveedores	436
Productos	444
Informes	451

Objetivos

- Proporcionar una guía de consulta para el uso del módulo de compras en el sistema ODOO aplicado a los procesos del Restaurante Maya Café.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar a Restaurante
- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance

Este manual sobre el módulo de compras, del sistema ODOO aplicado a Restaurante Maya Café, permite los principales elementos que se requiere para buena gestión de compras, teniendo en cuenta el manejo de los proveedores como base fundamental, y la administración de la relación entre restaurante y proveedores.

El sistema permite generar oportunidades de negocio con la administración de base de proveedores que suplen al restaurante.

Módulo de compras aplicado a Maya Café Restaurante

El módulo de compras permite gestionar las relaciones con los proveedores, incluyendo los datos y la información asociada con ellos.

El módulo de compras permite el manejo de órdenes de compras, los productos entrantes y las facturas de los proveedores, todo a la perfección en un mismo lugar.

Compras

Solicitudes de presupuesto

La solicitud de presupuesto se utiliza cuando se compran productos y al restaurante le gustaría recibir un presupuesto con nuevos y mejores precios para esos productos. Una vez que el proveedor ha respondido a su solicitud, puede optar por seguir adelante con la oferta y la compra o rechazar la oferta.

En el tablero se observan de la siguiente manera:

Ilustración 1 Solicitud de presupuestos



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00006	28/06/2019 11:21:44	Caliqa, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Pedición presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Muller	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Pedición presupuesto

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación y vistas de solicitudes de presupuesto

Se puede agrupar las vistas de la solicitud por: proveedor, fecha de pedido y fecha prevista, y adicional se pueden personalizar los campos para una visualización.

Ilustración 2 Solicitudes de presupuestos



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Total	Estado
PDB0001	26/06/2019 10:54:15	Maifur	26/06/2019 10:54:41	\$ 9.00	Petición presupuesto

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Crear: clic para crear nuevo presupuesto de productos (ver ilustración No.1).

Importar: seleccionar para subir en formato de Excel un nuevo presupuesto.

Referencia: muestra el número de solicitud que está pendiente.

Fecha de pedido: muestra la fecha de creación la solicitud de presupuesto.

Proveedor: entidad a la que se le ha solicitado el presupuesto.

Fecha prevista: es la vigencia de la solicitud de presupuesto.

Documento origen: hace referencia al documento generado en la solicitud de compra.

Base imponible: término de impuestos para la compra.

Total: muestra el total de la solicitud de presupuesto.

Estado: muestra el estado de la solicitud desde la petición.

Ilustración 3 Solicitud de presupuestos por proveedor

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
Calleja, S.A. de C.V. (1)					1.02	1.15	
Mafler (1)					5.00	9.00	
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Mafler	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presupuesto

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 4 Solicitud de presupuestos por fecha de pedido

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
junio 2019 (2)					10.02	10.15	
PO00006	26/06/2019 11:21:44	Calleja, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Petición presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Mafler	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presupuesto

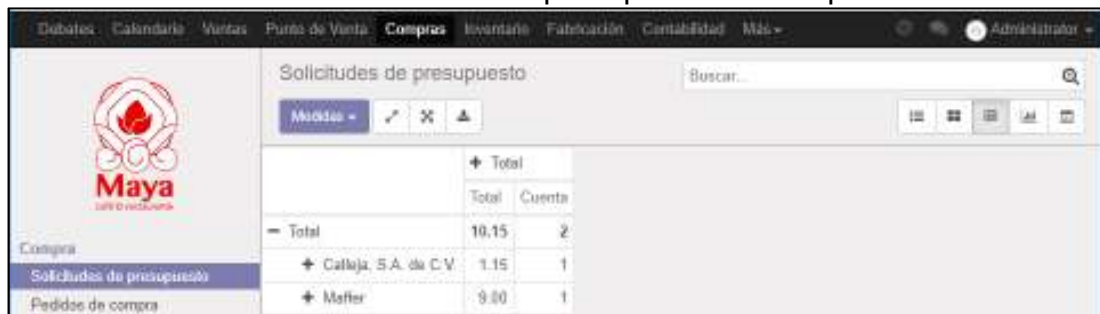
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 5 Solicitud de presupuestos modo "Lista"

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00006	26/06/2019 11:21:44	Calleja, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:22:03		\$ 1.02	\$ 1.15	Petición presupuesto
PO00001	26/06/2019 10:54:15	Mafler	26/06/2019 10:54:41		\$ 9.00	\$ 9.00	Petición presupuesto

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 6 Solicitud de presupuesto modo “pivot”



	Total	Cuenta
Total	10.15	2
+ Calleja, S.A. de C.V.	1.15	1
+ Maffer	9.00	1

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

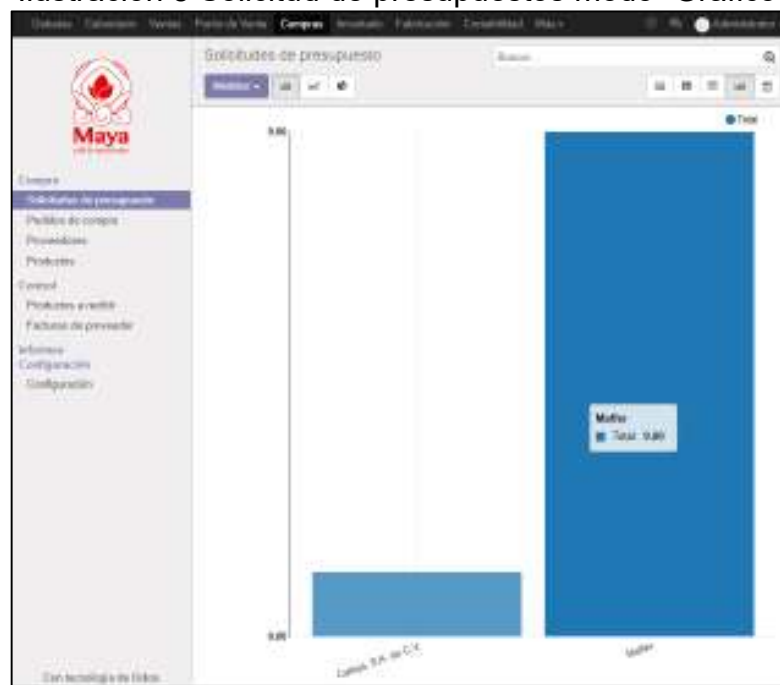
Ilustración 7 solicitudes de presupuestos modo “Kanban”



Proveedor	Valor	Etiqueta
Calleja, S.A. de C.V. PC00006 28/06/2019	\$1.15	Pedido presupuesto
Maffer PC00001 28/06/2019	\$9.00	Pedido presupuesto

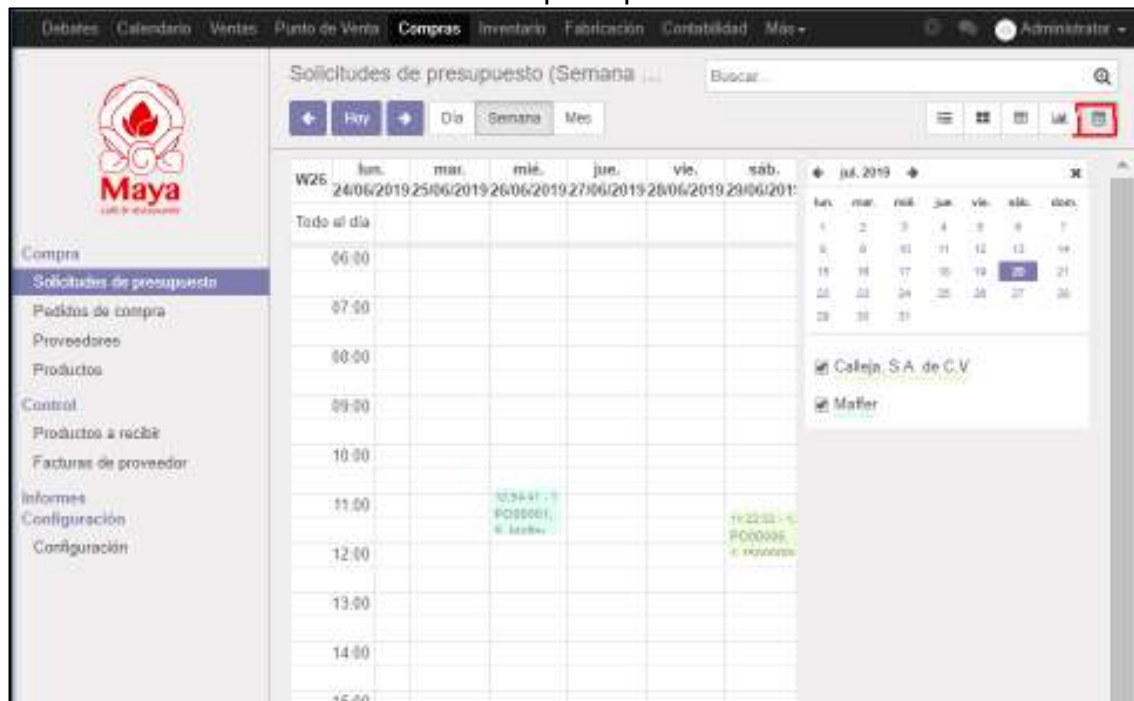
Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 8 Solicitud de presupuestos modo “Gráfico”



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 9 Solicitud de presupuestos modo “Gráfico”



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de solicitudes de presupuesto

Producto

Tenemos en la primera parte de la creación de la solicitud de presupuesto, la selección del producto a cotizar o solicitar al proveedor.

Ilustración 10 Crear solicitudes de presupuestos

Solicitudes de presupuesto / Nuevo

Guardar Descartar

Enviar SdP por correo electrónico Imprimir SdP Confirmar pedido Cancelar

Petición presupuesto Petición de presupuesto enviada Pedido de compra

Solicitud de presupuesto

New

Proveedor: Fecha de pedido: 20/07/2019 16:23:08

Referencia de proveedor:

Productos Entregas y facturas

Producto	Descripción	Fecha prevista	Cantidad	Unidad de medida del producto	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
[REJIDAS FRIAS SIN LICOR] Licuado			0.000		0.00		0.00
[GT000001] CONSUMO TELEFONO							
[MP000001] Aceite							
[MP000002] Aceite de oliva							
[MP000003] Azúcar							
[MP000004] Azúcar codipa							
[MP000005] Café molido							
Base imponible:							0.00
Impuestos:							0.00
Total:							0.00

Con tecnología de Odoo

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

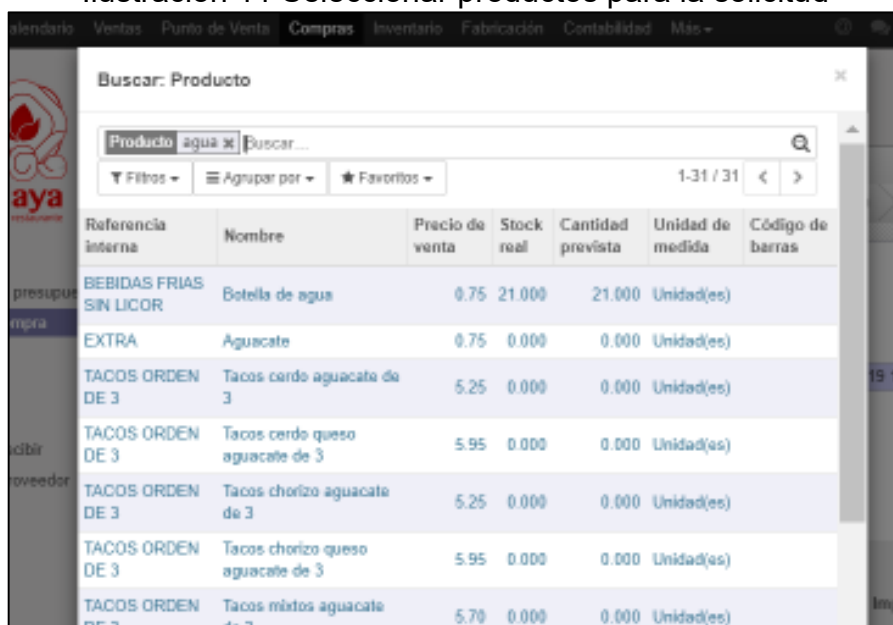
Proveedor: seleccionar el proveedor de los productos de la solicitud.

Referencia de proveedor: seleccionar una categoría del proveedor de los productos de la solicitud.

Fecha de pedido: es la fecha que se crea el pedido.

Producto: seleccionar el producto a comprar.

Ilustración 11 Seleccionar productos para la solicitud



Referencia interna	Nombre	Precio de venta	Stock real	Cantidad prevista	Unidad de medida	Código de barras
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR	Botella de agua	0.75	21.000	21.000	Unidad(es)	
EXTRA	Aguacate	0.75	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos cerdo aguacate de 3	5.25	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos cerdo queso aguacate de 3	5.95	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos chorizo aguacate de 3	5.25	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos chorizo queso aguacate de 3	5.95	0.000	0.000	Unidad(es)	
TACOS ORDEN DE 3	Tacos mixtos aguacate de 3	5.70	0.000	0.000	Unidad(es)	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Descripción: se puede colocar la cualidad del producto.

Fecha prevista: es la que se espera hacer la recepción del producto en el restaurante.

Cantidad: se registra la cantidad del producto a solicitar.

Unidad de medida del producto: seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Precio unitario: precio previamente acordado, pero la solicitud sirve para pedir nuevo precio o para solicitar nuevo producto.

Impuestos: muestra los impuestos si aplica en la solicitud.

Subtotal: muestra el subtotal de acuerdo a la cantidad solicitada de cada producto. Mostrando en la parte inferior de la solicitud el total con los impuestos aplicado.

Crear solicitudes de presupuestos “Entregas y facturas”

La aplicación de solicitudes de presupuestos permite asignar fecha de recepción de productos, y dar seguimiento por correo electrónico para obtener, de una forma más efectiva y eficiente la respuesta del presupuesto, como se muestra a continuación:

Ilustración 12 Solicitud de presupuestos

The screenshot displays the 'Solicitudes de presupuesto / Nuevo' interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Debates, Calendario, Ventas, Punto de Venta, Compras (active), Inventario, Fabricación, and Más. Below this, a sidebar on the left contains the Maya logo and a menu with options: Compra, Solicitudes de presupuesto (selected), Pedidos de compra, Proveedores, Productos, Control, Productos a recibir, Facturas de proveedor, Informes, Configuración, and Configuración. The main form area is titled 'Solicitud de presupuesto New' and includes several input fields: 'Proveedor' (dropdown), 'Fecha de pedido' (calendar icon, showing 18/07/2019 10:33), 'Referencia de proveedor' (text input), 'Fecha prevista' (calendar icon, with a tooltip 'Asigna fecha a todas las líneas del pedido de compra'), 'Incoterm' (dropdown), 'Estado de facturación' (set to 'Nada para facturar'), 'Plazos de pago' (dropdown), and 'Posición fiscal' (dropdown). Above the form, there are buttons for 'Enviar SdP por correo electrónico', 'Imprimir SdP', 'Confirmar pedido', and 'Cancelar'. Below these buttons is a progress bar with three steps: 'Petición presupuesto' (active), 'Petición de presupuesto enviada', and 'Pedido de compra'.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Fecha prevista: asigna fecha a todas las líneas del pedido de compra para recepción de los productos.

Incoterm: seleccionar la opción “en fábrica” para recepcionar el pedido en el restaurante, sin embargo la opción permite categorizar de acuerdo al giro del negocio.

Ilustración 13 Solicitud de presupuestos

Informes
Configuración
Configuración

Productos Entregas y facturas

Fecha prevista

Incoterm

Estado de facturación
Plazos de pago
Posición fiscal

En fábrica
Franco transportista
Franco al costado del buque
Libre a bordo
Coste y flete
Coste, seguro y flete
Envío pagado a
Buscar más...
Crear y editar...

Con tecnología de Odoo

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Estado de facturación: el sistema coloca “nada para facturar” porque es sólo una solicitud (ver ilustración no.12).

Plazos de pago: seleccionar pago inmediato, 15 ó 30 días plazo para pagar a los proveedores.

Posición fiscal: el sistema permite seleccionar si el producto puede ser no grabado o exento de impuestos.

Enviar Sdp por correo electrónico

Se debe comprender a Sdp como: “solicitud de pedido”, esta opción permite enviar por correo electrónico a los proveedores para agilizar la solicitud.

Ilustración 14 Correo electrónico de solicitud de presupuesto



Por favor rellene la información de la empresa y su correo electrónico.

☐ Individual ☒ Compañía

La Constancia, Lta de C.V.

Puesto de trabajo: p.e. Director de Ventas

Correo electrónico: manuel.alfaro@constancia.com.ar

Teléfono:

Móvil: 7600-0000

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Individual o compañía: seleccionar al proveedor a enviar la solicitud.

Puesto de trabajo: seleccionar el puesto o cargo del vendedor que atiende al restaurante.

Correo electrónico: digitar el correo electrónico del contacto con el proveedor.

Teléfono o móvil: digitar los contactos telefónicos del proveedor.

Guardar: permite guardar los parámetros del proveedor requeridos para enviar el correo electrónico.

Informe adjunto: en el correo electrónico permite adjuntar la solicitud para que el proveedor nos mande la mejor cotización.

Ilustración 15 Informe en pdf para enviar por correo electrónico



Brindando excelente servicio y experiencia de calidad

MAYA CAFÉ
 Colonia Miramonte, Av. Maracaibo # 3013
 San Salvador 0000
 El Salvador

Dirección de Envío
 My Company
 Colonia Miramonte, Av. Maracaibo # 3013
 San Salvador 0000
 El Salvador
 ☎ 503 2250-7302

La Constancia, Lta de C.V.
 Av. Independencia No. 525, San Salvador
 San Salvador

Solicitud de presupuesto PO00004

Descripción	Fecha prevista	Cant
[BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Botella de agua	06/07/2019 16:36:55	24,000 Unidad(es)

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Enviar correo electrónico: para enviar una solicitud de presupuesto se puede personalizar el cuerpo del correo, el sistema permite enviarlo al seleccionar a los destinatarios con el “asunto del correo” tiene su formato permitido, y adjunta el pdf para el proveedor con una plantilla definida por ODOO, como se muestra a continuación:

Ilustración 16 Correo electrónico

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Imprimir Solicitud de pedido: si el negocio desea tener el reporte físico de las solicitudes pendientes puede imprimirlas.

Confirmar pedido: seleccionar cuando los proveedores han confirmado el pedido.

Petición de presupuesto: esta pestaña estará activa hasta que el proveedor confirme la solicitud.

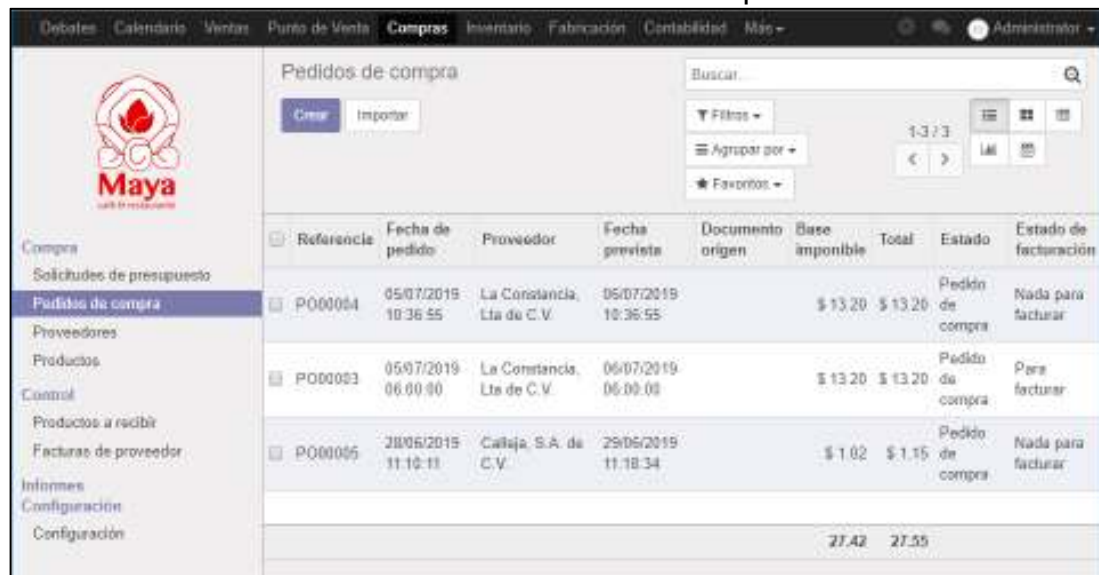
Pedido de compra: seleccionar cuando ya definieron los parámetros con el proveedor y hay un acuerdo de comprar los productos de la solicitud.

Pedidos de compra

Las compras de materia prima se pueden gestionar a través de los pedidos que se registren en el sistema para los proveedores, para tener un control de la adquisición de productos para el negocio, cuando las solicitudes son aprobadas por el proveedor, estas se convierten en pedidos de compras.

El tablero de los pedidos de compra se muestra de igual forma que las solicitudes de compras. (Ver imágenes No. 1 a la 16)

Ilustración 17 Pedidos de compras



Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado	Estado de facturación
P000004	05/07/2019 10:36:55	La Constancia, Lta de C.V.	05/07/2019 10:36:55		\$ 13.20	\$ 13.20	Pedido de compra	Nada para facturar
P000003	05/07/2019 06:00:00	La Constancia, Lta de C.V.	05/07/2019 06:00:00		\$ 13.20	\$ 13.20	Pedido de compra	Para facturar
P000005	28/06/2019 11:10:11	Calaja, S.A. de C.V.	29/06/2019 11:10:34		\$ 1.02	\$ 1.15	Pedido de compra	Nada para facturar
					27.42	27.55		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Crear: clic para crear nuevo presupuesto de productos (ver ilustración No.1).

Importar: seleccionar para subir en formato de Excel un nuevo presupuesto.

Referencia: muestra el número de solicitud que está pendiente.

Fecha de pedido: muestra la fecha de creación la solicitud de presupuesto.

Proveedor: entidad a la que se le ha solicitado el presupuesto.

Fecha prevista: es la vigencia de la solicitud de presupuesto.

Documento origen: hace referencia al documento generado en la solicitud de compra.

Base imponible: término de impuestos para la compra.

Total: muestra el total de la solicitud de presupuesto.

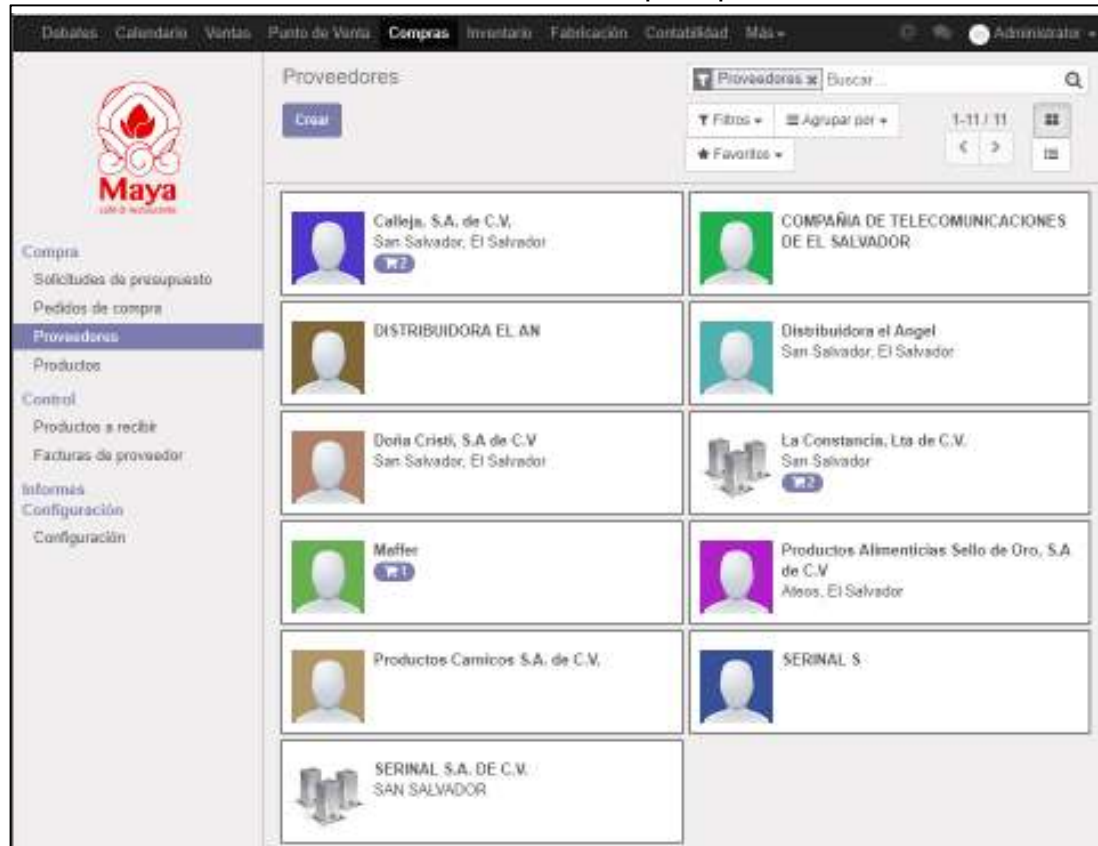
Estado: muestra el estado de la solicitud desde la petición.

Estado de facturación: muestra la etapa de facturación de los productos solicitados.

Proveedores

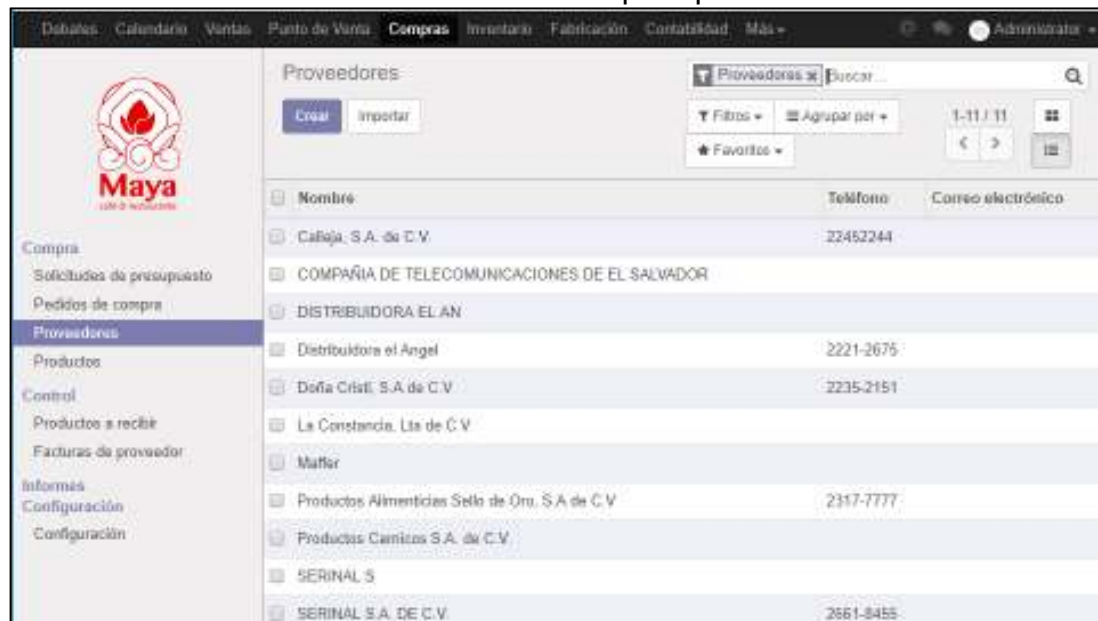
El tablero de proveedores muestra por el método kanban o por lista los proveedores que existen en el negocio

Ilustración 18 Vista “Kanban” para proveedores



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 19. Vista “lista” para proveedores



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

En la vista en modo “lista” se pueden seleccionar en el recuadro a la par

del nombre ☒ **Nombre** para que se habiliten las opciones de **Imprimir** para poder tener el listado de proveedores en físico.

En los filtros del tablero permite ver los proveedores creados por categorías como: personas, compresas, los que son clientes y proveedores, puedo enviar por correo desde el sistema de forma masiva para un correo electrónico específico.

Ilustración 20. Filtros de la vista de proveedores

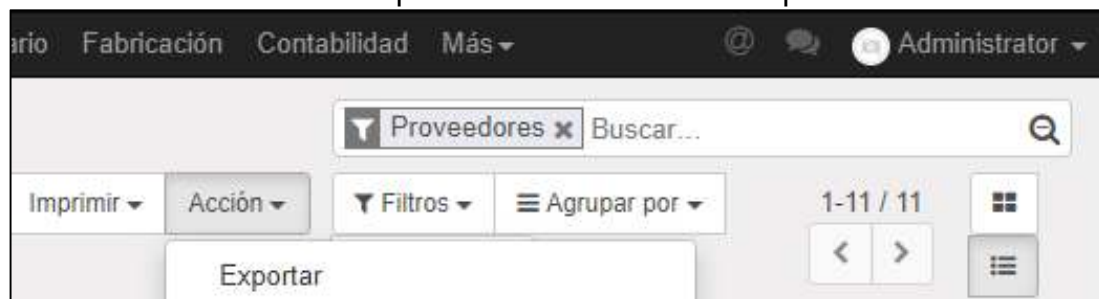


Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Exportar proveedores a archivo de Excel

Paso 1: para exportar a Excel si existe el caso de hacer análisis en hojas de cálculo con los proveedores existentes.

Ilustración 21 Exportar a Excel el listado de proveedores



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Paso 2: seleccionar los campos que aparecen en el tablero de los proveedores en este caso son: nombre, teléfono y correo electrónico. (Ver ilustración No.19).

Ilustración 22 Exportar a Excel el listado de proveedores

Exportar información

Este asistente exporta todos los datos que encajan con los criterios de filtro actuales a un archivo CSV. Puede exportar todos los datos o solo campos que pueden ser reimportados después de modificarlos.

Tenga en cuenta que todos los registros que cumplen el filtro de búsqueda serán exportados, no sólo los seleccionados.

Tipo de exportación: ☒ Importación-Exportación Compatible ☐ Exportar todos los datos

Formatos de exportación: ☒ CSV ☐ Excel

Campos disponibles

Activo

Albarán de stock

+ Bancos

C.P.

Calle

Calle2

Canales

Ciudad

Comercial

Compañía

+ Compañías que se refieren a la empresa

+ Contactos

Correo electrónico

Creado el

Creado por

Crédito concedido

Cuenta a cobrar

Cuenta a pagar

Código de barras

Empleado

Empresa relacionada

Enviar mensajes y notificaciones

Equipo de ventas

Añadir

Eliminar

Eliminar Todo

Mover arriba

Mover abajo

Campos a exportar

Nombre

Teléfono

Correo electrónico

Guardar lista de campos exportar

Exportar a fichero

Cerrar

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

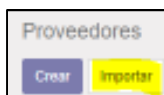
Paso 3: para poder analizar los proveedores al seleccionar el botón “Exportar a fichero”, el sistema exporta un documento en Excel, como el siguiente:

Ilustración 23 Exportar a Excel el listado de proveedores

	A	B	C	D	E
1	id	name	phone	email	
2	__export__.res_partner_29	Calleja, S.A. de C.V.	22452244		
3	__export__.res_partner_22	COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR			
4	__export__.res_partner_26	DISTRIBUIDORA EL AN			
5	__export__.res_partner_18	Distribuidora el Angel	2221-2675		
6	__export__.res_partner_19	Doña Cristí, S.A de C.V	2235-2151		
7	__export__.res_partner_16	La Constancia, Lta de C.V.			
8	__export__.res_partner_13	Maffer			
9	__export__.res_partner_20	Productos Alimenticias Sello de Oro, S.A de C.V	2317-7777		
10	__export__.res_partner_17	Productos Carnicos S.A. de C.V.			
11	__export__.res_partner_23	SERINAL S			
12	__export__.res_partner_24	SERINAL S.A. DE C.V.	2661-8455		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Para importar un listado en masivo al sistema se debe seleccionar



(Ver ilustración No.19), cuando subamos un documento debemos respetar los campos que seleccionamos cuando bajamos los proveedores.

Crear proveedores de forma individual

Para crear un nuevo proveedor en la base de datos, selecciones módulo de compras y seleccionar proveedores, en el tablero hacer clic en el botón de crear, ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla (Ver ilustración No. 19).

A continuación, se muestra un formulario con las características de un proveedor, para llenar de una forma muy detallada, cada atributo del proveedor nuevo.

Ilustración 24 Crear nuevo proveedores en módulo de compras

The screenshot shows the 'Proveedores / Nuevo' (Suppliers / New) form in the Maya software. The form is divided into two main sections: 'Individual' and 'Compañía' (Company). The 'Compañía' section is currently selected. The form includes the following fields and options:

- Nombre:** A text field for the supplier's name.
- Compañía:** A dropdown menu to select the company.
- Dirección:** A section with fields for 'Calle' (Street), 'Calle 2' (Street 2), 'Ciudad' (City), 'Estad' (State), 'C.P.' (Postal Code), and 'País' (Country).
- Sitio web:** A text field for the supplier's website, with a placeholder 'Por ejemplo, www.odoo.c'.
- Etiquetas:** A dropdown menu for tags.
- Puesto de trabajo:** A text field for the job position, with a placeholder 'p.e. Director de Ventas'.
- Teléfono:** A text field for the phone number.
- Móvil:** A text field for the mobile phone number.
- Fax:** A text field for the fax number.
- Correo electrónico:** A text field for the email address.
- Título:** A text field for the title.
- Idioma:** A dropdown menu for the language, with 'Spanish (MX) / Españ' selected.

At the bottom of the form, there are four tabs: 'Contactos y direcciones', 'Notas internas', 'Ventas y Compras', and 'Contabilidad'. A 'Crear' (Create) button is located at the bottom left.

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Nombre: digitar el nombre del nuevo proveedor.

Dirección: digitar la dirección del Proveedor.

Ciudad: digitar la ciudad del proveedor.

Estado: seleccionar el departamento del proveedor.

País: seleccionar el país donde reside el proveedor.

Sitio web: digitar la página web del cliente (si la tiene).

Puesto de trabajo: digitar el puesto de trabajo del proveedor.

Teléfono: digitar el teléfono fijo del proveedor.

Móvil: digitar el teléfono móvil del proveedor.

Correo electrónico: digitar el correo electrónico del proveedor.

Título: Seleccionar el título al proveedor, es decir, puede ser persona, Señor (Sr.), Señora (Sra.), Señorita (Srita) o empresa.

Idioma: Seleccionar el idioma del proveedor.

Después de llenar el formulario, hacer clic en el botón “Guardar” y verificar en el módulo de proveedores el nuevo proveedor generado.

Ventas y Compras: esta opción permite crear al proveedor y al mismo tiempo como cliente si aplica para ventas y compras al mismo tiempo.

Ilustración 25 Proveedores módulo de compras

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Contabilidad: podemos colocar el plazo de la venta que podemos seleccionar 15, 30 días o hacer el pago de inmediato, la posición fiscal que tiene la compra que puede ser exenta o con impuestos, y así mismo se puede seleccionar la cuenta contable por cobrar o pagar que afectaran la contabilidad.

Ilustración 26 Proveedores módulo de compras

Venta

Plazo de pago de cliente:

Grado de confianza para este deudor:

Compra

Plazo de pago de proveedor:

Información fiscal

Posición fiscal:

Asientos contables

Cuenta a cobrar:

Cuenta a pagar:

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Productos

En el tablero de productos, se desglosan todos los platillos creados y productos de las recetas, para eso en el filtro debemos colocar “puede ser comprado”, en donde cada producto aparece como “PM010000X para identificar los productos de las recetas.

Ilustración 27 Tablero de Productos

Productos

Crear

Puede ser comprado:

Filtros:

Favoritos:

[MP010001] Aceite Precio: \$0.00	Aceite Precio: \$0.00
[MP010002] Aceite de oliva Precio: \$0.00	[MP010036] Aceitunas Precio: \$0.00
[MP010001] Aguacate Precio: \$0.75	[PL020055] Agua Mineral Precio: \$0.00

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Crear un producto de forma individual

La creación desde el módulo de compras, el usuario únicamente deberá colocarse en el menú que despliega en el lado izquierdo, en el cual muestra entre todas las opciones, la denominada “Productos”, al dar clic sobre tal, mostrará la pantalla principal en la cual, en la parte superior de la misma presentará dos botones, denominados “Crear” e “Importar”. Siendo estas las dos opciones mencionadas anteriormente.

Ilustración 28 Crear cada producto de forma individual

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Nombre del producto: digitar el nombre del producto a comprar.

Puede ser vendido: seleccionar si el producto se podrá ser vendido.

Puede ser comprado: seleccionar si el producto se podrá ser comprado.

Información general: son todos los parámetros generales de la creación del producto.

Tipo de producto: seleccionar si el producto es consumible o almacenable.

Referencia Interna: seleccionar la referencia que caracterizará al producto creado.

Código de barras: este campo sirve para instalar un lector de códigos,

HS Code: (sus siglas en inglés: Product Harmonized System Codes y en español códigos del sistema armonizados del producto), este campo

Categoría Interna: en esta opción se digita una categoría personalizada con producto del restaurante, por ejemplo: abarrotes, verduras, etc.

Precio de venta: es el precio que se le coloca si el producto puede ser vendido, es el precio de venta al cliente.

Coste: colocar el precio de costo con el que se adquiere el producto.

Unidad de medida compra: seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Control facturas compra: en este campo se selecciona si las unidades de compras son sobre cantidades pedidas o recibidas.

Ilustración 29. Producto creado de materia prima para compras

Productos / [MP070003] APIO

Editar Crear Imprimir Acción

10 / 40

APIO

Activo

Puede ser vendido

Puede ser comprado

Información General Inventario Facturación Notas

Tipo de producto: Servicio

Referencia interna: MP070003

Código de barras

HS Code

Categoría interna: Verduras

Precio de venta: \$0.00

Coste: \$0.02

Unidad de medida: Unidad(es)

Unidad de medida compra: Unidad(es)

Control facturas compra

Control facturas venta: Sobre cantidades recibidas

Nuevo mensaje Registrar una nota interna Seguir

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Tablero de control

Productos a recibir

Todos los pedidos creados pasan por diferentes fases, de solicitud de presupuesto (Ilustración No.1) a pedidos de compra (Ilustración No. 17), cuando se cambian los estados del proceso, estos pasan a ser los pedidos reservados y hechos y se observan en este tablero a continuación:

Ilustración 30 Productos que están pendiente de recibir

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
29/05/2019	28/06/2019	PO00005	Azúcar	1.000	Unidad(es)	Reservado
05/07/2019	05/07/2019	PO00004	[BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Botella de agua	24.000	Unidad(es)	Reservado

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupar por pedidos: El módulo de compras nos permite filtrar una agrupación por producto en el que se desglosan los productos que se han solicitado y están en tránsito pendientes de entrar al negocio (Ver ilustración No. 31)

Ilustración 31 Agrupación de pedidos por productos recibir

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
[MP010003] Azúcar (1)						
[PL020001] Botella de agua 350ml (1)						

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación por albarán: permite visualizar los productos reservados con el proveedor y los pedidos que tienen documento de entrega conocido en el sistema como albarán (Ver ilustración No. 32).

Ilustración 32 Agrupación de pedidos por albarán

Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
+ WH/IN/00003 (1)				1.000		
29/06/2019	28/06/2019	PO00005	[MP010003] Azucar	1.000	Unidad(es)	Reservado
+ WH/IN/00001 (1)				24.000		
06/07/2019	08/07/2019	PO00003	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Hecho
+ WH/IN/00002 (1)				24.000		

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Agrupación por estado: permite visualizar los productos por estado reservado y hecho, es decir los productos ya recibidos en el negocio o que siguen pendientes (Ver ilustración No. 33).

Ilustración 33. Agrupación de pedidos por estado



Fecha prevista	Fecha	Documento origen	Producto	Cantidad	Unidad de medida	Estado
+ Reservado (2)				25.000		
29/06/2019	28/06/2019	PO00005	[MP010003] Azucar	1.000	Unidad(es)	Reservado
06/07/2019	05/07/2019	PO00004	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Reservado
+ Hecho (1)				24.000		
06/07/2019	06/07/2019	PO00003	[PL020001] Botella de agua 330ml	24.000	Unidad(es)	Hecho

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Facturas de proveedor

Para establecer un proceso de control de factura de proveedor, lo primero que hay que hacer es tener datos de la compra en el sistema, es decir, hay que saber lo que se ha comprado y recibido es el primer paso hacia la comprensión de sus procesos de gestión de compras.

Este proceso permite validar los productos que se pueden cotejar con los productos solicitados previamente en el proceso de la compra desde las solicitudes de presupuesto hasta obtener la factura del proveedor.

Este proceso también permite el control de todas las compras y todos los gastos de manera sistematizada.

Ilustración 34 Facturas de proveedor

Proveedor	Fecha factura	Número	Referencia de proveedor	Fecha vencimiento	Documento origen	Total	A pagar	Estado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0000		06/07/2019		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0001		06/07/2019		\$ 2.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0010		06/07/2019		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	31/07/2019	FACTURA/2019/0007		01/07/2019		\$ 12.72	\$ 0.00	Pagado
COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR	31/08/2019	FACTURA/2019/0002 CLARO		01/07/2019		\$ 43.00	\$ 0.00	Pagado
SERIAL S.A. DE C.V.	17/08/2019	FACTURA/2019/0003 SERIAL		17/08/2019		\$ 79.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	17/08/2019	FACTURA/2019/0001 CONSTANCIA		17/08/2019		\$ 25.32	\$ 0.00	Pagado
DISTRIBUIDORA EL AIL RENE ANIBEL LOPEZ BATEN	30/08/2019	FACTURA/2019/0004		29/08/2019		\$ 22.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/08/2019	FACTURA/2019/0005		03/08/2019		\$ 12.72	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	31/08/2019	FACTURA/2019/0005		01/08/2019		\$ 10.72	\$ 0.00	Pagado
						227.21	\$ 0.00	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informes

El módulo de compras permite obtener informes de los proveedores y los montos que han facturado al negocio, como se muestra a continuación:

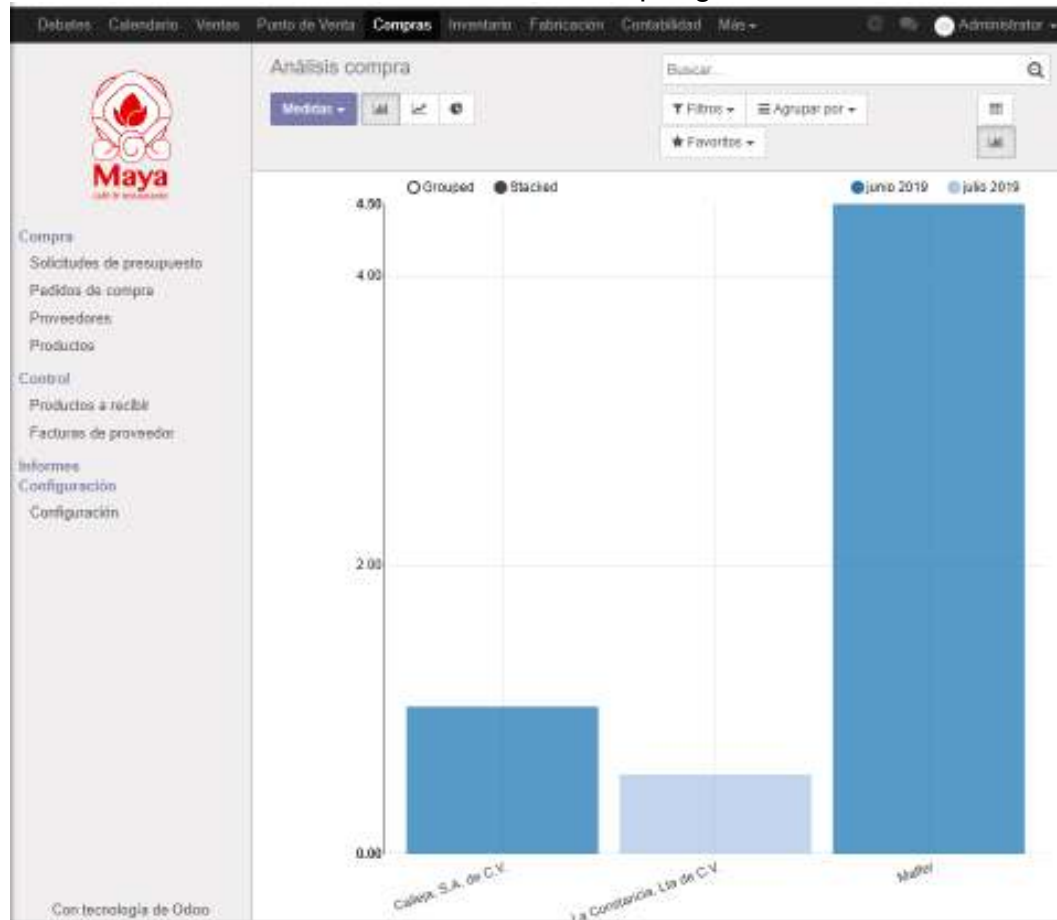
Ilustración 35 Facturas de proveedor

Proveedor	Fecha factura	Número	Referencia de proveedor	Fecha vencimiento	Documento origen	Total	A pagar	Estado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0000		06/07/2019		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0001		06/07/2019		\$ 2.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/07/2019	FACTURA/2019/0010		06/07/2019		\$ 0.40	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	31/07/2019	FACTURA/2019/0007		01/07/2019		\$ 12.72	\$ 0.00	Pagado
COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR	31/08/2019	FACTURA/2019/0002 CLARO		01/07/2019		\$ 43.00	\$ 0.00	Pagado
SERIAL S.A. DE C.V.	17/08/2019	FACTURA/2019/0003 SERIAL		17/08/2019		\$ 79.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	17/08/2019	FACTURA/2019/0001 CONSTANCIA		17/08/2019		\$ 25.32	\$ 0.00	Pagado
DISTRIBUIDORA EL AIL RENE ANIBEL LOPEZ BATEN	30/08/2019	FACTURA/2019/0004		29/08/2019		\$ 22.00	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	30/08/2019	FACTURA/2019/0005		03/08/2019		\$ 12.72	\$ 0.00	Pagado
La Constancia, Lda de C.V.	31/08/2019	FACTURA/2019/0005		01/08/2019		\$ 10.72	\$ 0.00	Pagado
						227.21	\$ 0.00	

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

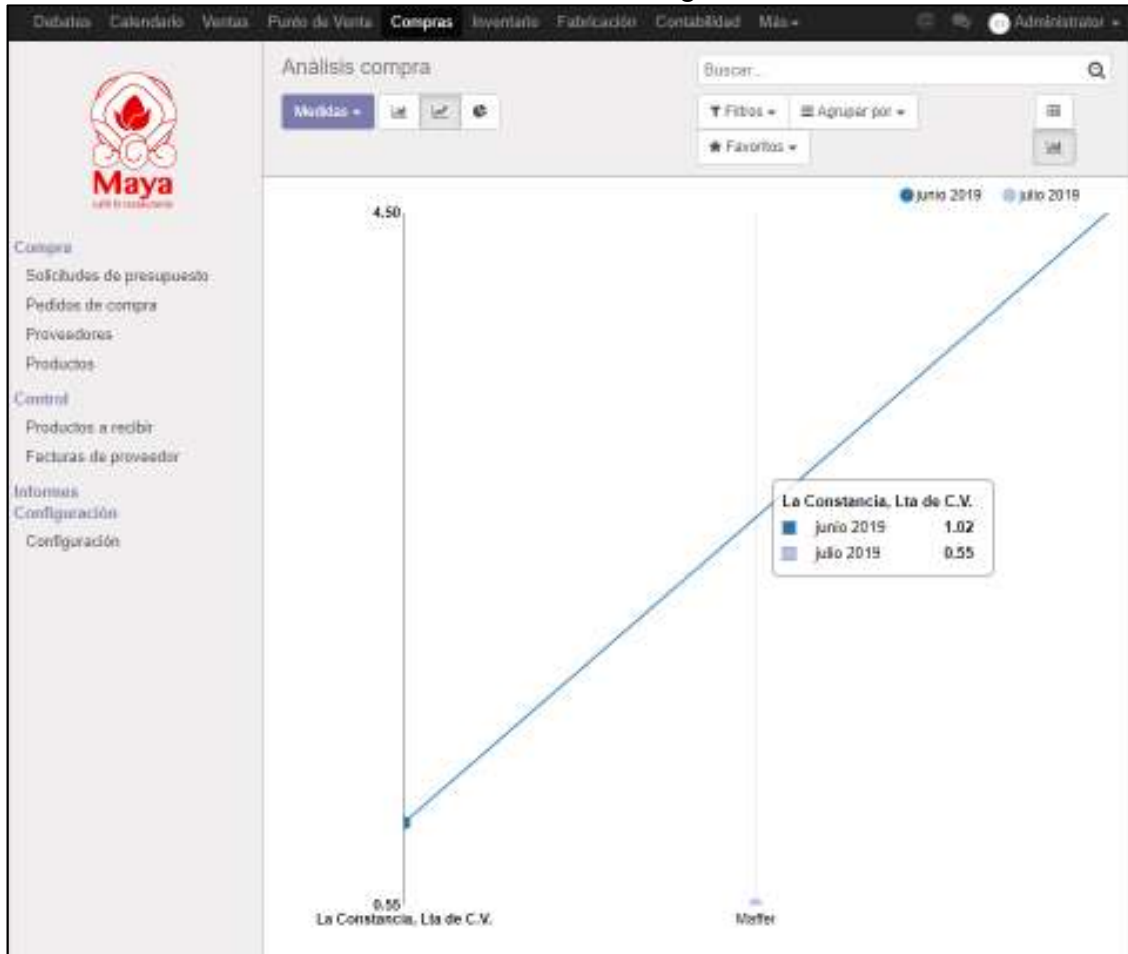
En el módulo de compras encontramos diferentes formas de analizar la información registrada, por medio de graficas de barras, pastel o de líneas.

Ilustración 36 Vista de las facturas por gráfica de barras



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 37 Facturas vista de gráfica de líneas



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 38 Vista de las facturas por gráfica de pastel

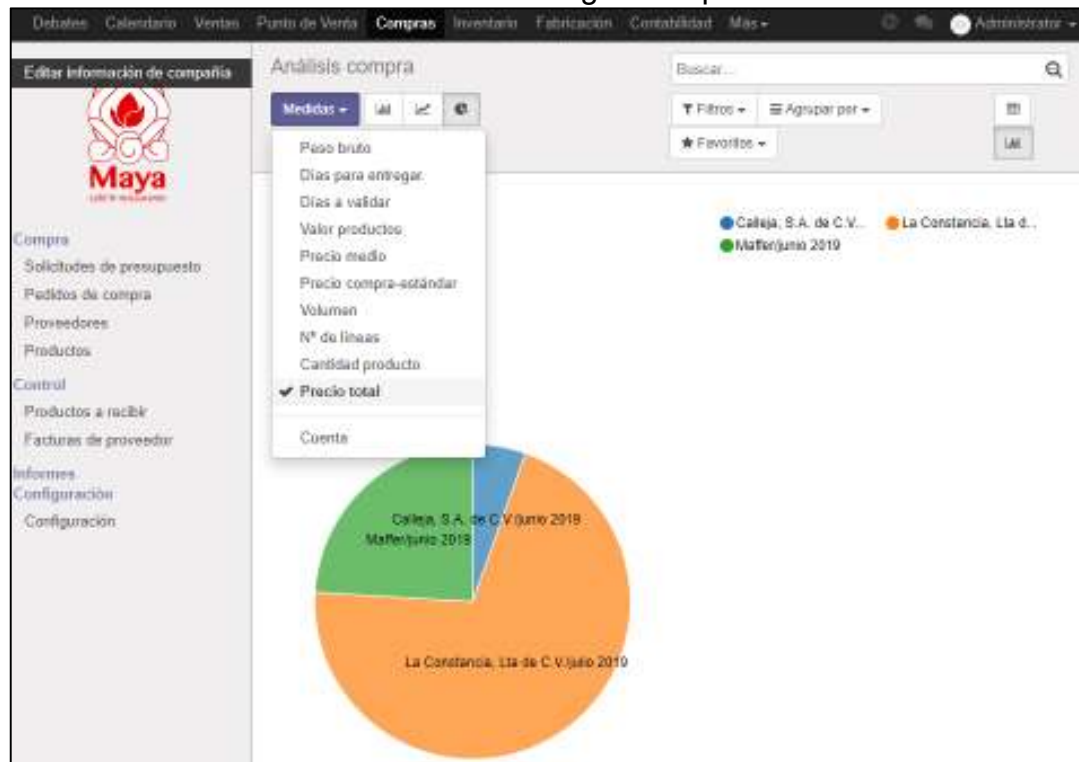


Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Análisis de gráficos por medio de medidas

La información puede ser analizada por medio de medidas si el usuario quiere ver las variantes de precio total de cada proveedor, los días para entregar los productos, o por volumen de compras, e incluso por cantidad de productos, etc.

Ilustración 39 Análisis de gráficos por medidas



Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración del módulo de compras

Es importante que para optimizar el módulo de compras, configurarlo de acuerdo a las necesidades del negocio

Ilustración 40 Análisis de gráficos por medidas

Fuente: Módulo de compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Logística

Plazo de tiempo de compra: se establece el plazo de tiempo de compras del negocio.

Modificación del pedido de compra: permite editar órdenes de compra o definir el parámetro para que no sean editables.

Niveles de aprobación: se pueden requerir hasta dos niveles para confirmar los pedidos de compra.

Pedidos de compra

Variantes de producto: los productos pueden tener diversos atributos, definiendo variantes como tamaño, color, etc. O bien seleccionar la opción que no se requieren variantes del producto

Unidades de medida: esta configuración permite la creación de productos que se puedan vender y comprar al mismo tiempo.

Métodos de costo: se puede establecer u precio de costo fijo, real o medio en cada producto.

Licitaciones: seleccionar esta opción si en la empresa se pueden hacer licitaciones.

Precio de proveedor: el sistema permite poner los precios que ofrecen los proveedores por producto, y también se puede importar de forma masiva las tarifas.

Aviso: se pueden agregar avisos personalizados en las órdenes de compra.

Ubicación y almacén

Dropshipping: esta opción es el envío desde el proveedor, y permite entregar los productos directamente desde el proveedor a cada cliente o en el almacén del negocio.

(*) Esta configuración está relacionada con la compañía en la que está conectado.



Anexo 5.5 Manual de Módulo Punto de Ventas

INDICE

Objetivos del manual	460
Alcance	460
Manual de Módulo Punto de Ventas para Maya Café Restaurante	461
Corte diario de Caja	465

Objetivos

- Proporcionar una guía de consulta para el uso de módulo de ventas en sistema ODOO aplicado a los procesos del Restaurante Maya Café.
- Identificar las oportunidades de negocio, que pueda generar al Restaurante.
- Facilidad de aprendizaje e interactuar con el usuario del sistema.

Alcance

El módulo de ventas en el sistema ODOO aplicado a Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para una buena gestión de facturación, teniendo en cuenta los productos del menú que se ofrecen a los clientes como base fundamental, y poder brindar una relación eficiente y eficaz entre el restaurante y el cliente por medio de las ventas.

Manual de Módulo Punto de Ventas para Maya Café Restaurante

Punto de venta

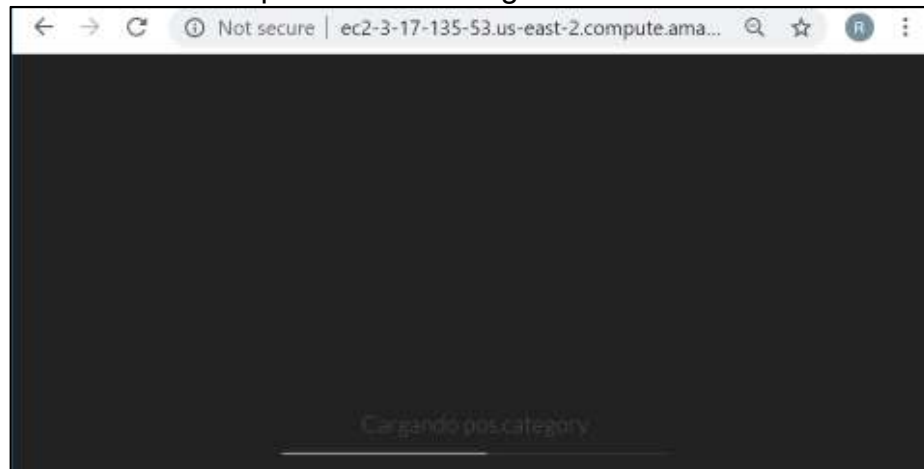
Modulo diseñado para facilitar la facturación de la venta de productos en Restaurante Maya Café, el usuario ingresará en la opción Punto de Venta, en donde se desplegará lo siguiente pantalla:

Ilustración 1 Punto de Ventas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 2 Esperar mientras ingresa el sistema al Punto de Venta



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ingreso al Punto de Venta

Seleccionar la opción “reanudar” (ver ilustración No.1), que permite ingresar al módulo Punto de Venta, en el cual se muestran las diferentes áreas de servicio (Ilustración No.3) con las respectivas mesas, como se muestra a continuación:

Ilustración 3 Ingreso al Punto de Venta

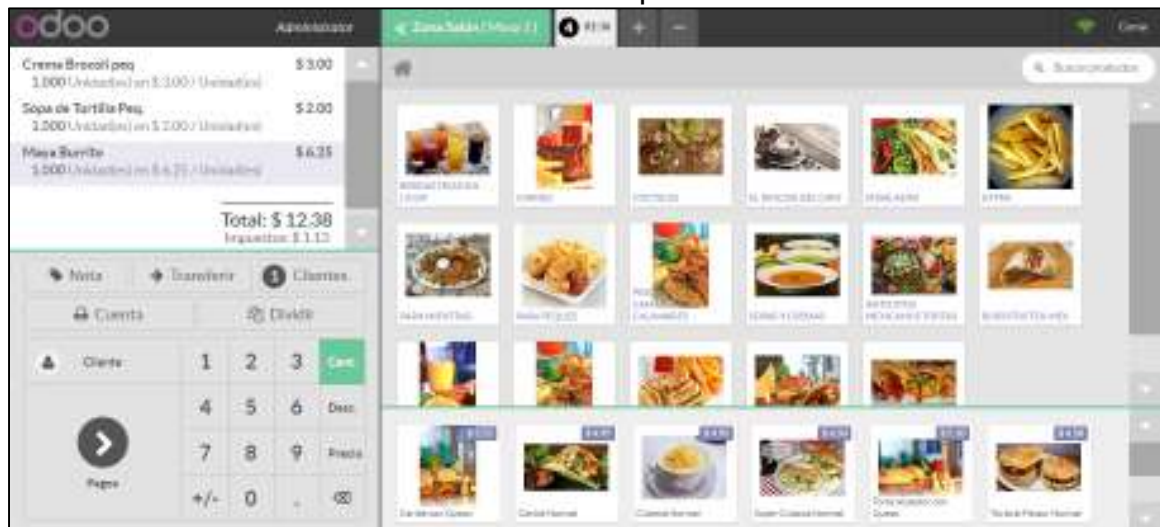


Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Facturación Punto de Venta

Se muestra la pantalla de acceso a los productos del menú, se puede seleccionar cualquier producto para facturar el cual se muestra de la siguiente manera:

Ilustración 4 Selección de platillos a facturar



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Zona: En la barra superior se muestra en color verde la zona con la mesa seleccionada en la que se está atendiendo al cliente.

Signo más y menos (+ -): Se puede seleccionar para descartar la facturación o para agregar otra cuenta en la misma mesa.

Buscar producto: Parte superior derecha de la pantalla se puede buscar cada producto en específico.

Transferir: Permite transferir la cuenta de una mesa a otra.

Cientes: Asigna el número de clientes en mesa.

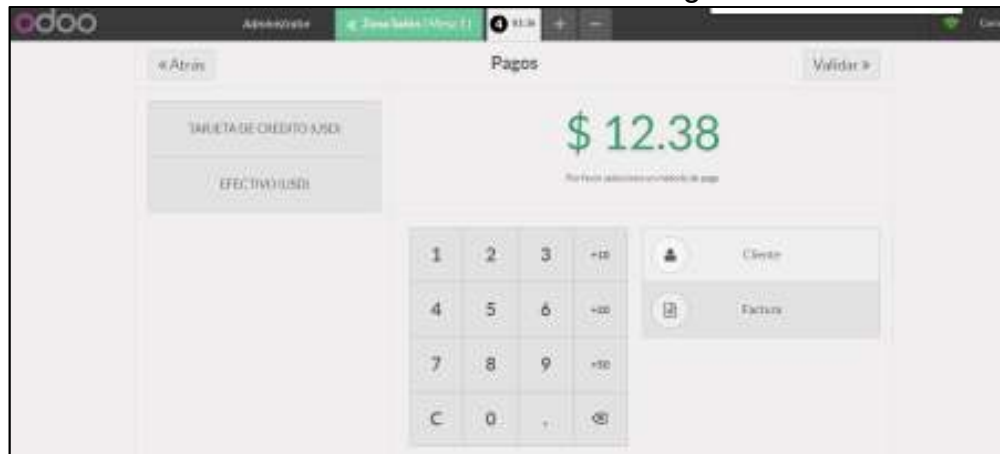
Cuenta: Permite una vista previa de la cuenta antes de facturar.

Dividir: Permite realizar pagos por separado de una misma mesa y en la misma cuenta.

Nota: Permite agregar avisos o indicaciones especiales de preparación o promociones al cliente.

Pago: Cierre de cuenta por pago del cliente (Ilustración No.5).

. Ilustración 5 Forma de Pago



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Tarjeta de Crédito o efectivo: Seleccionar forma de pago del cliente.

Validar: Genera el ticket de venta final, a pagar por el cliente.

Cliente: Seleccionar el cliente en casos que sean varios.

Ilustración 6 Emisión de tiquet



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Imprimir recibo: El sistema permite la impresión del ticket para el cliente y para control interno.

Corte diario de Caja

El sistema permite realizar el cierre de ticket o corte de caja diario, dando un click en la opción de la esquina superior derecha denominada “Cerrar” (Ver Ilustración No. 7, No. 8 y No. 9), la cual cambiará de status al “Confirmar” el corte de las ventas del día.

Ilustración 7 Cierre de caja



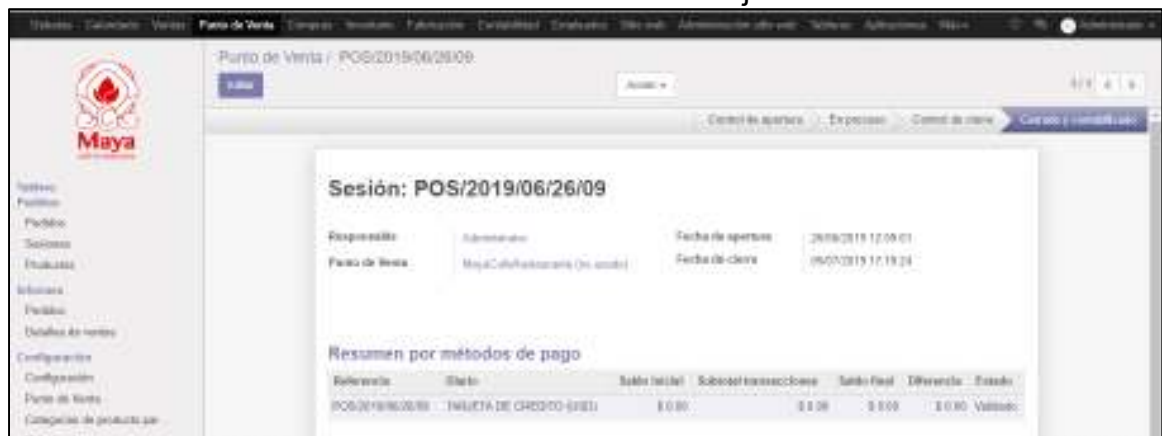
Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Reanudar: Seleccionar reanudar si las cuentas de los clientes seguirá teniendo cambios, o requiere agregar más facturación.

Cerrar: Seleccionar “cerrar” para hacer corte de caja.

Ilustración 8 Cierre de caja



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 9 Apertura de caja



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Es importante mencionar, que se debe hacer el cierre de caja abierto para poder dar inicio a un nuevo ciclo de facturación.

Habilitar opción para crear zonas de servicio y agregar mesas

Seleccionar Configuración para habilitar la opción de “Restaurante: activar la gestión de mesa”.

Ilustración 10 Habilitar opción para crear de mesas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Creación de punto de venta

El sistema permite a Maya Café Restaurante crear diferentes puntos de ventas, donde puede agregar zonas con mesas específicas para facturar.

Ilustración 11 Crear el punto de venta con zonas y mesas

The screenshot shows the 'Punto de Venta' configuration screen in the Maya Café Restaurante POS system. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'Tablero', 'Pedidos', 'Productos', 'Informes', 'Configuración', and 'Punto de Venta'. The main content area is titled 'Punto de Venta / MayaCafeRestaurante (Administrador)' and features a 'Crear' button. Below this, there are sections for 'MayaCafeRestaurante' configuration, 'Métodos de pago disponibles' (Available payment methods), and 'Características' (Features).

Código corto	Nombre del diario	Tipo
01	EFFECTIVO	Efectivo
02	TARJETA DE CREDITO	Efectivo

Características	Estado
Teclado virtual	☒
Facturación	☒
Llenado previo pago en efectivo	☐
Categoría inicial	☐
Producto Propina	☐
Incluir impuestos en los precios	☐
Barra de desplazamiento grandes	☒
Impresión automática del recibo	☐
Mostrar imágenes de Categoría	☒

Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Crear: opción para crear un nuevo punto de venta.

Diario de ventas: Seleccionar la opción “POS Sale Journal USD” para poder registrar ventas desde un dispositivo de tarjeta de crédito.

Diario de factura: Seleccionar “Facturas de clientes”

Tarifa: Se pueden crear los diferentes tipos de monedas en circulación en este caso USD.

Activo: Permite activar el punto de venta.

Métodos de pago disponibles: se crean los posibles métodos de pago de los clientes para este caso puede ser en “Efectivo” o “Tarjeta de crédito”.

Teclado virtual: desde el punto de venta se visualiza el teclado virtual para dar digitar el nombre individual de los productos.

Facturación: Habilita la opción de facturación previa en el punto de venta.

Barra de desplazamiento: La barra permite desplazarse a través de los productos del menú.

Mostrar imágenes de categoría: Las categorías permiten direccionarse a cada producto de forma más fácil.

Configuración del formato de tiquet

La configuración del tiquet (ver ilustración No. 6), permite definir el título y agregar pie de página como se muestra a continuación en la configuración del punto de venta:

Ilustración 12 Configuración del formato del tiquet



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración de la cuenta de cliente y creación de las zonas

Para crear o eliminar zonas se deben seleccionar la opción “editar” (ver ilustración no.11) y se podrá adicionar o eliminar zonas, permite la configuración de separar cuentas y poder colocar notas específicas de los clientes.

Ilustración 13 Configuración de la cuenta y creación de las zonas



Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 14 Creación de mesas dentro de las zonas del restaurante

Nombre de la Mesa	Asientos	Forma
Mesa 1	4	Cuadrado
Mesa 2	4	Cuadrado
Mesa 3	4	Cuadrado
Mesa 4	4	Cuadrado
Mesa 5	4	Cuadrado
Mesa 6	4	Cuadrado
Mesa 7	4	Cuadrado

Fuente: Punto de ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Nombre del piso: Asignar el nombre de una zona particular del restaurante.

Punto de venta: Seleccionar el punto de venta en donde se crean las zonas y mesas.

Color de fondo: Seleccionar el color que identifica al negocio.

Añadir elemento: Esta opción permite crear o eliminar las mesas que corresponden a cada zona.



Anexo 5.6 Manual de Inventarios

INDICE

Objetivos del manual	474
Alcance	474
Manual de módulo de Inventarios para Maya Café Restaurante	475

Objetivos

- Implementar procedimientos necesarios para el control y manejo de los inventarios, con el fin de automatizar los procesos e incrementar la rentabilidad de Maya Café Restaurante.
- Realizar un diagnóstico del manejo de inventarios de Maya Café Restaurante con el fin de mejorar los procesos.
- Proporcionar un manual para las diferentes variaciones del manejo de inventarios de Maya Café Restaurante.

Alcance

El módulo de inventarios a implementar desde el sistema ODOO en Maya Café Restaurante, consiste en el desarrollo de la aplicación para mejorar el manejo del inventario para el punto de ventas.

Comprendiendo que la actividad económica principal del restaurante es la venta de deliciosos platillos de comida mexicana, mariscos y carnes.

Bajo esta premisa se diseñó el manual del módulo de inventarios donde se establecen procedimientos a ejecutar.

Manual de módulo de Inventarios para Maya Café Restaurante

Este manual de Inventario en Odoo tiene una guía de implementación que se debe seguir para el uso de todas las pantallas que se necesita para el control de los productos.

Al ingresar a Odoo en el módulo de inventarios, en la pantalla inicial muestra un tablero con los productos que están pendiente de recibir.

Ilustración 1 Inicio de inventarios



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Control de inventario

Llevar el control de los inventarios, ayudará al restaurante a minimizar los tiempos y costos relacionados al manejo de los mismos, a través de este manual en el negocio se podrán administrar de manera eficiente el movimiento de los productos, así como el flujo de información y recursos que resultan de ello, en términos generales se subdividen en los correspondiente a la gestión y optimización.

Productos

Vista por kámban

Los productos del inventarios aparecen en vista de kanban se puede



validar en éste icono porque muestra las fotos de los productos que hayamos configurado, y se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.

Ilustración 2 Vista de productos por método kámban



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Vista de productos por listado

Los productos de inventarios aparecen en vista de listado y se puede



validar en éste icono que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.

Ilustración 3 Vista por listado

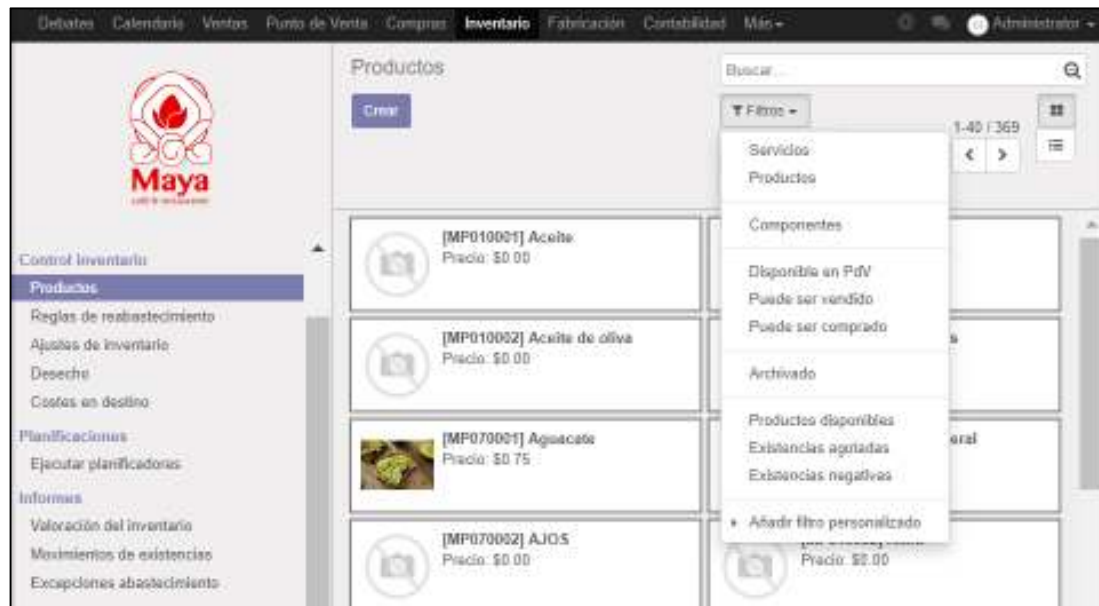
ID	Código	Descripción	Precio de compra	Precio de venta	Categoría	Tipo de producto	Unidades de compra	Unidades de venta
MP030016	Camaron colita	Camaron colita	8.00	8.35	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010110	Camarinas	PESCADO, CAMARONES y CALAMARES	13.25	9.30	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010043	Camarones, pescado y ris	MAR Y TIERRA	13.50	9.47	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010045	Camarones pollo y res	MAR Y TIERRA	13.50	9.47	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010094	Camarones y pescado	MAR Y TIERRA	10.25	7.19	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010055	Camarones y pollo o res	MAR Y TIERRA	9.75	6.84	Camaron	Servicio	0.000	0.000
MP030017	Camaron Jumbo	Todos	8.00	8.62	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010022	Campesino	DESAYUNOS	3.95	2.77	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL010023	Campesino Valiente	DESAYUNOS	4.95	3.47	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL020031	Capuccino Caliente	EL RINCON DEL CAFE	1.95	1.37	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL020032	Capuccino Helado o frozen	EL RINCON DEL CAFE	2.95	2.07	Camaron	Servicio	0.000	0.000
PL020033	Capuccino Moca caliente	EL RINCON DEL CAFE	2.35	1.65	Camaron	Servicio	0.000	0.000

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Filtros de los productos:

El módulo permite filtrar los productos para diferentes análisis que requiera la empresaria dar seguimiento, como se muestra a continuación:

Ilustración 4 Productos



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Servicios: desglosa únicamente los productos que han sido creados como servicios.

Productos: desglosa únicamente los productos que son diferente a servicios.

Componentes: desglosa los productos que tienen recetas vinculadas.

Disponibles en PdV (Punto de venta): desglosa todos los productos que forman parte de los que se pueden vender.

Puede ser vendido: cuando se crea un nuevo producto se parametriza con la opción de que se pueda vender o se pueda comprar.

Puede ser comprado: cuando se crea un nuevo producto se parametriza con la opción de que se pueda vender o se pueda comprar.

Archivado: filtra los productos que ya no se utilizan y se han archivado.

Productos disponibles: desglosa los productos disponibles.

Existencias agotadas: desglosa todos los productos almacenables que se debe abastecer.

Existencias negativas: cuando los elementos de la receta se encuentra en negativo en el inventario.

Crear productos:

La creación desde el módulo de inventario, el usuario únicamente deberá colocarse en el menú que despliega en el lado izquierdo, en el cual se muestra entre todas las opciones, la denominada “Productos”, al dar clic sobre tal, mostrará la pantalla principal, en la parte superior de la misma presentará el botón “Crear”.

Ilustración 5 Crear cada producto de forma individual

The screenshot displays the 'Productos / Nuevo' (Products / New) window in the Maya software. The left sidebar contains a menu with categories like 'Operaciones', 'Control inventario', 'Informes', and 'Configuración'. The main panel has a top section with a 'Nombre del producto' field and a 'Guardar' (Save) button. Below this is a grid of icons for various product types and actions. A central section contains checkboxes for 'Puede ser vendido' and 'Puede ser comprado'. The bottom section is divided into tabs: 'Información General', 'Inventario', 'Ventas', 'Facturación', and 'Notas'. The 'Información General' tab is active, showing fields for 'Tipo de producto' (set to 'Almacenable'), 'Referencia interna', 'Código de barras', 'HS Code', and 'Categoría interna' (set to 'Todos'). It also includes input fields for 'Precio de venta' (1.00) and 'Coste' (0.00), and dropdown menus for 'Unidad de medida' (both set to 'Unidades').

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Nombre del producto: digitar el nombre del producto a comprar.

Puede ser vendido: seleccionar si el producto se podrá ser vendido.

Puede ser comprado: seleccionar si el producto se podrá ser comprado.

Información general: son todos los parámetros generales de la creación del producto.

Tipo de producto: seleccionar si el producto es consumible o almacenable.

Referencia Interna: seleccionar la referencia que caracterizará al producto creado.

Código de barras: este campo sirve para instalar un lector de códigos,

HS Code: (sus siglas en inglés: Product Harmonized System Codes y en español códigos del sistema armonizados del producto), este campo

Categoría Interna: en esta opción se digita una categoría personalizada con producto del restaurante, por ejemplo: abarrotes, verduras, etc.

El tipo de categoría que es en este caso “normal”

Ilustración 6 Crear categoría de un producto nuevo

Crear: Categoría interna

Nombre de categoría

ej. Lamps

Tipo categoría

Categoría padre

Tipo categoría

Normal

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Precio de venta: es el precio que se le coloca si el producto puede ser vendido, es el precio de venta al cliente.

Coste: colocar el precio de costo con el que se adquiere el producto.

Unidad de medida compra: seleccionar si el producto a solicitar es onzas, unidades, etc.

Control facturas compra: en este campo se selecciona si las unidades de compras son sobre cantidades recibidas.

Ilustración 7 Producto creado como materia prima (MP)



Productos / [MP040013] Brocoli

Editar Crear Imprimir Acción 20 / 40

Brocoli Activo 0 Compras \$ 0 Ventas

☐ Puede ser vendido
☒ Puede ser comprado

Información General Inventario Facturación Notas

Tipo de producto	Servicio	Precio de venta	\$0.00
Referencia interna	MP040013	Coste	\$0.03
Código de barras		Unidad de medida	Unidades
HS Code		Unidad de medida compra	Unidad(es)
Categoría interna	Frutas	Control facturas compra	Sobre cantidades recibidas

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ilustración 8 Producto creado de platillo para ventas (PL)



Productos / [PL020028] Americano piquetero caliente

Editar Crear Imprimir Acción 5 / 40

Americano piquetero caliente Activo 0 Compras \$ 0 Ventas

☒ Puede ser vendido
☐ Puede ser comprado

Información General Inventario Ventas Facturación Notas

Tipo de producto	Servicio	Precio de venta	\$3.40
Referencia interna	PL020028	Coste	\$2.39
Código de barras		Unidad de medida	Unidad(es)
HS Code		Unidad de medida compra	Unidad(es)
Categoría interna	EL RINCON DEL CAFE	Control facturas compra	Sobre cantidades recibidas

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Proveedores módulo de compras

Ilustración 9 Producto creado de platillo para ventas

Información General	Inventario	Ventas	Facturación	Notas
Condiciones de venta		Punto de Venta		
Plazo de entrega del cliente	0.00 días	Disponible en el TPV	☒	
		Categoría del TPV		EL RINCON DEL CAFE
		Para pesar con balanza	☐	

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Condiciones de venta: se establece el plazo de entrega del cliente, en este caso tiene cero por ser productos que se sirven inmediatamente a la mesa.

Disponible en el TPV: seleccionar este check para permitir que el producto esté disponible en el punto de venta.

Para pesar con balanza: no aplica en los productos creados para el restaurante.

Información general de facturación: En la facturación se parametriza la cuenta de ingresos y los impuestos que se reflejan en el ticket de venta al cliente, así mismo las notas sirven para personalizar los productos creados, como se muestra a continuación la configuración.

Ilustración 10 Producto creado de platillo para ventas

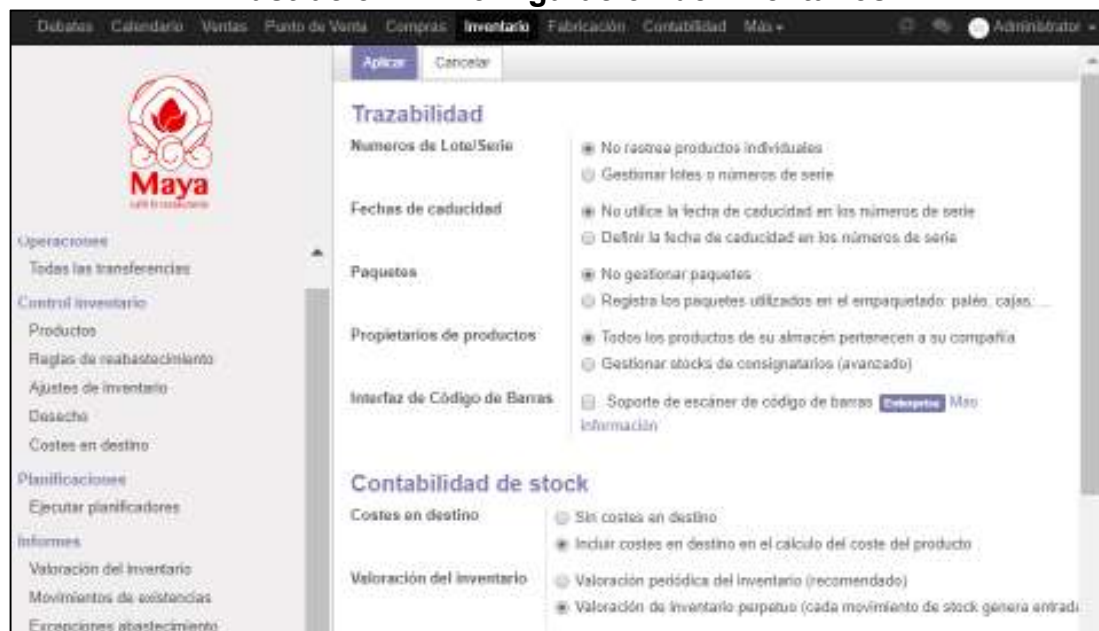


Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Configuración de inventarios

Configuración

Ilustración 11 Configuración de inventarios



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde:

Trazabilidad

Números de Lote/Serie: esta opción permite asignar un lote o número de serie a los movimientos, lo que puede hacer posible conocer qué lote de producción fue enviado a un cliente.

Fechas de caducidad: permite el seguimiento de fechas en los productos y números de serie.

Paquetes: permite manipular paquetes, es decir, puede poner algo dentro de ellos o sacar algo, y también mover paquetes enteros y colocarlos dentro de otros paquetes.

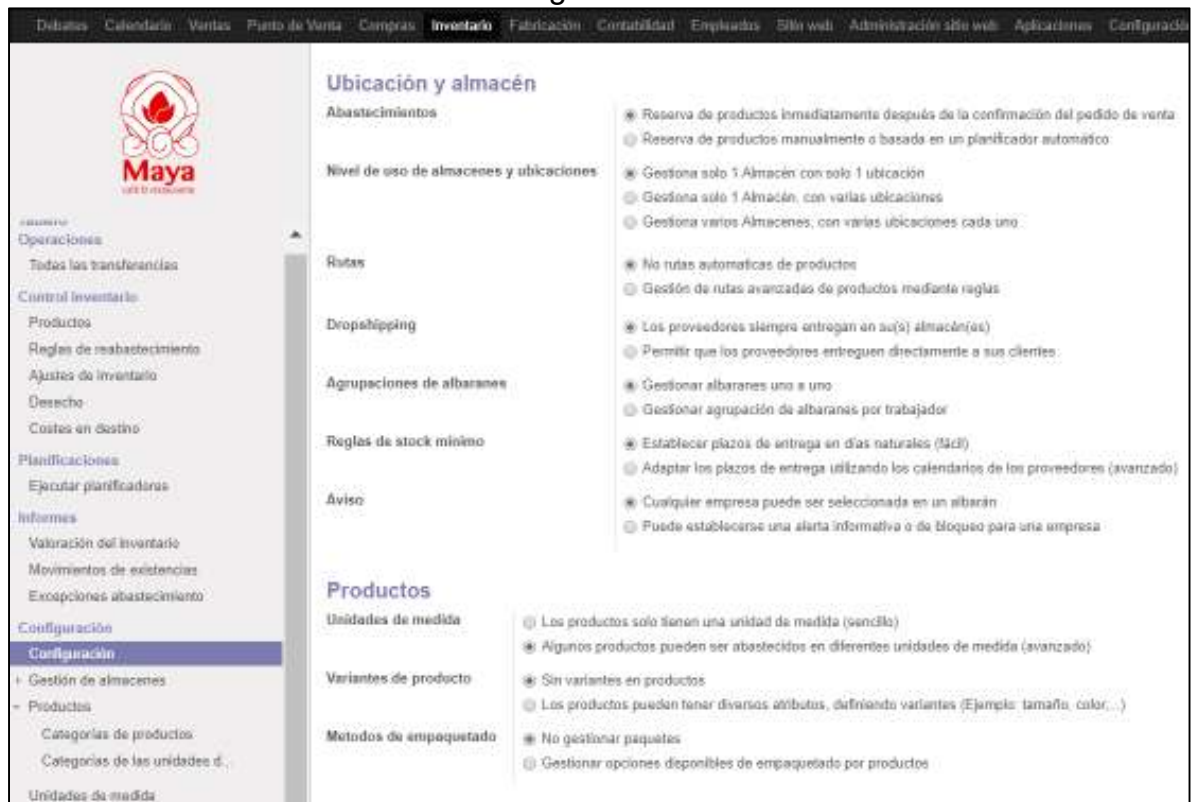
Propietarios de productos: se pueden recibir productos atribuidos a un propietario en concreto.

Contabilidad de Stock

Costes en destino: Instala el módulo que permite ingresar costos en destinos en las órdenes de compra de los clientes, y separarlos entre los diferentes productos.

Valoración de inventario: Permite configurar valoraciones de inventario en los productos y sus categorías.

Ilustración 12 Configuración de inventarios



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ubicación y almacén

Abastecimientos: permite reservar automáticamente los productos disponibles al confirmar un pedido de venta.

Nivel de uso de almacenes y ubicaciones: gestiona varios almacenes con varias ubicaciones cada uno, para este caso hemos usado la opción de un almacén con una sola ubicación.

Rutas: esta opción permite habilitar la configuración de rutas, en el caso que el restaurante tuviera lugares a donde llevar los alimentos.

Dropshipping: esta opción es el envío desde el proveedor, y permite entregar los productos directamente desde el proveedor a cada cliente o en el almacén del negocio.

Agrupaciones de albaranes: permite visualizar los productos reservados con el proveedor y los pedidos que tienen documento de entrega conocido en el sistema como albarán

Reglas de stock mínimo: esta opción permite manejar reglas de stock mínimo de forma diferente por la posibilidad de tener en cuenta los calendarios de compra y entrega.

Aviso: se pueden agregar avisos personalizados en las órdenes de compra.

Productos

Unidades de medida: permite seleccionar y configurar diferentes unidades de medida para los productos.

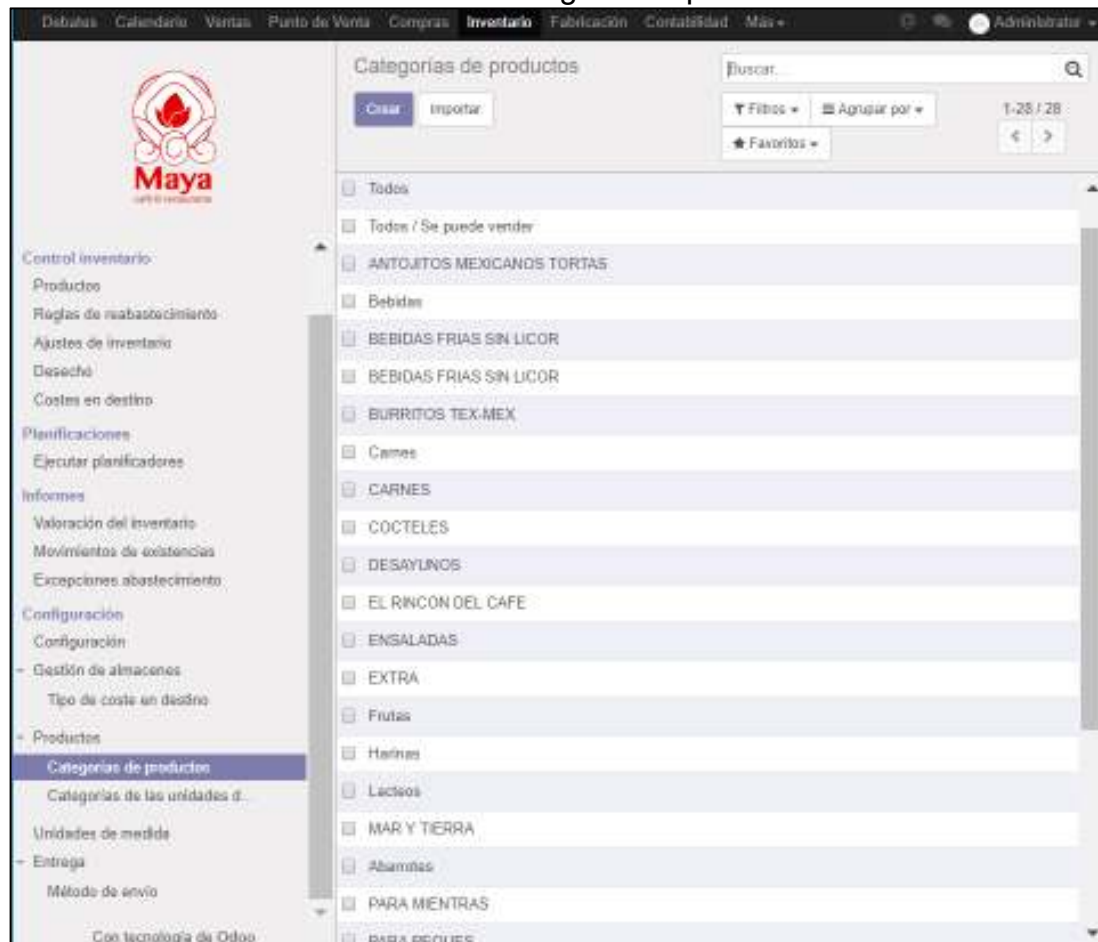
Variantes de producto: esta opción le permite definir variantes del mismo producto, lo que facilita la gestión de productos en el comercio electrónico.

Métodos de empaquetado: permite crear y gestionar las dimensiones y tipos del empaquetado que quiere mantener en el sistema.

Categorías de productos

Las categorías creadas para Maya Café Restaurante se encuentran detalladas de acuerdo al menú, como se muestran a continuación:

Ilustración 13 Categoría de productos



Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Al seleccionar cualquier categoría, se puede visualizar los parámetros de la misma, como se muestra a continuación:

Ilustración 14 Categoría de productos “Antojitos mexicanos tortas”



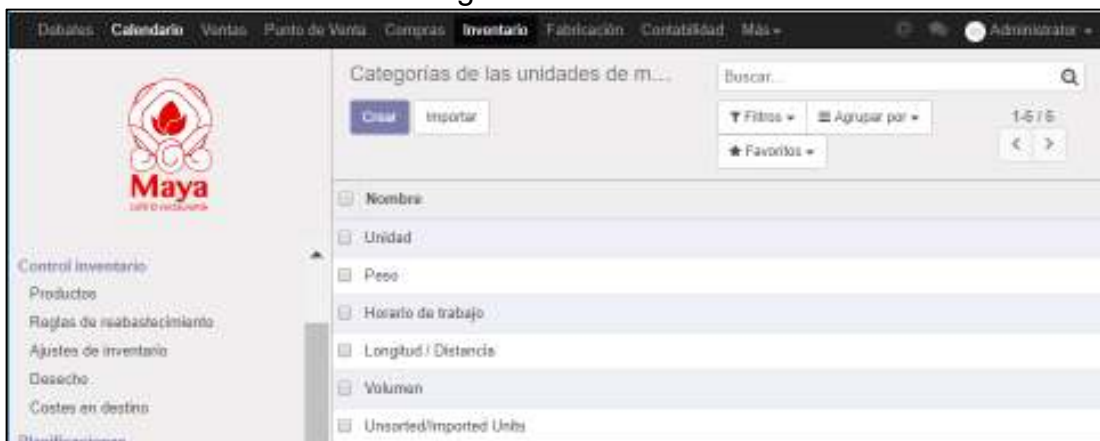
Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Categoría de las unidades de medida

En el módulo de inventario se cuenta con categorías de medidas para la creación de categorías de productos, como por ejemplo, unidad, peso, horario de trabajo, longitud /distancia, volumen, etc.

Lo podemos ver en la siguiente ilustración:

Ilustración 15 Categoría de las unidades de medida



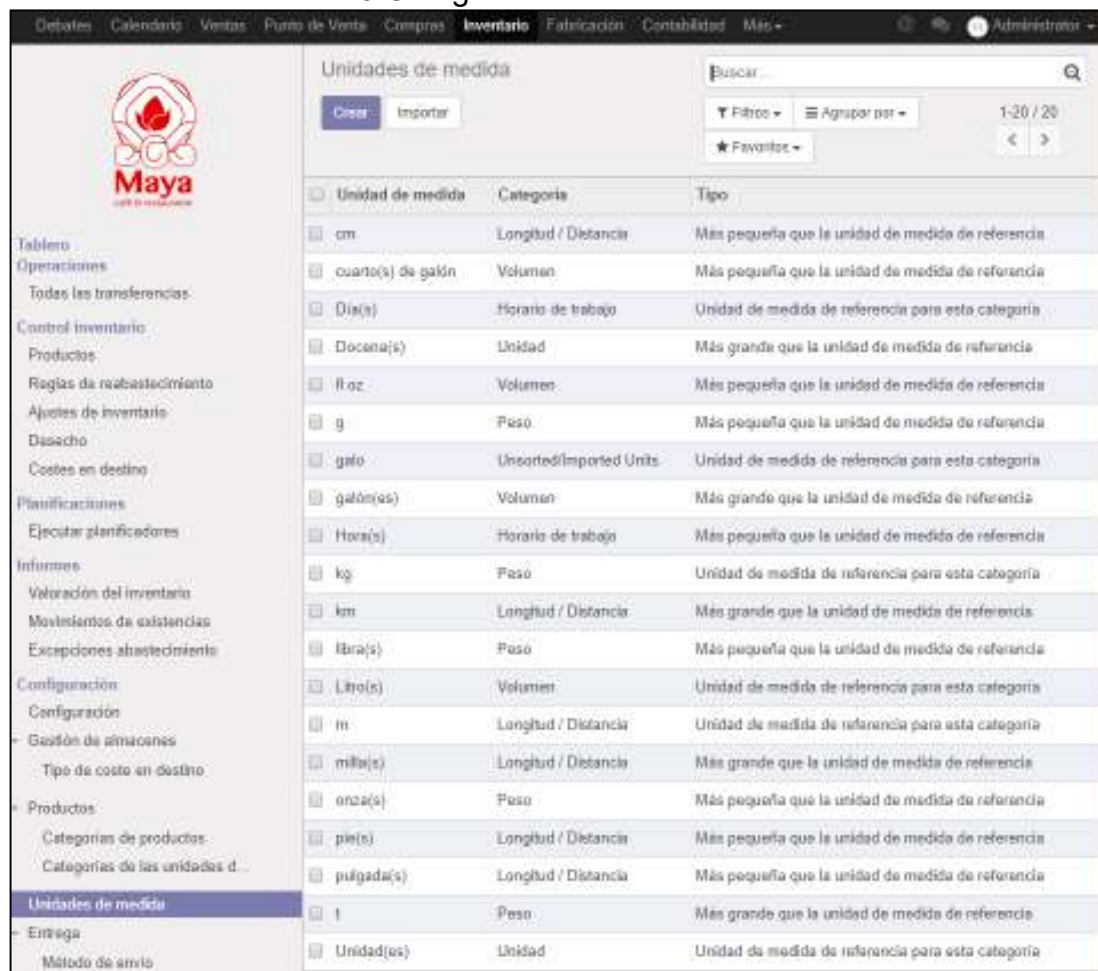
Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Unidades de medida

En el módulo de inventario se cuenta con medidas para la creación de categorías de productos, como por ejemplo: onzas (fl oz), docena(s), libra(s) , etc.

Lo podemos ver en la siguiente ilustración

Ilustración 6 Categoría de las unidades de medida



Unidad de medida	Categoría	Tipo
cm	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
cuarto(s) de galón	Volumen	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
Día(s)	Horario de trabajo	Unidad de medida de referencia para esta categoría
Docena(s)	Unidad	Más grande que la unidad de medida de referencia
fl oz	Volumen	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
g	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
galón	Unsorted/Imported Units	Unidad de medida de referencia para esta categoría
galón(es)	Volumen	Más grande que la unidad de medida de referencia
Hora(s)	Horario de trabajo	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
kg	Peso	Unidad de medida de referencia para esta categoría
km	Longitud / Distancia	Más grande que la unidad de medida de referencia
libra(s)	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
Litro(s)	Volumen	Unidad de medida de referencia para esta categoría
m	Longitud / Distancia	Unidad de medida de referencia para esta categoría
milló(s)	Longitud / Distancia	Más grande que la unidad de medida de referencia
onza(s)	Peso	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
pie(s)	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
pulgada(s)	Longitud / Distancia	Más pequeña que la unidad de medida de referencia
t	Peso	Más grande que la unidad de medida de referencia
Unidad(es)	Unidad	Unidad de medida de referencia para esta categoría

Fuente: Creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante



Anexo 5.7 Manual Herramienta de Excel:
Inventarios y Resultados.

INDICE

Objetivos del manual	493
Alcance	493
Herramienta de Excel para control de inventarios y resultados	494
Recetas	497
Resultado mensual	506

Objetivos

- Proporcionar una herramienta en Excel, de soporte para el control de inventarios y evaluación de los resultados mensuales de Maya Café Restaurante.
- Facilitar al usuario el uso de la herramienta de Excel
- Obtener información para la evaluación de los resultados mensuales.

Alcance

La Herramienta de Excel control de inventarios y evaluación de resultados aplicado a Maya Café Restaurante, determina los principales elementos que se requiere para una buena gestión de inventarios, y criterios de valuación de los resultados mensuales, auxiliándose de información de compras y ventas del sistema Odoo, para facilitar a los administradores la gestión de inventarios y los resultados mensuales de Maya Café Restaurante.

Manual de herramienta en Excel para el control de inventarios y evaluación de resultados aplicados a Maya Café Restaurante.

Herramienta en Excel para inventarios y Resultados de Maya Café Restaurante.

Herramienta diseñada para el control de los inventarios y la evaluación de los resultados mensuales para el uso de la herramienta, se detalla el contenido de cada hoja electrónica que contiene lo siguiente:

- Análisis de precios
- Punto equilibrio
- Recetas
- Compras
- Ventas
- Resumen de inventarios
- Análisis por producto
- Resultado Mensual

Análisis de Precio

Es la hoja electrónica que contiene información detallada de los precios de venta disponibles para comercializar en el restaurante, costo y margen de contribución, información fundamental para establecer los parámetros de análisis

del comportamiento de los inventarios, consumos de materiales y la obtención de resultados mensuales.

Ilustración 1 Análisis de precios

Marca	Código	Platillo	Precio Unidad	Precio por RM	Costo	Costo %	Margen de Ganancia	Margen %
215	TACOS OROON DE 4	PLO.01104 Tacos pollo queso de 4	\$ 7.05	\$ 5.11	\$ 1.25	54%	\$ 5.11	73%
216	TACOS OROON DE 4	PLO.01105 Tacos nancharos queso de 4	\$ 8.95	\$ 7.07	\$ 2.57	54%	\$ 7.07	79%
217	TACOS OROON DE 4	PLO.01106 Tacos nancharos de 4	\$ 7.40	\$ 6.05	\$ 2.25	54%	\$ 6.05	78%
218	TACOS OROON DE 4	PLO.01107 Tacos nancharos queso y aguacate de 4	\$ 8.95	\$ 7.52	\$ 2.57	54%	\$ 7.52	84%
219	TACOS OROON DE 4	PLO.01108 Tacos nancharos queso y aguacate de 4	\$ 9.35	\$ 8.12	\$ 2.78	54%	\$ 8.12	87%
220	TACOS OROON DE 4	PLO.01109 Tacos flax con aguacate de 4	\$ 7.35	\$ 6.50	\$ 2.25	54%	\$ 6.50	79%
221	TACOS OROON DE 4	PLO.01110 Tacos flax con queso de 4	\$ 7.35	\$ 6.50	\$ 2.25	54%	\$ 6.50	79%
222	TACOS OROON DE 4	PLO.01111 Tacos flax con queso y aguacate de 4	\$ 8.85	\$ 7.12	\$ 2.52	54%	\$ 7.12	80%
223	TACOS OROON DE 4	PLO.01112 Tacos Vegetarianos de 4	\$ 6.95	\$ 6.05	\$ 1.57	54%	\$ 6.05	79%
224	TACQUIDA	PLO.01113 Taquiza verde queso	\$ 14.95	\$ 12.68	\$ 4.98	54%	\$ 12.68	85%
225	TACQUIDA	PLO.01114 Taquiza verde normal	\$ 13.30	\$ 11.59	\$ 3.94	54%	\$ 11.59	79%
226	TACQUIDA	PLO.01115 Taquiza chorizo queso	\$ 14.95	\$ 12.68	\$ 4.98	54%	\$ 12.68	85%
227	TACQUIDA	PLO.01116 Taquiza chorizo normal	\$ 13.30	\$ 11.59	\$ 3.94	54%	\$ 11.59	79%
228	TACQUIDA	PLO.01117 Taquiza mixta queso	\$ 14.40	\$ 12.14	\$ 4.55	54%	\$ 12.14	84%
229	TACQUIDA	PLO.01118 Taquiza mixta normal	\$ 13.95	\$ 12.35	\$ 4.28	54%	\$ 12.35	81%
230	TACQUIDA	PLO.01119 Taquiza pastor queso	\$ 14.95	\$ 12.68	\$ 4.98	54%	\$ 12.68	85%
231	TACQUIDA	PLO.01120 Taquiza pastor normal	\$ 13.30	\$ 11.59	\$ 3.94	54%	\$ 11.59	79%
232	TACQUIDA	PLO.01121 Taquiza pollo queso	\$ 10.95	\$ 9.60	\$ 3.28	54%	\$ 9.60	79%
233	TACQUIDA	PLO.01122 Taquiza pollo normal	\$ 12.40	\$ 10.57	\$ 3.73	54%	\$ 10.57	81%
234	TACQUIDA	PLO.01123 Taquiza res normal	\$ 13.50	\$ 11.95	\$ 4.08	54%	\$ 11.95	81%
235	TACQUIDA	PLO.01124 Taquiza res queso	\$ 14.95	\$ 13.13	\$ 4.98	54%	\$ 13.13	88%

Fuente: Análisis de precios creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Punto de equilibrio

Punto de equilibrio por platillo, análisis que permite establecer cuántos platos debe vender para cubrir todos los costos y gastos del restaurante, y que a partir del punto de equilibrio el margen de ganancia no se distribuye en los gastos de operación de Maya Café Restaurante, como se muestra en la siguiente pantalla se detalla la siguiente información para análisis:

Ilustración 2 Punto de equilibrio por platillo

Archivo	Inicio	Insertar	Diseño de página	Fórmulas	Datos	Revisar	Vista	Power Pivot	¿Qué desea hacer?
Pegar	Cortar	Copiar	Copiar formato	Portapapeles	Calibri 11	N K S	Ajustar texto	General	Formato condicional
L1									
A B C D E F G H									
PUNTO DE EQUILIBRIO POR PLATILLO									
Nombre producto:		Burrito Valiente			Precio Unitario		6.65		
Completar el nombre del producto y el precio unitario al que se vende									
Nombre producto		Burrito Valiente							
Costo Variable Unitario					PUNTO DE EQUILIBRIO				
Etiquetas de fila		Suma de CU		Suma de Cantidad Requerida		Suma de Costo total		96.8 Unidades	
9	Café Americano	\$	0.06	4.00	\$	0.25	Costos Fijos		
10	Cebolla	\$	0.06	0.55	\$	0.02	Descripción Valor		
11	Chimol	\$	0.05	3.00	\$	0.15	Alquiler \$ 75.0		
12	Chorizo argentino	\$	0.26	1.00	\$	0.26	Luz \$ 20.0		
13	Cilantro	\$	0.19	0.40	\$	0.08	Gas \$ 10.0		
14	Crema	\$	0.09	0.60	\$	0.06	Otros \$ 337.5		
15	Escabeche	\$	0.02	3.00	\$	0.06	COSTO FIJO \$ 442.5		
16	Frijoles	\$	0.04	2.25	\$	0.10	Unidades a producir 96.75		
17	Guacamole	\$	0.39	0.75	\$	0.29	VENTAS COSTOS UTILIDAD		
18	Huevos	\$	0.13	2.00	\$	0.27	TOTALES TOTAL		
19	Jugo naranja	\$	0.04	1.00	\$	0.04	\$ 643.39 \$ 643.39 \$ -		
20	Mayonesa	\$	0.09	1.00	\$	0.09	Listar los Costo fijos mensuales y su valor.		
21	Quesillo	\$	0.14	1.00	\$	0.14	Listar los costos variables, especificar su valor por unidad y la cantidad usada.		
22	Queso americano	\$	0.17	1.00	\$	0.17			
23	queso morolique	\$	0.15	0.20	\$	0.03			
24	Sal	\$	0.02	11.00	\$	0.08			
25	Total general	\$	1.90	32.75	\$	2.08			
ANÁLISIS POR PRODUCTO Análisis de Precios PQ Recetas Compras Ventas RESUMEN INVENTARIOS									

Punto de Equilibrio: unidades necesarias a vender para cubrir los costos y gastos de la operación.

Recetas

En el recetario se detallan los ingredientes que se utilizan para la elaboración de los diferentes platos disponibles para la venta, información que debe ser revisada periódicamente, por cambios que pueden afectar directamente en la receta de un plato y en los costos de los mismos.

Ilustración 3 Recetas

CATEGORIA	CODIGO	Nombre producto	Codigo Material	Material	Cantidad Plato	UM	CU	Cantidad Requerida	Costo Total	Salidas	Cantidad	Total
Beverages	PLR0013	Maya Valsista	MV00008	Bananas	1	unidad	8.13	1.00000	\$ 8.13000	3	4	0.33
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00012	Cheddar argentino	1	unidad	8.38	1.00000	\$ 8.38000	3	1	0.21
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MF00006	Guacamole	1	unidad	8.39	0.75000	\$ 6.29250	3	5.5	0.39
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00015	Frijoles	1	unidad	8.04	2.75000	\$ 2.20100	3	4.5	0.20
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00017	Mayonesa	1	unidad	8.00	1.00000	\$ 8.00000	3	2	0.39
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00001	Sardina	1	unidad	8.14	1.00000	\$ 8.14000	3	2	0.28
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00008	Sanco americano	1	unidad	8.17	1.00000	\$ 8.17000	3	2	0.34
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00028	sal	1	unidad	8.04	30.00000	\$ 2.41200	3	30	0.25
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00007	Crema	1	unidad	8.00	0.80000	\$ 0.64000	3	5.2	0.11
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00004	queso morrilque	1	unidad	8.15	0.30000	\$ 0.24450	3	8.4	0.86
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00011	cebolla	1	unidad	8.19	0.40000	\$ 0.32760	3	8.8	0.25
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00008	cebolla	1	unidad	8.00	0.40000	\$ 0.32000	3	8.8	0.23
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00008	cebolla	1	unidad	8.00	0.75000	\$ 0.60000	3	8.1	0.21
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00028	sal	1	unidad	8.04	1.00000	\$ 8.04000	3	2	0.23
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MF00001	Eucabeche	1	unidad	8.02	3.00000	\$ 2.40600	3	6	0.11
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MF00003	Chimol	1	unidad	8.05	3.00000	\$ 2.41500	3	6	0.30
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	PLR00012	Café Americano	1	unidad	8.06	4.00000	\$ 3.22400	3	8	0.51
Beverages	PLR0001	Maya Valsista	MV00005	Jugo naranja	1	unidad	8.04	1.00000	\$ 8.04000	3	2	0.27

Fuente: Recetario creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Compras

En este control se deben detallar los productos comprados para el inventario semanal, los cuales se podrán obtener de los registros de compras.

El cuadro está diseñado para colocar las cantidades de inventarios compradas como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 4 Compras

CONTROL DE COMPRAS SEMANALES RESTAURANTE MAYA CAFÉ										
SEMANA										
Categoría	Código	PRODUCTO	UM-INVENTARIO	C.U.	1	2	3	4	Total Unidad	Total Compra
SUB RECETA	PP010006	Guacamole	onza	\$ 0.39	1.00	3.00	-	-	4.00	1.57
SUB RECETA	PP010007	vegetales al vapor	onzas	\$ 0.14	2.00	-	-	-	2.00	0.29
SUB RECETA	PP010008	Casamiente	onza	\$ 0.18	3.00	-	-	-	3.00	0.53
SUB RECETA	PP010009	Tomatillo	onza	\$ 0.59	5.00	8.00	8.00	10.00	29.00	9.41
SUB RECETA	PP010010	Carne al pastor	onzas	\$ 0.14	5.00	-	3.00	-	4.20	0.60
SUB RECETA	PP010011	Plátano frito	onza	\$ 0.32	3.00	2.00	5.00	-	10.00	3.23
SUB RECETA	PP010012	Salvia de milcomata	onza	\$ 0.02	8.00	3.00	-	-	13.00	0.24
SUB RECETA	PP010013	Chili con carne	onzas	\$ 0.52	7.00	-	-	-	7.00	3.63
SUB RECETA	PP010014	Salvia de queso	onza	\$ 0.32	3.00	-	-	-	3.00	0.96
SUB RECETA	PP010015	Diente de león	onza	\$ 1.50	2.00	1.00	-	-	3.00	3.30
SUB RECETA	PP010016	Papas fritas	onzas	\$ 0.22	1.00	3.00	-	-	4.00	0.88
SUB RECETA	PP010017	Bases crema de brócoli	onza	\$ 0.20	2.00	-	-	-	2.00	0.52
SUB RECETA	PP010018	Crema de cebolla dulce	onza	\$ 0.33	3.00	-	-	-	3.00	0.99
SUB RECETA	PP010019	Marinado	onzas	\$ 0.15	3.00	2.00	5.00	-	10.00	1.50
SUB RECETA	PP010020	Fajitas Molibdo	onza	\$ 0.08	8.00	5.00	-	-	13.00	0.78
SUB RECETA	PP010021	Salvia Ranchera	onza	\$ 0.08	7.00	-	-	-	7.00	0.59
SUB RECETA	PP010022	Ensalada de papa	onzas	\$ 0.20	3.00	-	-	-	3.00	0.60
SUB RECETA	PP010023	Pastor	onza	\$ 0.15	2.00	1.00	-	-	3.00	0.45
SUB RECETA	PP010024	Pasta de Ajo	onza	\$ 0.13	1.00	3.00	-	-	4.00	0.52

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

El vaciado de la información mensual se ha dividido por semana, esto para realizar comparaciones o evaluar el comportamiento de un producto.

La información de las compras la podemos obtener de la siguiente forma:

En el módulo de compras de Odoo, se selecciona la opción de informes la cual se desplegará la siguiente ilustración, la cual contiene las compras realizadas durante los diferentes periodos.

Ilustración 5 Resumen de compras

Producto	Precio total	Cantidad producto	Precio medio	Precio total	Cantidad producto	Precio medio	Precio total	Cantidad producto	Precio medio
Total	100	1.00	100	38.40	48.00	0.80	37.40	46.00	0.79
Carbón 5.5 m3 C.V.	100	1.00	100				1.80	1.00	1.80
La Comestora, Lda de C.V.				38.40	48.00	0.80	36.40	46.00	0.79

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Información que muestra el resumen de compras realizada por mes, el cual se debe de realizar un cambio al informe, para que pueda mostrar las compras realizadas, el cual debemos agregar en el filtro producto para que nos muestre el historial de compras, como resultado se mostrará lo siguiente:

Ilustración 6 Módulo de compras en Odoo

Producto	Precio total	Cantidad producto	Precio medio	Precio total	Cantidad producto	Precio medio	Precio total	Cantidad producto	Precio medio
Total	11.44	8.00	1.43	38.40	48.00	0.80	37.40	46.00	0.79
(MFR0001) Rucor	8.00	1.00	8.00				0.80	1.00	0.80
(PL000001) Bente de agua 500ml				38.40	48.00	0.80	36.40	46.00	0.79
(PL000001) Agua de Naranja	3.44	1.00	3.44				0.80	1.00	0.80

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Informe que muestra los registros de compras, el cual servirá para realizar análisis, ya que la información puede ser exportada de Odoo a Excel, esto con fines de un análisis más minucioso.

Ilustración 7 Informe de compras en Odoo

	junio 2019			julio 2019		
	Precio total	Cantidad producto	Precio medio	Precio total	Cantidad producto	Precio medio
Total	11.64	4.86	2.19	35.40	48.98	0.55
[MP010003] Azúcar	2.04	2.80	1.02			
[PL020001] Botella de agua 330ml.				35.40	48.98	0.55
[PL020007] Jugo de Naranja	9.60	2.80	4.50			

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

La información que se exporta es el detalle de las compras realizadas ingresadas en Odoo, en el módulo de compras, el cual muestra los siguientes campos:

- Producto
- Precio
- Cantidad
- Precio Promedio

Ilustración 8 Exportar Excel de módulo de compras Odoo

	Total		
	Precio total	Cantidad producto	Precio medio
Total	37.44	52	1.528
[MP010003] Azúcar	2.04	2	1.02
[PL020001] Botella de agua 330ml.	26.4	48	0.55
[PL020007] Jugo de Naranja	9	2	4.5

Fuente: Compras creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Ventas

En este control se debe detallar las ventas semanales, las cuales se obtienen de los registros de ventas.

El cuadro está diseñado para colocar las cantidades de ventas, según los reportes de Odoo, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 9 Hoja de cálculo de herramienta en Excel “ventas”

	A	B	C	D	E	
	VENTAS MENSUALES RESTAURANTE MAYA CAFÉ					
	Menú	Código	Platillo	Cantidad	Precio de Venta	Total
216	TACOS ORDEN DE 4	PL010182	Tacos Res con queso de 4	2.00	\$ 7.35	\$ 14.70
217	TACOS ORDEN DE 4	PL010183	Tacos Res con queso y aguacate de 4	3.00	\$ 8.05	\$ 24.15
218	TACOS ORDEN DE 4	PL010184	Tacos Vegetarianos de 4	4.00	\$ 4.55	\$ 18.20
219	TAQUIZA	PL010185	Taquiza cerdo queso	5.00	\$ 14.55	\$ 72.75
220	TAQUIZA	PL010186	Taquiza cerdo-normal	6.00	\$ 13.10	\$ 78.60
221	TAQUIZA	PL010187	Taquiza chorizo queso	7.00	\$ 14.55	\$ 101.85
222	TAQUIZA	PL010188	Taquiza chorizo-normal	8.00	\$ 13.10	\$ 104.80
223	TAQUIZA	PL010189	Taquiza mixta queso	9.00	\$ 14.40	\$ 129.60
224	TAQUIZA	PL010190	Taquiza mixta-normal	10.00	\$ 13.95	\$ 139.50
225	TAQUIZA	PL010191	Taquiza pastor queso	-	\$ 14.55	\$ -
226	TAQUIZA	PL010192	Taquiza pastor-normal	3.00	\$ 13.10	\$ 39.30
227	TAQUIZA	PL010193	Taquiza pollo normal	15.00	\$ 10.95	\$ 164.25
228	TAQUIZA	PL010194	Taquiza pollo queso	-	\$ 12.40	\$ -
229	TAQUIZA	PL010195	Taquiza res normal	5.00	\$ 13.50	\$ 67.50
230	TAQUIZA	PL010196	Taquiza res queso	-	\$ 14.95	\$ -
231						
232						
233						
234						
235						
236						
237						
238						
239						
240						

Fuente: Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

En el vaciado del resumen de ventas en Odoo, se puede validar lo siguiente:

En el módulo de punto de ventas se selecciona la opción de Informes, la cual se obtendrá las siguientes opciones:

- Pedidos
- Detalles de ventas

Pedido de Ventas: esta opción permite visualizar un histórico de ventas, por período y por producto, como se muestra a continuación:

Ilustración 10 Informe Ventas en Odoo

Fuente: Informe ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Este informe se debe exportar y guardar en archivo de Excel, el cual se muestra de la siguiente estructura:

Ilustración 11 Informe Archivo Ventas

	Total mayo 2019		Junio 2019		julio 2019			
	Cantidad producto	Importe total	Cantidad producto	Importe total	Cantidad producto	Importe total	Cantidad producto	Importe total
Total	5	6.72	13	6.75	8	3.5	26	6.97
ANTOJITOS MEXICANOS TORTAS			4	9.5			4	9.5
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR			5	3.25			5	3.25
BEBIDAS FRIAS SIN LICOR (2)			2	.5	4		6	3.5
BURRITOS TEX-MEX					1	0.25	1	0.25
COCTELES	1	0.95					1	0.95
EL RINCON DEL CAFÉ			1	0.25			1	0.25
PARA MIENTRAS					1	0.25	1	0.25
SOPAS Y CREMAS	4	0.77			2		6	2.77
TACOS			1	0.25			1	0.25

Fuente: Informe Archivo Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Detalle de ventas: se obtiene del módulo de punto de venta en Odoo, en la opción “informes” y a continuación “detalle de ventas” opción que permite obtener un reporte de ventas según fechas requeridas:

Ilustración 12 Reporte de Ventas

The screenshot shows a web application interface for generating a sales report. On the left is a sidebar with the 'Maya' logo and a menu. The main area is titled 'Detalle de ventas'. It contains two date range selectors: 'Fecha inicial' and 'Fecha de fin', both set to '2020-09-01'. Below these is a 'Nombre del TPV' (Point of Sale Name) dropdown menu, currently showing 'MAYA CAFE RESTAURANTE'. A table of sales data is displayed on the right, with columns for 'Fecha', 'Hora', 'Monto', and 'Tipo de venta'. The table shows several rows of data, including sales for '2020-09-01' at '10:00' for a 'Monto' of '10.00' and '20.00'.

Fecha	Hora	Monto	Tipo de venta
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	20.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra
2020-09-01	10:00	10.00	Compra

Fuente: Reporte de Ventas creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Donde

Fecha inicial: seleccionar el rango de fecha inicial de las ventas.

Fecha de fin: seleccionar el rango de fecha final de las ventas.

Nombre del TPV (Tipo de punto de venta): debemos seleccionar el punto de venta del negocio.

El sistema adicional muestra el reporte de ventas en formato pdf.

Ilustración 13. Reporte de Ventas pdf.

2018-07-20 22:58

MAYA CAFE

5 / 5

Detalles de ventas

01/06/2018 22:57:54 - 30/07/2018 22:57:54

Productos

Producto	Cantidad	Unidad de precio
[PLE0005] Botalla de agua 500ml	3.0 Unidades	0.75
[PLE0118] Crema 300ml. peq.	1.0 Unidades	3.0
[PLE0040] Fritada	1.0 Unidades	6.25
[PLE0068] Maya Bunta	1.0 Unidades	6.25
[BEBIDAS FRIAS SIN LICOR] Naranjada con Soda Grande	3.0 Unidades	3.75
[PLE0124] Sopa de Tortilla Peq.	1.0 Unidades	2.0
[PLE0140] Tacos pastor aguacate de 3	1.0 Unidades	5.25
[PLE0025] Te Helado	3.0 Unidades	2.25
[PLE0038] Te Helado Grande	3.0 Unidades	3.25
[PLE0048] Te caliente	1.0 Unidades	1.25
[PLE0063] Torta al pastor con Queso	2.0 Unidades	5.1
[PLE0066] Torta mixta normal	2.0 Unidades	4.45

Pagos

Nombre	Total
EFFECTIVO	36.27

Fuente: Reporte de Ventas pdf creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante

Resumen de Inventarios

Muestra el resumen de los inventarios iniciales, compras, salidas por ventas y el inventario final de cada período, esto con la finalidad de controlar y mantener lo necesario para suplir los requerimientos de los clientes para no incurrir en pérdidas.

Ilustración 12 Resultado Mensual

A	B	C	D	E	F	G	H
1	Estado de Resultados						
2							
3	MAYA CAFÉ RESTAURANTE						
4	Periodo:						
5							
6							
7	Ingresos:						
8	Ventas brutas					\$7,294.3	
9	Menos:		Devoluciones y provisiones				
10	Ventas netas					\$7,294.3	
11							
12	Costo de las ventas						
13	Inventario inicial					\$488.3	
14	Más:		Compras			\$429.2	
15			Costo de los fletes en			\$0.0	
16			Mano de obra directa			\$0.0	
17			Gastos indirectos			\$0.0	
18						\$917.5	
19	Menos:		Inventario final			\$796.8	
20	Costo de las ventas					\$120.7	
21							
22	Ganancia (pérdida) bruta					\$7,173.5	
23							
24	Gastos:						
25	Luz				\$ 400.00		
26	Agua				\$ 50.00		
27	Teléfono, internet, celular				\$ 75.00		
28	Gas				\$ 200.00		
29	Vigilancia				\$ 600.00		
30	Alquiler casa				\$1,500.00		
31	Fumigación				\$ 50.00		
32	Permisos alcaldía por mes				\$ 85.00		
33	Impuestos alcaldía				\$ 65.00		
34	Publicidad				\$ 150.00		
35	Consumibles				\$ 100.00		
36	Música				\$ 160.00		
37	Sueldos y prestaciones				\$3,730.50		
38	Sueldos y prestaciones gerente				\$1,285.42		
39	Comidas personal				\$ 400.00		
40	Gastos operativos				\$ -		
41							
42	Total de gastos					\$8,850.9	
43							
44	Ingresos operativos netos					-\$1,677.4	
45							
▶ RESULTADO MENSUAL ANÁLISIS POR PRODUCTO ANÁLISIS DE P							
Listo							

Fuente: Estado de resultados creado por el equipo consultor para Maya Café Restaurante



Anexo 5.8 Reorientación de Misión – Visión y Valores

INDICE

Objetivos del manual	510
Alcance	510
Reorientación de Misión, Visión y Valores	511

Objetivos

- Proporcionar una guía sobre la elaboración de la misión, visión y valores para conocer los aspectos importantes a considerar.
- Entregar una nueva propuesta de la misión, visión y valores.

Alcance

El propósito de este documento es la reorientación de la misión del restaurante, para describir la actividad, y definir su identidad que es clave para el para el logro de su visión, también reorientada, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser del negocio, dando una renovación también a los valores. Se trata de la razón fundamental de un negocio y el objetivo que tiene siempre visto en el corto y mediano plazo.

Reorientación de Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante

Se realizó una reorientación a la Misión, Visión y Valores de Maya Café Restaurante, de igual manera se informó a la Licenciada Aurelia Chinchilla propietaria del negocio para hacer conciencia en aplicarlas al momento de brindar servicio al cliente.

Pasos para crear la misión:

La redacción de la misión determina y detalla lo que es esencial, la razón de ser o actividad particular de la organización, los fines últimos e intermedios para los cuales fue creada y que otorgan sentido y valor a su existencia de actividad (Gutiérrez 2005). Es por eso que normalmente la misión incluye los siguientes elementos:

Elementos de la Misión	
¿Quiénes somos?	Identidad y reconocimiento que otorga legitimidad a la razón de ser.
¿Qué buscamos?	Las funciones principales del restaurante. Cambios fundamentales que se desean lograr en el medio. Razón de ser del negocio.

Elementos de la Misión	
¿A qué nos dedicamos?	Tener el conocimiento de qué realizamos dentro de la empresa, el producto que vendemos y la esencia del entorno.
¿Para quienes trabajamos?	Es muy importante definir quiénes son nuestros clientes y definir qué es la calidad que nos identifica.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Pasos para crear la Visión:

La visión consiste en una descripción positiva y breve de lo que una organización desea y cree que pueda alcanzar para cumplir de manera exitosa con su misión en un período definido (Gutiérrez 2005).

Es muy importante echar a volar la imaginación del grupo sin perder los pies en la tierra de cómo pueden ver la organización en un tiempo predeterminado, con mucho cuidado porque la visión es la imagen deseada del futuro, lo que es realmente relevante para el porvenir del restaurante.

Características de la Visión	
Medible	Debe ser posible medir o verificar el éxito en el logro.
Atractiva	Debe reflejar las aspiraciones y expectativas de la propietaria, colaboradores y otros que tengan interacción con el restaurante.
Posible	Hay que incluir objetivos realistas y alcanzables, aun cuando impliquen un reto.
Estratégica	Debe incluir los asuntos decisivos para cumplir con éxito la misión.
Entendible	Debe tener claridad y precisión, por ejemplo realizarla con un lenguaje sencillo para ser identificada no solamente por el personal, sino también por los clientes.
Inspiradora	Que provoque un efecto positivo en las personas, para ayudar así al conocimiento de la misma.

Características de la Visión	
Tiempo	Debe tener establecido el tiempo en años, por lo regular los autores coinciden en 3 a 5 años, por lo cual cumplir ese período de tiempo no debe pasar el ajustar o el cambiar los objetivos a alcanzar.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Pasos para establecer los Valores de Maya Café Restaurante.

Los valores son los principios básicos que se deben observar en el actuar dentro del restaurante para el logro de la misión. Existen muchas formas de identificar al negocio desde afuera, los valores que se transmitan harán ver a los clientes la verdadera identidad del restaurante.

Características de los Valores
• Se desarrollan en condiciones muy complejas. • Son necesarios para producir cambios a favor del progreso. • Son posibles, se debe creer en ellos. • No son ni pueden ser un simple enunciado.

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Propuesta de Reorientación de Misión, Visión y Valores para Maya Café Restaurante

El equipo consultor Strategic Consulting, ha desarrollado y analizado una propuesta de mejora para reorientar la identidad del negocio Maya Café Restaurante, la que presentamos a continuación:

Misión, Visión y Valores actuales	Propuesta del equipo consultor
Misión actual: Proveer experiencias gastronómicas de alta calidad en espacios de convivencia artística y cultural.	Misión propuesta: Brindar al cliente productos que superen sus expectativas gastronómicas mediante colaboradores altamente capacitados y comprometidos por medio de una atención con excelencia.
Visión actual: Proveer espacios de convivencia y experiencias gastronómicas de alta calidad	Visión propuesta: Ser reconocidos por brindar experiencias gastronómicas de alta calidad en espacios de convivencia artística y cultural.

Misión, Visión y Valores actuales	Propuesta del equipo consultor
Valores actual: ➤ Colaboración con todos: familia, amigos y clientes ➤ Solidaridad ➤ Empatía ➤ Interdependencia ➤ Respeto ➤ Liderazgo ➤ Actitud positiva ➤ Pensamientos positivos ➤ Bondad ➤ Servicio y calidad ➤ Responsabilidad	Valores propuesta: ➤ Actitud Positiva ➤ Bondad ➤ Calidad ➤ Colaboración ➤ Empatía ➤ Respeto ➤ Responsabilidad ➤ Solidaridad

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Definición de los valores propuestos:

- **Actitud Positiva:** Brindar al cliente lo que necesita y atenderlo con actitud positiva.

- **Bondad:** Tener una inclinación natural a hacer el bien, comprendiendo a los clientes y sus necesidades, siempre paciente y con ánimo equilibrado.
- **Calidad:** Brindar productos y servicios con excelencia.
- **Colaboración:** Potenciar el talento colectivo de nuestros colaboradores.
- **Empatía:** Ser un restaurante que se pone en el lugar de otros, para ayudar en lo que sea necesario y en lo que esté en nuestras posibilidades.
- **Respeto:** Reconocer, aceptar y comprender a todas las personas que interactúan con Maya Café Restaurante.
- **Responsabilidad:** El restaurante se compromete a brindar productos y servicios de calidad, como compromiso con los clientes.
- **Solidaridad:** Ayudar a los clientes a cumplir con sus expectativas con la calidad de nuestros productos y servicios.