

Universidad Tecnológica de El Salvador

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



**CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A:
INNOVATION & INTEGRATED SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO POR:**

**RAMÓN ARÍSTIDES HERRERA COELLO
RAQUEL NOHEMY MENJÍVAR MERCADO
LUZ DE MARÍA RODRÍGUEZ PERLA
JESSICA LILIBETH VALLADARES PÉREZ**

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

**ABRIL, 2020
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO
VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA
DECANO FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSGRADOS

JURADO EXAMINADOR

ING. EDUARDO IVÁN COLOCHO CATOTA
PRESIDENTE

LICDA. NOEMY GARCÍA
PRIMER VOCAL

LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA
SEGUNDO VOCAL

LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO
TERCER VOCAL

ABRIL, 2020
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

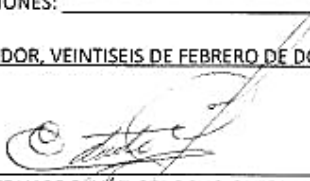
ING. EDUARDO IVÁN COLOCHO CATOTA, LICDA. NOEMY GARCÍA, LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA Y LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO A LAS OCHO HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: RAMÓN ARÍSTIDES HERRERA COELLO, RAQUEL NOHEMY MENJÍVAR MERCADO, LUZ DE MARÍA RODRÍGUEZ PERLA Y JESSICA LILIBETH VALLADARES PÉREZ, QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "INNOVATION & INTEGRATED SOLUTIONS, S.A. DE C.V.

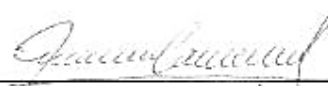
PARA OPTAR AL GRADO DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

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

OBSERVACIONES: _____

SAN SALVADOR, VEINTISEIS DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTE.


ING. EDUARDO IVÁN COLOCHO CATOTA
PRESIDENTE DEL JURADO


LICDA. NOEMY GARCÍA
PRIMER VOCAL


LIC. MAURICIO ERNESTO MENJÍVAR BARRERA
SEGUNDO VOCAL


LICDA. MODESTA FIDELINA CORADO
TERCER VOCAL

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a DIOS, Maestro todo poderoso, por ser siempre fiel, guiarme y protegerme en todas las circunstancias de mi vida. Agradezco permitirme conocer cada día sus maravillas creadas.

A mi esposa Silvia de Herrera, por consentir ocupar tiempo de la familia para dedicarme a mis objetivos profesionales.

A mis hijos: Richard Knight, Xiomara Herrera Knight y Daniela Herrera Alas; por apoyarme siempre en continuar superándome en la búsqueda del conocimiento.

A mis padres, Álvaro Herrera y Olga Coello de Herrera, ambos en las manos del Padre celestial; quienes sembraron el éxito de la vida por medio de la educación.

A mis compañeras de tesis, Raquel, Lucy y Jessica; por su dedicación, tiempo y esfuerzo en sacar adelante este proyecto. A mis profesores, a la Universidad Tecnológica, por formar mejores profesionales; haciendo la diferencia en beneficio de mi patria, El Salvador.

RAMÓN HERRERA COELLO

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y agradezco a Dios por todo este proceso sin duda alguna su favor estuvo en todo momento.

Las oportunidades que la universidad me ha brindado son incomparables, y antes de todo ni pensaba que fuera posible que algún día si quiera me encontraré con una de ellas.

Agradezco mucho por la ayuda de mis docentes, asesores, compañeros y a la universidad en general por todo lo anterior, en conjunto con todos los numerosos conocimientos que me ha otorgado.

El amor recibido, el apoyo y la paciencia con la que cada día se preocupaba mi familia por mi avance en el desarrollo de esta tesis es simplemente un acto único que me animaba a perseverar.

Gracias a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su inmenso amor y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

Les agradezco y hago presente mi gran afecto y amor hacia ustedes, mi hermosa familia.

RAQUEL NOHEMY MENJÍVAR

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme culminar un peldaño más de este camino profesional y darme la guía necesaria.

A mis padres, José Medardo Rodríguez Orellana y Maribel Cristina Perla de Rodríguez que han estado a mi lado brindándome su apoyo y consejos para poder llegar a la culminación de este logro.

A mis compañeros del presente trabajo de graduación con los que hemos convivido durante estos nueve meses y hemos vivido situaciones que nos han enseñado que la vida es para los que se esfuerzan y nadan en el océano profesional el cual nos permite fortalecernos y salir adelante.

Al cuerpo docente de la Universidad Tecnológica de El Salvador, quienes compartieron sus conocimientos para poder forjar profesionales con valores y saber.

LUZ DE MARÍA RODRÍGUEZ PERLA

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme culminar este paso muy importante siendo mi guía y mi fortaleza.

Gracias a mi familia por todo el apoyo, palabras de aliento y ser mi motor en este proceso de maestría.

Este trabajo de tesis ha sido de gran bendición, así como cada materia cursada me permitió superar retos y tener valentía ante cualquier desafío profesional, siendo los catedráticos la fuente fundamental para compartir de sus conocimientos de cada área enseñada.

A mis compañeros de tesis, por el tiempo, paciencia y dedicación para finalizar dicha consultoría.

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas”

Josué 1:9

JESSICA VALLADARES

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	8
1.2.3 Análisis del Entorno	9
1.2.4 Mercadeo y Ventas	12
1.2.5 Producción y Operaciones	17
1.2.6 Gestión Ambiental	19
1.2.7 Estructura Organizacional	21
1.2.8 Finanzas	23
1.2.9 Recursos Humanos	26
1.2.10 Gestión de Información	29
1.2.11 Gestión de Calidad	31
1.2.12 Innovación Tecnológica	34
1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad	38
1.4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata	43
II. Parte: Acción clave de éxito: fundamentación, beneficios e implantación	47

2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar.....	47
2.1.1 Proceso de la consultoría.....	47
2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de las acciones claves de éxito.....	50
2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar	51
2.2.1. Beneficios de la acción clave de éxito 1	51
2.2.2. Beneficios de la acción clave de éxito 2	52
2.2.3. Beneficios de la acción clave de éxito 3	52
2.2.4. Beneficios de la acción clave de éxito 4	53
2.2.5. Beneficios de la acción clave de éxito 5	54
2.2.6. Beneficios de la acción clave de éxito 6	54
2.2.7. Beneficios de la acción clave de éxito 7	55
2.2.8. Beneficios de la acción clave de éxito 8	55
2.3 Descripción de la acción clave de éxito.....	56
2.3.1. Acción clave de éxito 1: Elaboración e implantación de un sistema de gestión de ventas por medio de sistema ODOO	61
2.3.2 Acción clave de éxito 2: Elaboración e implantación de un plan comunicacional	71
2.3.3 Acción clave de éxito 3: Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO	75
2.3.4 Acción clave de éxito 4: Desarrollo de imagen corporativa	83
2.3.5. Acción clave de éxito 5: Creación e Implantación de sitio web	86

2.3.6 Acción clave de éxito 6: Creación y diseño tienda en línea	91
2.3.7. Acción clave de éxito 7: Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles en las redes sociales: Instagram, Business Facebook, Airtable. ..	95
2.3.8. Acción clave de éxito 8: Configuración del acceso remoto (Putty) y elaboración de los manuales de Amazon Web Services (AWS) e instalación de Putty	98
2.3.9. Implantación y sensibilización de las acciones claves de éxito	102
2.4 Fundamentación teórica de la acción clave.....	108
2.4.1 ¿Qué es un ERP?	108
2.4.2 Objetivo del ERP	109
2.4.3 Características de un ERP	109
2.4.4 Ventajas de un ERP	110
2.4.5 Clases del ERP	113
2.4.6 ¿Qué es CRM?	116
2.4.7 Tipos de CRM	117
2.4.8 Modelos de CRM	120
2.4.9 Características de un CRM:	122
2.4.10 ¿Qué es ODOO?	123
2.4.11 Marketing Digital	124
2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito	130
2.5.1 Acción clave de éxito 1: Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO versión 11.....	131

2.5.2 Acción clave de éxito 2: Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional	132
2.5.3 Acción clave de éxito 3: Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO	133
2.5.4 Acción clave de éxito 4: Desarrollo de imagen corporativa	134
2.5.5 Acción clave de éxito 5: Creación e Implantación de sitio web	135
2.5.6 Acción clave de éxito 6: Creación y diseño tienda en línea	136
2.5.7 Acción clave de éxito 7: Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles de redes sociales	137
2.5.8 Acción clave de éxito 8: Configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema ODOO y elaboración de los manuales.....	138
III. Parte: Resultados implantación acción clave de éxito	139
Conclusiones del Equipo Consultor	171
Recomendaciones del Equipo Consultor	178
Referencias	181
Anexos	184
Anexo 1: Cronograma Acción Clave de Éxito (ACE)	185
Anexo 2: Manual de Puesto de Vendedor.....	186
Anexo 3: Perfil del vendedor idóneo	193
Anexo 4: Proceso de gestión de venta.....	199
Anexo 5: Plan de Marketing Digital	202
Anexo 6: Manual de marca	237

Anexo 7: Manual para utilización Módulo Gestión de Venta.....	240
Anexo 8: Manual Módulo CRM	248
Anexo 9: Manual para utilización Módulo Marketing por Email	258
Anexo 10: Manual Módulo Directorio de Contactos	270
Anexo 11: Manual Módulo Debates	277
Anexo 12: Manual Módulo Contabilidad.....	283
Anexo 13: Manual Módulo Punto de Venta	292
Anexo 14: Manual Módulo de Compra e Inventario	302
Anexo 15: Manual Módulo Proyecto y Parte de Horas	307
Anexo 16: Manual Módulo Directorio de empleados y reclutamiento	317
Anexo 17: Manual Módulo Calendario	322
Anexo 18: Manual Módulo Constructor de Sitio Web	326
Anexo 19: Perfil de usuario ODOO 11.0	338
Anexo 20: Manual de Instalación Putty	341
Anexo 21: Manual de Plataforma Amazon Web Services	350
Anexo 22: Plan de capacitación y credenciales	356
Anexo 23: Informes de seguimiento.....	364
Anexo 24: Estrategia de Ventas Innovation & Integrated Solutions.....	390
Anexo 25: Manual de Instalación de Amazon Web Services.....	394

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Áreas prioritarias a intervenir.....	ii
Ilustración 2 Proceso de la consultoría	48
Ilustración 3 Áreas de Gestión Empresarial.....	49
Ilustración 4 Flujograma acción clave de éxito 1.....	62
Ilustración 5 Ciclo de venta	64
Ilustración 6 Esquema de negocio.....	65
Ilustración 7 Módulo CRM	67
Ilustración 8 Flujograma de ventas.....	68
Ilustración 9 Módulo Email Marketing.....	70
Ilustración 10 Módulo Directorio de Contactos	70
Ilustración 11 Flujograma acción clave de éxito 2.....	71
Ilustración 12 Segmentación de mercado Facebook.....	72
Ilustración 13 Business Facebook.....	74
Ilustración 14 Hootsuite	74
Ilustración 15 Canva	75
Ilustración 16 Flujograma acción clave de éxito 3.....	75
Ilustración 17 Módulo Debates y Calendario	76
Ilustración 18 Módulo de Contabilidad	77
Ilustración 19 Módulo Punto de Venta.....	79
Ilustración 20 Módulo de Compras	80
Ilustración 21 Módulo de Inventario.....	80

Ilustración 22 Empleo Sitio Web	82
Ilustración 23 Empleos.....	82
Ilustración 24 Flujograma acción clave de éxito 4.....	83
Ilustración 25 Logo renovado de I&I Solutions	84
Ilustración 26 Manual de marca.....	85
Ilustración 27 Flujograma acción clave de éxito 5.....	86
Ilustración 28 Inicio Página Web.....	87
Ilustración 29 ¿Quiénes somos?	87
Ilustración 30 Servicios.....	88
Ilustración 31 Nuestra Galería	88
Ilustración 32 Tienda en línea	89
Ilustración 33 Blog corporativo.....	89
Ilustración 34 Contáctenos.....	90
Ilustración 35 Empleos.....	90
Ilustración 36 Inicio de sesión	91
Ilustración 37 Flujograma acción clave de éxito 6.....	91
Ilustración 38 Diseño Tienda en línea	92
Ilustración 39 Seleccionar cantidad de producto.....	93
Ilustración 40 Proceso de compra tienda en línea	93
Ilustración 41 Llenado de datos-Tienda en línea.....	94
Ilustración 42 Confirmación de pedido	94
Ilustración 43 Paypal.....	95
Ilustración 44 Flujograma de acción clave de éxito 7	96

Ilustración 45 Migración Facebook a Business Facebook	96
Ilustración 46 Instagram	97
Ilustración 47 Airtable	98
Ilustración 48 Flujograma acción clave de éxito 8.....	99
Ilustración 49 Empresario interactuando con sistema ODDO.....	103
Ilustración 50 Capacitación Sistema ODOO.....	104
Ilustración 51 Capacitación a Empresario y Community Manager	105
Ilustración 52 Capacitación a Empresario y Colaboradores sistema ODOO.....	105
Ilustración 53 Capacitación a Empresario Sistema ODOO.....	106
Ilustración 54 Instalación de Accesos Remoto Putty	106
Ilustración 55 Presentación de Business Facebook	107
Ilustración 56 Visita a Personal Operativo	107
Ilustración 57 Características ERP	110
Ilustración 58 Red Social Hootsuite.....	127
Ilustración 59 Herramienta de diseño: Canva.....	128
Ilustración 60 Herramienta Trello.....	129
Ilustración 61 Plan de implantación ACE 1	131
Ilustración 62 Plan de implantación ACE 2.....	132
Ilustración 63 Plan de implantación ACE 3.....	133
Ilustración 64 Plan de implantación ACE 4.....	134
Ilustración 65 Plan de Implantación ACE 5.....	135
Ilustración 66 Plan de implantación ACE 6.....	136
Ilustración 67 Plan de Implantación ACE 7.....	137

Ilustración 68 Plan de Implantación ACE 8.....	138
Ilustración 69 Precios Odoo	140
Ilustración 70 Precios Odoo Enterprise (Usuario)	140
Ilustración 71 Resultados Business Facebook.....	141
Ilustración 72 Seguidores de la página	142
Ilustración 73 Resultados Instagram	142
Ilustración 74 Programación redes sociales	143
Ilustración 75 Perfil Vendedor Idóneo	149
Ilustración 76 Implementación Módulo CRM.....	150
Ilustración 77 Implementación Módulo Gestión de Ventas	150
Ilustración 78 Implementación Módulo Directorio de Contactos.....	150
Ilustración 79 Implementación Business Manager Facebook.....	153
Ilustración 80 Implementación Plataforma Hootsuite	153
Ilustración 81 Implementación Plataforma Canva.....	154
Ilustración 82 Implementación Módulo Debates.....	157
Ilustración 83 Implementación Módulo Contabilidad.....	157
Ilustración 84 Implementación Módulo Punto de Venta.....	157
Ilustración 85 Diseño de Logo.....	159
Ilustración 86 Creación Manual de Marca.....	159
Ilustración 87 Creación de Sitio Web	161
Ilustración 88 Creación de Sitio Web - Productos.....	161
Ilustración 89 Configuración de Catálogo	164
Ilustración 90 Configuración Proceso de Compra Tienda en Línea	164

Ilustración 91 Creación Perfil Plataforma Instagram	167
Ilustración 92 Desarrollo de Plataforma Airtable	167
Ilustración 93 Creación Manual Instalación Putty	170
Ilustración 94 Creación Manual Respaldos y reinicio de servidor desde AWS	170

Índice de Tablas

Tabla 1 Solicitud de Diagnóstico.....	1
Tabla 2 Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad	39
Tabla 3 Criterios de Evaluación	50
Tabla 4 Beneficios económicos de la Consultoría Integral Colaborativa	146

Resumen Ejecutivo

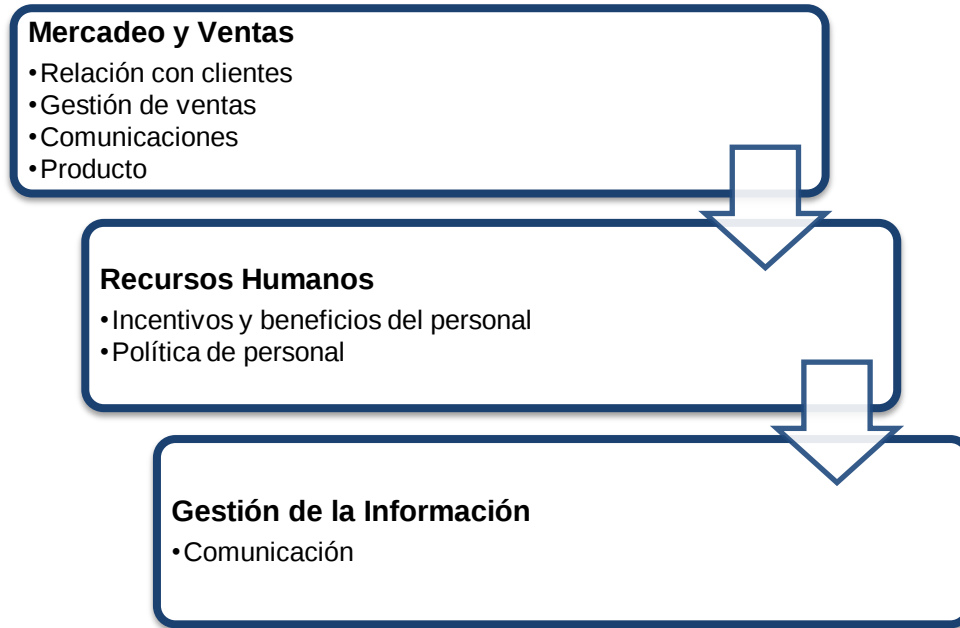
El documento presentado a continuación es el resultado de la evaluación de Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V. utilizando para ello un proceso de identificación de las áreas fuertes y las posibles deficiencias que afectan su competitividad y desempeño con el fin de que les permitan realizar acciones correctivas.

La metodología utilizada para la ejecución de esta consultoría consistió en un proceso de varias etapas: entrevistas, visitas a la empresa, observación directa, diseño de informe, validación y aprobación de informe, presentación de informe final, en las que interactuaron el equipo consultor, el empresario y 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 subáreas evaluadas, lo que permitió señalar las principales “Áreas de Oportunidad” las cuales se describen ampliamente en la sección de Diagnóstico del Consultor.

Posteriormente, a partir de la información recopilada y analizada se determinaron 7 áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo con variables de impacto y factibilidad, siendo estas:

Ilustración 1 Áreas prioritarias a intervenir



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

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

- **Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO (ERP)**, compuestas en dos etapas las cuales se definen a continuación:

ETAPA I:

- Perfil del vendedor idóneo.
- Creación de Manual de Puesto de Vendedor.

- Creación de un proceso de Gestión de Ventas.
- Propuesta de estrategia de ventas.

ETAPA II:

- Procesos de venta, cotizaciones, órdenes de ventas, lista de clientes, seguimiento de clientes y ventas mensuales/anuales. (CRM)
- Creación e implementación de Módulo de Gestión de Ventas.
- Creación e implementación de Módulo de Marketing por Mail.
- Creación e implementación de Directorio de Contactos.

De igual forma en el transcurso de la consultoría realizada surgieron actividades requeridas por parte del empresario las cuales se consideraron elaborar e implantar, detallando a continuación:

- **Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional**, que incluye:

Plan Comunicacional:

- Segmentación de mercado para herramientas online.
- Plan de marketing digital.
- Implementación de herramientas digitales:
 - Business Manager Overview.
 - Hootsuite.

- Canva.

- **Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo**

mediante sistema ODOO que comprende los siguientes módulos:

- Debates.
- Contabilidad.
- Punto de ventas.
- Gestión de inventarios.
- Proyectos.
- Partes de horas.
- Directorio de empleados.
- Calendario.
- Compras.

- **Desarrollo de imagen corporativa** que comprende:

- Elaboración de Logo.
- Elaboración Manual de Marca.

- **Creación e implantación de sitio web** que comprende las siguientes secciones:

- Inicio.
- ¿Quiénes somos?

- Servicios.
- Galería.
- Tienda.
- Blog.
- Contáctenos.
- Empleos.

- **Creación y diseño tienda en línea** que comprende:
 - Catálogo de productos clasificados por categorías.
 - Configuración de proceso en línea que comprende:
 - Revisar orden.
 - Llenado de datos.
 - Resumen de pedido.
 - Confirmación de compra (del cliente).
 - Configuración de pasarela de pago mediante PayPal.

- **Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles** en las siguientes redes sociales:
 - Instagram.
 - Business Facebook.
 - Airtable.

- **Configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema**

ODOO y elaboración de los manuales siguientes:

- Instalación de Amazon Web Services(AWS).
- Creación de respaldos desde AWS.
- Reinicio de servidor desde AWS.
- Instalación de Putty.
- Perfil de usuario idóneo para sistema empresarial ODOO.

Con estas acciones claves la empresa se verá beneficiada ya que podrá ver una mejora del seguimiento de las cotizaciones u ofertas de los clientes y a su vez conocer los productos que se ofrecen en el mercado.

Aumentar la fidelidad de los clientes, generar un mejor nivel de recordación (Top of Mind), gestionar de manera eficiente la cartera de clientes, captación de nuevos negocios, control y supervisión de la fuerza de ventas que permitirá un crecimiento en el mercado.

Mejorar el seguimiento en las licitaciones, aumentar y controlar la comunicación interna de las horas empleadas en las actividades de los proyectos permitirá un buen rendimiento en sus actividades, así como el posicionamiento de marca y diferenciación ante la competencia.

Incursionar en nuevos mercados, ofertas y promociones divulgadas en la tienda en línea, monitoreo de campañas publicitarias, programación de pautas orgánicas y pagadas e instalación de un servidor Amazon Web Services (AWS) a bajo costo entre otros beneficiaran a la empresa a ser un ente de soluciones integrales.

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

Los resultados obtenidos de la implantación fueron los siguientes:

En la primera acción clave se realizó un mayor control en la gestión de venta a través del sistema ODOO, permitiendo conocer la cantidad de iniciativas y oportunidades de ventas ganadas y no ganadas.

En las siete acciones claves adicionales que se desarrollaron en el transcurso de la consultoría se generaron los resultados siguientes:

Acción clave de éxito 2

Se llevó a cabo la migración de Fanpage a Business Manager Overview y administrador comercial, como la creación de diseños estandarizados

haciendo uso correcto de imagen corporativa y se realizó la planificación y programación de campañas publicitarias integrando redes sociales.

Acción clave de éxito 3

Realización de la gestión de comunicación interna y externa a través de canales en el módulo debates, así como la asignación de cuentas contables en el catálogo de productos en el módulo contabilidad.

El seguimiento y control de los proyectos que es uno de los principales rubros del giro del negocio. Control de horas programadas y realizadas por parte de los colaboradores.

Acción clave de éxito 4

Creación de nueva imagen corporativa y a su vez el uso correcto de la marca.

Acción clave de éxito 5

Elaboración de estandarización de línea de diseño para publicidad comercial y colores de imagen corporativa, creando una plataforma amigable para interacción con el cliente.

Obtención de base de datos de clientes para los procesos de venta y reclutamiento de personal, re direccionando a sistema empresarial ODOO.

Acción clave de éxito 6

Se llevó a cabo la actualización de productos y precios, así como la instalación de pasarela de pago PayPal. Creando nueva imagen y haciendo amigable el proceso de compra.

Acción clave de éxito 7

Creación de administrador comercial, y perfil de Instagram empresarial. A su vez se programaron campañas orgánicas y pagadas enlazando Facebook e Instagram.

Monitoreo de campañas de publicidad, presupuestos, alcances e impresiones de las redes sociales a través de Airtable.

Acción clave de éxito 8

Se llevó a cabo la configuración sistema empresarial ODOO, y Putty para establecer la conexión remota con el servidor.

Elaboración de manuales para realizar:

- Reinicio de servidor desde AWS.
- Respaldo de servidor desde AWS.

Elaboración de perfil de usuario idóneo para sistema empresarial.

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

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito

1.1 Información Básica de la Empresa

Tabla 1 Solicitud de Diagnóstico

SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO		
Ref.	Nombre Campo	Contenido Campo
1	Nombre Contacto Empresa	Ing. Eduardo Iván Colucho Catota
2	Cargo	Gerente General
3	Razón Social Empresa	Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V.
4	Matrícula de Comercio	0614-080403-104-7
5	Giro Empresa	Otros servicios de telecomunicaciones/otras actividades de servicios no clasificados previamente
6	Sector	Servicios de Ingeniería
7	Nº Empleados Jefes	1 Gerente de proyectos
8	Nº Empleados Administrativos	1 Secretaria, 1 Auxiliar contable
9	Nº Empleados Operarios	16 Ingenieros
10	Nº Operarios Permanentes	16 Ingenieros
11	Nº Operarios Temporales	15 Técnicos/ Albañiles
12	Dirección	Final 21 Avenida Norte Senda 17 # 13 Residencial Santa Teresa Santa Tecla La Libertad
13	Ciudad / País	Santa Tecla/El Salvador
14	Teléfonos	2228-8788
15	Fax	-
16	E-mail	solution.sadecv@gmail.com
17	Mes / Año Fundación Empresa	08 de abril de 2003
18	Número de Productos	No Aplica
19	Principal Producto / Servicio 1	Servicios de Ingeniería Civil
20	Principal Producto / Servicio 2	Servicios de Ingeniería Informática

SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO		
21	Principal Producto / Servicio 3	Servicios de Ingeniería Eléctrica
22	Ventas Netas Totales Último año	\$ 469,567.00
23	Ventas Netas Totales Penúltimo año	\$ 433,731.10
24	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	\$ 185,270.82
25	Exportación Directa (SI/NO)	No
26	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No
27	Exportaciones Totales Último 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 subáreas que las integran, por el equipo consultor en el proceso de entrevistas para la realización del diagnóstico mediante la verificación visual y visitas a la organización.

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión

Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V. es una empresa basada en proporcionar los servicios integrales de ingeniería civil, eléctrica e informática, así como la venta de equipos informáticos; brindando soluciones integrales al cliente, supliendo sus necesidades mediante un solo proveedor y proporcionando una propuesta única con profesionales especializados. Su cobertura geográfica es a nivel nacional, no habiendo incursionado en el comercio exterior.

Como valores principales de la empresa se pueden citar la honestidad, confianza e integridad, defendiendo los intereses del cliente y buscando siempre que sea su socio estratégico.

Actualmente Innovation & Integrated Solutions, S.A de C.V no posee un plan estratégico, sin embargo, cuenta con una misión, visión y valores, los cuales se han actualizado debido a la variedad de servicios que se han desarrollado en el giro de la empresa. Expresan ser la organización número tres en el área de supervisión vial en todo el país, y se enfocan transmitiendo la misión a través de reuniones semanales por el Gerente de la sede regional; en la que enfatiza los valores principales, tales como la honestidad y confianza; con el resto del personal se realizan reuniones una vez al mes.

Se espera fidelidad por parte de los empleados, y se les retribuye proporcionando continuidad en el trabajo. Se considera que parte de los trabajadores la posee.

El negocio inició sus operaciones licitando al Gobierno Central en los Ministerios de Educación y Economía, y las Alcaldías; considerando el plazo de pago hasta 60 días crédito. A su vez incursionaron en la empresa privada, lo cual no ha sido una labor fácil, ya que este mercado se centra en un círculo cerrado de proveedores, difícil de penetrar; sin embargo, al captar este mercado permite estabilidad como oferente.

Se adquirió una base de datos de posibles clientes, utilizada para enviar información relativa a la empresa; a su vez se contrató a una persona para que realizara las visitas y entregara cotizaciones con información técnica, sin una mejora en el crecimiento de las ventas. El manejo de la publicidad digital: Facebook, envío de boletines y página web, se realizó por un administrador de redes, no obteniendo los resultados esperados en el posicionamiento de marca.

La empresa desea ser reconocida por ofrecer productos y servicios de la mejor calidad a precios competitivos, enfocados en impulsar el área de informática como un negocio que trascienda en el tiempo, para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

1.2.1.2 Historia de la empresa

La empresa nació como un negocio familiar constituida por el Ing. Eduardo Iván Colocho Catota y su esposa la Arq. Sonia Elizabeth López de Colocho, bajo un régimen de administrador único, el 8 de abril de 2003 como medio de subsistencia al dejar de laborar en la empresa de telecomunicaciones estatal y con pocas oportunidades de colocarse en el mercado laboral.

Dentro de las organizaciones que han tenido influencia sobre la empresa podemos mencionar a: Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CENTROMYPE), Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) y Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE).

Se comenzó realizando trabajos en el área de tecnología relacionados con instalaciones de torres telefónicas, resultando un desfinanciamiento por la falta de pago oportuno de los clientes donde prestaba el servicio; ocasionando un impacto en la continuidad del negocio. Por lo que se consideró necesario desarrollar otros servicios en las ramas de construcción y supervisión, principalmente en proyectos del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL); aunque el círculo era cerrado se ganaron licitaciones, siendo provechoso para nivelar el balance entre las cuentas por pagar y cuentas por

cobrar; mejorando la liquidez para el financiamiento de trabajos con montos altos de capital de trabajo para apalancar dichos proyectos.

Aunado a los aspectos financieros se sumaron los problemas contables, a pesar de tener un contador externo y un auxiliar de costos a nivel de ejecución, la información se encontraba desactualizada y por lo tanto no permitía tomar decisiones en el momento oportuno.

La empresa se encuentra actualmente en la fase de crecimiento en el área de Ingeniería Civil, Informática y Eléctrica, aunque en la supervisión de la infraestructura vial; está en la etapa de madurez, debido al comportamiento del mercado por la competencia de precios, ocasionando un impacto desfavorable en las utilidades con un decremento entre el 10% y el 8%, por lo que muchas empresas han cesado sus operaciones.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son definidos por su administrador el Ing. Eduardo Iván Colocho, teniendo este el 50% de la participación de la sociedad y siendo el administrador único de la organización. Se espera que la empresa tenga un aumento en las ventas en el área de tecnología y en el ramo de la construcción como en la supervisión vial, obras de paso, drenajes y mitigación.

Poseen objetivos a corto y largo plazo, encontrándose fijados por escrito en un plan de negocios que se ha elaborado en varias ocasiones, sin embargo, no ha sido divulgado al personal de la empresa. Los planes de acción prioritarios que tienen se destacan:

- Construcción a nivel industrial e integrada con el área de informática
- Construcción de edificios para negocios y naves industriales.

El negocio ha afrontado algunos problemas para el cumplimiento de estos planes de acción, de los que se pueden mencionar: la fuerte competencia, resistencia de parte de los clientes a nuevos proveedores, falta de personal calificado y ausencia de estrategia en ventas, siendo estas las principales debilidades de la empresa, así como el financiamiento, definición del mercado meta y la falta de oportunidades para nuevas inversiones.

Para el cumplimiento de las metas y los objetivos estratégicos el empresario agenda las actividades semanalmente, verificando el cumplimiento de las operaciones con los Gerentes del Proyecto, además de reuniones de campo para los proyectos de supervisión vial del Fondo de Conservación Vial (FOVIAL).

La gestión de mercadeo y ventas presenta un área de oportunidad en lo que respecta a la realización de nuevos negocios, así como en el control financiero y contable. Por lo que se ha realizado la búsqueda de nuevos clientes,

mediante la participación en conferencias para el conocimiento de las tendencias y así lograr posicionamiento en el mercado.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo Directivo

En Innovation & Integrated Solutions, el liderazgo está centrado en el administrador único, siendo él quien toma las decisiones finales en lo que respecta a estrategia empresarial.

A los Gerentes de Proyectos se les delega autoridad en las decisiones operativas, empoderándolos en todo momento en ausencia del empresario; quienes tendrán que tomar decisiones importantes para la empresa cuando les sea necesario.

1.2.2.2 Autonomía

Innovation & Integrated Solutions posee autonomía en las decisiones que son tomadas por el empresario, no teniendo ninguna institución o persona intervención en las decisiones gerenciales de la empresa; con relación a la parte operativa los Gerentes de Proyectos responden directamente ante el FOVIAL en los proyectos de supervisión vial.

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión

En la empresa la toma de decisiones no hace uso de ningún instrumento de gestión, y son tomadas sin respaldo alguno. Los estudios económicos en el desarrollo de un proyecto o inversiones son realizados por el propietario, siendo en ocasiones informada a las gerencias mediante reuniones generales.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad

Las regulaciones que perjudican a la empresa por los entes reguladores como: Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS) y Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA); es debido a los procedimientos y los excesivos plazos para la aprobación de los planos y proyectos en relación a su normativa, afectando la buena marcha del negocio vinculada con la situación económica del país, ya que ésta depende del nivel de crecimiento y de los indicadores micro y macroeconómicos, influida de gran manera por las decisiones políticas.

Respecto a las autorizaciones de planos eléctricos, en el Ministerio de Economía (MINEC) existía anteriormente un departamento de recursos mineros que aprobaban éstos; actualmente se realiza a través de Superintendencia

General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), Distribuidora de Electricidad DELSUR y AES El Salvador, y estos dos últimos son competencia, por lo que se vuelven juez y parte en las aprobaciones solicitadas.

Las instituciones que brindan apoyo en capacitación a la empresa son: Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE), Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), Fundación Salvadoreña para la Salud y el Desarrollo Humano (FUSAL) e Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).

Con relación a la inversión existe incertidumbre, por lo que la economía es afectada en todos los niveles. En el ámbito eléctrico y de telecomunicaciones existe regulación por la SIGET, afectando el negocio, por la manera asimétrica de regular a los grandes y pequeños empresarios.

1.2.3.2 Comprensión del Sector

La competencia desleal y los bajos niveles de inversión, son aspectos de la economía que afectan al sector empresarial, lo que obliga a bajar costos, disminuyendo así márgenes de utilidad y permitiendo poco desarrollo en la economía nacional.

Innovation & Integrated Solutions pertenece al sector de servicios, cuyo desarrollo de negocios en el presente año se ha dado en dos etapas; la primera comprende un estancamiento debido a la economía nacional y una segunda con incremento de oportunidades en el segundo semestre por aumento del gasto y la inversión pública, por la nueva gestión gubernamental; esto se da principalmente en las áreas de la construcción e informática.

Se recibe información del sector por medio de las gremiales tales como: Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos (ASIA), Cámara de Comercio e Industria de El Salvador e Instituto Salvadoreño del Cemento y Concreto (ISCYC), que incluye invitaciones de los diversos eventos y congresos que desarrollan.

Hoy en día, Innovation & Integrated Solution, S.A de C.V. pertenece a dos gremiales profesionales: Asociación Salvadoreña de Ingenieros Mecánicos, Electricistas e Industriales (ASIMEI) y Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos (ASIA).

La recopilación de información es a través de los periódicos, que permiten participar en las licitaciones públicas y privadas, con el objeto de evaluar si conviene o no participar en dichos procesos; alimentándose de información de las gremiales a las cuales pertenecen.

1.2.3.3 Alianzas

Se realizaron alianzas en el pasado, pero no se obtuvo el resultado esperado, debido a que no se definieron claramente las reglas para dicha estrategia, formando parte del aprendizaje que hay que considerar en el futuro, aclarando las reglas del juego, especificando que si hay ganancia o pérdidas se deben asumir en iguales condiciones.

Las alianzas estratégicas fortalecen y son provechosas para el crecimiento de la organización. Actualmente Innovation & Integrated Solutions no participa en ninguna alianza empresarial, pero al presentarse la oportunidad se evaluaría su factibilidad; incursionando en las energías renovables, para lo que se ha realizado contactos con inversionistas originarios de Portugal y proveedores norteamericanos para la comercialización de computadoras.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes

La empresa no cuenta con una unidad de atención al cliente, para realizar el seguimiento pre y post venta; anteriormente se contrataron vendedores, pero no funcionó dicho proyecto.

La cartera de clientes se conforma por contactos del área industrial e informática, del sector público y privado sin actualizar y administrar, no contando con una estrategia definida de seguimiento. Dentro de la cartera del sector público se puede citar:

- Ministerio de Educación (MINED).
- Ministerio de Economía (MINEC).
- Ministerio de Salud (MINSAL).
- Fondo de Inversión Social para el desarrollo local (FISDL).
- Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).
- Fondo de Conservación Vial (FOVIAL).
- Ministerio de Obras Públicas y de Transporte (MOP).
- Alcaldía Municipal de San Salvador.
- Alcaldía Municipal de Santa Ana.

Sector privado:

- DISAGRO.
- ALIANSA.
- NEJAPA POWER.
- FEPADE.
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, por sus siglas en inglés (USAID).
- Fundación para la Educación Integral Salvadoreña (FEDISAL).

- Fundación Salvadoreña de Desarrollo y Vivienda Mínima (FUNDASAL).
- Universidad Don Bosco (UDB).
- Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO).

Se considera que dichos clientes no son leales a la empresa, no obstante, dentro de los atributos que valoran son la rapidez de entrega, calidad y precios accesibles, con el seguimiento post venta; en cuanto a las quejas son atendidas vía telefónica y por correo electrónico, en los casos de reclamos de los clientes; la empresa responde económicamente dentro del periodo de garantía.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento

La segmentación del mercado se clasifica por el nivel de ingresos, tipo de actividad económica, sector público, privado y organizaciones no gubernamentales. Se considera como mercado meta a los clientes industriales y posicionados geográficamente en la zona central del país. No se cuenta con el dato exacto de la participación en las ventas de los clientes principales y existe un desconocimiento de lo que piensan los clientes de la empresa y sus servicios, actualmente no se realizan acciones para el posicionamiento de marca.

1.2.4.3 Producto

No se cuenta con planes de mercadeo y las ideas para desarrollar nuevos servicios provienen del administrador o dueño, sin tomar en cuenta la opinión de los vendedores para el desarrollo de nuevos productos o servicios, por lo que no se tiene un sistema de mejoras para los servicios de ingeniería civil, informática y eléctrica.

1.2.4.4 Precio

Los costos principales de la empresa se clasifican en fijos en 60% y variables en 40%, teniendo mayor porcentaje de participación los salarios. Dentro de sus principales competidores se encuentran: Ingeniería Servicios e Inversiones S.A de C.V (INSERINSA), Grupo CNK, Constructora DISA, Equipos de Construcción S.A de C.V (ECON) para el sector de construcción y GBM El Salvador para el área de informática.

Con relación a los precios de la competencia se tiene conocimiento mediante las referencias de licitaciones realizadas y así se evalúa para próximos concursos.

Actualmente los factores externos que se consideran para la fijación de precios en los servicios prestados son afectados por la competencia desleal,

lavado de dinero, dumping y el seguimiento al precio del líder INSERINSA. La tendencia de los precios en el mercado actualmente se considera que es a la baja.

1.2.4.5 Gestión de Ventas

La fuerza de ventas es una parte importante para la empresa sin embargo actualmente no la posee, ya que solo se realiza ventas en línea.

La gestión de ventas no tiene un gerente asignado, se maneja a través de terceros, y el análisis de las ventas son realizadas por el propietario, tomando en cuenta las ganancias y los costos. Con relación a la determinación de las comisiones de los vendedores, se calcula tomando la base más comisiones sobre las utilidades, y el registro de las ventas son realizadas por la secretaria.

No se realiza un control en la gestión de venta, a su vez si surgen reclamos y necesidad de mejoras de los servicios prestados, estos son canalizados a través de correo electrónico, teléfono fijo y medios digitales.

Con relación a la capacitación o entrenamiento para el área de ventas se realiza mediante seminarios del INSAFORP. El material de apoyo que se utiliza para la venta es por medio de correos directos, el cual no se actualiza.

1.2.4.6 Comunicaciones

En el área de comunicaciones, la política promocional es a nivel de redes sociales como Facebook, siendo un medio de publicidad e interacción con el cliente, lo cual permite definir el segmento de mercado idóneo en el área industrial e informática. Actualmente no poseen un plan comunicacional y de igual manera carecen de un presupuesto para el mismo.

1.2.5 Producción y Operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores

Como criterios para seleccionar los proveedores utilizan el precio, calidad y financiamiento, solicitando un plazo de treinta días de crédito como mínimo. Se cuenta con diez proveedores para el área de construcción y tres en informática, teniendo más de veinte años de antigüedad.

La empresa no posee inventarios, debido a que las compras se realizan por demanda, utilizando catálogos en líneas, necesitando que sean despachados en un lapso de veinticuatro horas para los proveedores nacionales y quince días cuando sean extranjeros. Los proveedores cumplen cuando se realiza el pago por medio de efectivo y al crédito si se paga en el tiempo oportuno.

1.2.5.2 Manejo de Inventarios

Con relación a las compras realizadas de producto (área informática), no se realizan controles de calidad, ya que estos vienen empacados y sellados, solamente se verifican al tener dañado el empaque, lo que no sucede con frecuencia. En algunos casos los productos adquiridos no poseen garantías y el responsable de recibir los materiales o productos por parte de los proveedores es el mismo empresario.

1.2.5.3 Planificación de la Producción

La empresa no realiza planificación de la producción, solamente un pronóstico de la demanda dependiendo del proyecto que lleve a cabo. Actualmente se espera un incremento de la demanda en un 25% al 30% teniendo en cuenta que se tiene tres proyectos por iniciar.

1.2.5.4 Nivel Tecnológico

En el aspecto tecnológico los últimos equipos se adquirieron hace tres años, y el empresario considera que la tecnología actualmente utilizada es de punta. Éstos están dentro de los parámetros que la competencia maneja actualmente.

En el caso de los vehículos que utilizan para la parte de proyectos de supervisión y construcción, están en condiciones aceptables y se le realiza una revisión cada tres meses.

Para la adquisición de maquinaria nueva se realiza mediante un plan que es realizado por el dueño de la empresa. En el área de construcción es necesario comprar una cortadora de concreto, una concreteira de dos bolsas, una bailarina mini rodo y un vibrador entre otros, al igual que una planta de emergencia portátil. En el área de informática un certificador de redes. Lo anterior es debido que el alquiler de dichos equipos sube los costos ya que su uso es frecuente. Actualmente la empresa no cuenta con manuales para los equipos, y el control del activo fijo se lleva solamente a través de un inventario.

1.2.5.5 Mantenición de Maquinarias

El plan de mantenimiento de los equipos de transporte es correctivo, con relación a informática debido a que se reportan fallas una vez al año en el hardware, no se cuenta con un mantenimiento como tal. No existe personal asignado que esté encargado del mantenimiento de los equipos.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Normativa Ambiental

A la fecha la empresa carece de una política ambiental y no se realizan registros de parámetros ambientales. En relación con el nivel de los proyectos, se están exigiendo por normas de los contratistas, entre algunos requisitos equipo para medir la luminosidad en los centros escolares, entre otros.

Con relación a los residuos en la construcción, podemos citar el ripio y los desechos de la chapoda, producidos por los trabajos realizados con el FOVIAL, los cuales los operarios son los responsables de darles el tratamiento respectivo. Respecto a otras contaminaciones por ruido o vibraciones, no se han recibido quejas al respecto.

No se cuenta con una planificación en el tratamiento de los residuos peligrosos, ni con un botadero especializado para su disposición final.

1.2.6.2 Manejo de Residuos

Respecto al manejo de los residuos el sobrante de la mezcla asfáltica se elimina en los botaderos autorizados por la municipalidad y los residuos peligrosos tales como el ácido muriático, no tienen un tratamiento en su disposición final por la falta de programas de prevención de la contaminación.

1.2.6.3 Riesgo y Salud Ocupacional

La empresa no cuenta con un responsable directo en la prevención de riesgos y las capacitaciones que se han recibido son de primeros auxilios, uso del botiquín y sistemas contra incendios.

No se posee un registro de accidentes y manuales o instructivos escritos para su manejo. El sistema de seguridad que utilizan en las oficinas son extintores para combatir incendios, al igual que en los vehículos.

Carecen de planes de evacuación en la oficina central, pero en la oficina regional se encuentra señalizada en caso de evacuación. Respecto a la protección del personal estos usan equipos de seguridad, teniendo como responsable al ingeniero residente del proyecto para que se cumpla con su uso.

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo

La estructura organizacional consta de la siguiente manera: Administrador, secretaria, Auxiliar Contable, Ingenieros de Proyectos y Operarios.

La empresa cuenta con tres ingenieros especializados en el área de construcción, las tareas y responsabilidades están descritas solamente para el

área operativa, siendo las funciones más importantes la de los ingenieros pues son los que están a cargo de los proyectos. Actualmente el empresario considera importante realizar otra forma de división del trabajo, ya que es una organización piramidal desde su inicio.

Los procedimientos en el trabajo se indican de manera verbal, y no se encuentran por escrito, solamente cuentan con los descriptores de los puestos de trabajo de la parte operativa.

Las decisiones gerenciales son tomadas por el empresario y las decisiones operativas por los ingenieros del proyecto con aprobación del empresario, los cargos de responsabilidad son definidos con base al currículo y no se dispone de un presupuesto para reclutamiento de personal.

1.2.7.2 Poder de Decisión

Las decisiones estratégicas de inversión, procesos de trabajo, programa y cantidad de producción son tomadas por el empresario y las decisiones a nivel operativo por los ingenieros de proyectos para luego ser comunicadas al empresario.

La participación del personal en las decisiones debe ser de forma inmediata ya que todos se encuentran empoderados, posteriormente estas deben

ser comunicadas al empresario, al no tomar una decisión de manera inmediata en caso de necesitarse, se puede sancionar al personal.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales

Los registros legales que se llevan son: Libros de Impuesto al Valor Agregado (IVA), Balance de Comprobación Mensual con sus anexos, Libro Diario Mayor, Libro Auxiliar y Escritura de Constitución, los cuales se encuentran actualizados.

El empresario es quien realiza los pagos tributarios, de los cuales nunca se ha visto en atrasos con el Ministerio de Hacienda, a excepción de los tributos a la Alcaldía.

La planificación tributaria para el pago de impuestos no se realiza debido a que es muy variable y no es posible planificar, aunque si se lleva un control sobre las obligaciones tributarias y el encargado del control es el Auxiliar Contable. No se tiene ningún tipo de evaluación periódica del impacto de las reformas tributarias en la operación de la empresa.

No se tiene conocimiento sobre las obligaciones respecto a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos. De igual forma no se ha realizado ninguna

valoración del impacto de las nuevas obligaciones en la operatividad de la empresa.

1.2.8.2 Registros Contables

Los registros contables son llevados por el Auxiliar Contable, haciendo uso del recurso informático bajo criterios determinados por la ley. La empresa realiza los registros para la administración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) de acuerdo con la normativa fiscalizadora.

No existe un departamento de Contabilidad y Finanzas como tal. Se cuenta con dos personas encargadas de llevar los registros una interna cuya experiencia es Bachiller Contador y una externa cuyo grado académico es Licenciado en Contaduría Pública. No se puede obtener información de manera inmediata y se debe esperar hasta quince días para obtenerla, teniendo una respuesta tardía para la toma de decisiones .

No se realiza un seguimiento continuo de las cuentas por pagar y cobrar, y la proyección del capital de trabajo es por medio de un flujo de caja. Las proyecciones de ingresos y egresos de efectivo se llevan de forma regular para cada proyecto, planificando en qué tiempo se reciben los ingresos de éstos, ya que a nivel de gobiernos extranjeros los plazos de pagos son amplios.

1.2.8.3 Análisis de Costos

Los costos se registran como fijos y variables, esta información es utilizada por el empresario para la toma de decisiones, siendo el Auxiliar Contable el encargado de llevar estos registros.

No se posee una estructura clara de los costos fijos y variables, aunque sí en porcentajes globales, los principales costos de la empresa son los fijos que son los salarios, el costo se registra por el precio de compra cuando es un producto y lo demás los costea el empresario, no teniendo un período determinado en el costeo.

Los registros se llevan en el sistema contable y la información procesada se obtiene de manera tardía. Los informes generados son los que brinda el sistema contable, no contando con un horizonte de planificación.

No se tiene un control de costos que permita realizar un análisis de costo-beneficio, debido a que no existe personal capacitado para llevar este control. El empresario es quien se preocupa por la reducción de costos.

1.2.8.4 Administración Financiera

Los presupuestos que realiza la empresa son por medio de la contabilidad de costos, el cual sirve para medir los costos de los proyectos que ejecuta, estos sirven para la toma de decisiones de última hora. Para verificar si una actividad no se ha costeado bien, realiza una comparación de estos presupuestos.

Los aspectos que se consideran para la adquisición de infraestructura, maquinaria y equipo para realizar algún proyecto son de acuerdo con la vida útil de los bienes. El tipo de financiamiento a adquirir es conforme a la necesidad; actualmente no se hace ningún seguimiento y evaluación de rendimiento de las inversiones realizadas. No existe ningún tipo de análisis financiero que permita a la empresa tomar decisiones y no se cuenta con indicadores financieros.

1.2.9 Recursos Humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal

El personal calificado que requieren las tareas de la empresa se divide en dos áreas importantes; la construcción específicamente en la supervisión vial, donde se necesitan ingenieros con experiencia en dicha infraestructura y en el área de informática que se divide en dos especialidades hardware y software.

El nivel de los operarios es adecuado pues son técnicos graduados en el Instituto Tecnológico Centroamericano (ITCA), para asignarlos a una tarea determinada el empresario se basa en su especialidad que son dos técnicos de campo y laboratorista. Estos pueden ser cambiados si no responden a las responsabilidades del cargo.

1.2.9.2 Política de Personal

Al personal nuevo de la empresa se le proporciona información técnica del proyecto, con los manuales y especificaciones técnicas. No se tiene ningún criterio para el reclutamiento y no existe un programa de inducción ni criterio de selección.

La promoción del personal se realiza por la antigüedad en la empresa debido a que ha ganado el derecho de piso. No hay posibilidades de obtener un trabajo más importante y mejor pagado dentro de la empresa pues no se tiene un plan de carrera debido a que en cada proyecto los empleados son indemnizados pues los contratos son temporales por proyectos. Los criterios que se toman para la capacitación son dependiendo de la necesidad de la empresa, donde se requiere el desarrollo de más habilidades para el personal.

Existen oportunidades de capacitación para el personal administrativo y operativo, siendo estas internas. No se realiza planificación estratégica de personal, solamente en los requerimientos de personal de acuerdo con la necesidad del proyecto. No se posee un sistema de reclutamiento de personal, descriptores de puestos administrativos y método de planificación de personal. En los próximos seis meses se requiere contratar personal para la fuerza de ventas.

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal

Al personal se le incentiva con permisos, celebraciones a mitad y final del año. El trabajo es recompensado cuando se gana un proyecto. No se aplica ningún tipo de incentivos por rendimiento, ni sanciones correctivas por incumplimiento.

No se mide el grado de motivación del personal y tampoco se evalúa su rendimiento. No existe ninguna relación entre la tarea y el rendimiento versus la remuneración. El personal solamente goza de los beneficios otorgados por la ley.

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal

Se desconoce si el personal se identifica con la empresa y con su misión teniendo la percepción de lealtad por parte de los trabajadores, razón por la cual se considera que éstos se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa.

Las necesidades económicas, sociales y personales de los trabajadores se satisfacen mediante el pago de un salario justo. El empresario considera que el personal se encuentra en la empresa y no en otra por la estabilidad y el trato que se les proporciona. Las ventajas económicas, sociales y culturales que conlleva el trabajar en la empresa son los salarios competitivos respetando las prestaciones laborales de ley, y pagando puntualmente la planilla.

La frecuencia de rotación del personal se considera que es baja, debido al nivel salarial de la empresa respecto del sector es más alto del promedio en un 5%. El personal que se va de la empresa es por cuestiones disciplinarias y por el incumplimiento de los valores de la empresa.

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información

La información que se maneja es a nivel operativa y técnica, investigando de manera externa sobre la información de las ventas de la competencia, en

cuanto a los precios licitados; esta es posible obtener mediante fuentes cercanas y solamente el empresario maneja y procesa dicha información.

Los clientes o clientes potenciales reciben información de la empresa de los productos y servicios que brinda, con soluciones integradoras en el correo electrónico y por medio de visitas técnicas. Los gerentes no realizan informes periódicos de gestión, no existiendo ninguna obligación para ello. La información interna la procesa el empresario, teniendo bastante influencia en la toma de decisiones, principalmente en las licitaciones al gobierno. Existen mecanismos de información externa del recurso humano cuando se realizan búsquedas de trabajo para contratación del personal.

Los mecanismos que se utilizan para el manejo de información interna son a través de reuniones periódicas, comunicación vía celular y correo electrónico. Si no se realiza la comunicación de manera efectiva, fracasa el cumplimiento de la ejecución del proyecto. Existe un ejemplo por falta de coordinación, lo cual arrojó una pérdida de US\$ 75 mil por una mala comunicación.

1.2.10.2 Comunicación

La información se transmite desde arriba hacia abajo, con el objetivo que el plan semanal se cumpla, verificando los avances del proyecto, así como la asistencia de los trabajadores. La comunicación funciona en sentido vertical, pero

también existe de manera horizontal. Se puede concluir que la comunicación interna funciona correctamente y se realiza por vía telefónica, WhatsApp y correo electrónico.

La gerencia general no comunica a los gerentes de proyectos el logro de los objetivos propuestos, tanto de la empresa como de las unidades de trabajo. El personal no conoce los objetivos de la empresa y solamente el empresario conoce los resultados de las ventas, operación y finanzas.

Las reuniones de planificación se realizan solamente a principio de año, pero no se le da el seguimiento respectivo; donde participan los gerentes y la asistente administrativa.

No se poseen informes, ni minutas de reuniones para la toma de decisiones; existiendo mucha carga de trabajo del empresario, por lo cual no hay una buena coordinación, con sus subalternos.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de Calidad

No se cuenta con una política de calidad, realizando una comparación con la competencia, existe actualmente exigencia por parte de los contratistas de realizar controles de calidad, que se han establecido en el área de construcción

específicamente con las licitaciones del FOVIAL, con el aseguramiento de la calidad.

Se cuenta con un ingeniero responsable del control y aseguramiento de la calidad, con una experiencia de dos años en el cargo, dentro de sus responsabilidades son la verificación de los materiales y procesos constructivos de acuerdo a las especificaciones técnicas de los términos de referencia de la licitación.

Los rechazos de productos ocurren con una frecuencia de cada dos años. Para el procedimiento de rechazo existe un periodo de garantía, en donde el rechazo se convierte en una inconsistencia, pudiendo solucionarse. No existe un responsable de registrar los rechazos y solamente se resuelve la inconsistencia cuando se detecta.

El jefe de control de calidad es quien se hace cargo de los reclamos y rechazos de los clientes. Por lo general los clientes siempre vuelven a solicitar los productos o servicios, y al momento no se ha perdido ningún cliente por problemas de rechazo.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad

No se ha tenido ningún requerimiento de los clientes respecto a los productos pues no se ha presentado ninguna pérdida de producto a excepción de la pérdida de US\$ 75 mil por falta de coordinación. Los estándares de los productos que demanda el mercado están basados en las Normas Internacionales de Construcción, razón por la cual cada uno de estos procedimientos son desarrollados con base a la norma.

Todos los instrumentos de medición están estandarizados y el laboratorista es quien realiza las pruebas requeridas, para ello se utilizan instrumentos de medición como el termómetro digital y luxómetro para medir el grado de iluminación.

Los puntos críticos de medición del proceso están establecidos de acuerdo con las normas. En el caso de construcción los controles se realizan específicamente en la verificación de la resistencia del concreto y en las instalaciones eléctricas se mide principalmente el flujo de corriente en los conductores.

Se realizan esfuerzos, para fomentar la cultura de calidad adquirida en los proyectos, respetando el cumplimiento de los términos de referencia de la

licitación a excepción del área de informática que no la posee. Las mejoras en la calidad se realizan capacitando al personal y comprometiéndolos con ella.

1.2.11.3 Calidad de Producto

No se realiza ningún tipo de procedimiento para la revisión de productos, en informática se suele cometer el error de no usar guantes al momento de hacer una revisión en el hardware pudiendo ocasionar daño a una pieza debido a la corriente estática. No se cuenta con un procedimiento que determine las listas de partes y piezas claves de los productos, por lo cual no se lleva ningún registro y es posible obtener información de estos.

No se tiene establecida una política de garantía de productos, el procedimiento que se realiza es solventar un inconveniente por defectos de instalación y suministro de producto en el período de un año. Respecto a la atención de reclamos y servicios postventa, se realiza por vía telefónica con el vendedor.

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica

La tecnología utilizada de avanzada por los competidores en el área de construcción son los drones, ya que la mayoría hace uso de esta tecnología y en el área de informática poseen un equipo certificador por medio de su página web incluyendo realizar reclamos en su aplicación.

No se incorporan actividades de búsqueda de nuevas tecnologías porque no se cuenta con un presupuesto para ello. La tecnología utilizada por la empresa respecto del líder del mercado se encuentra arriba del promedio. Dentro de las inversiones que se requieren está la adquisición de software para el área de informática y equipo de medición y drones para el área de construcción, lo cual oscila en una inversión aproximada de quince mil dólares.

En los últimos dos años no se ha introducido el desarrollo de nuevos servicios y productos. Para el próximo año se planea la búsqueda de servicios y productos innovadores.

1.2.12.2 Cultura de Innovación

A los clientes no se les consulta sobre sus necesidades de productos y servicios, solamente se les ofrece soluciones integrales con ventajas económicas y financieras considerando las sugerencias de éstos. No se tiene información estructurada sobre las necesidades de los clientes referente a las mejoras a productos, ya que solamente se analiza lo solicitado y se entrega una nueva

oferta, dándole el seguimiento con una segunda reunión; invirtiendo un cinco por ciento de las ventas para la capacitación técnica del personal, no realizando las evaluaciones de dichas competencias.

La búsqueda de información técnica para la adquisición de nuevas tecnologías se realiza por medio de revistas electrónicas y especializadas como la del Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica por sus siglas en inglés (IEEE) y las capacitaciones técnicas al personal se realizan de acuerdo con las necesidades que se tengan. En el caso de los proveedores que ofrecen equipo nuevo, capacitan cotidianamente.

1.2.12.3 Sistema e Infraestructura

No existe una unidad que se preocupe por llevar adelante los mejoramientos o desarrollos.

Los productos son sometidos a análisis de laboratorio. El control de la calidad se lleva de acuerdo con los términos de referencia de las licitaciones. La acreditación de la calidad del producto la desarrollan los auditores del contratante específicamente del cumplimiento de las normas por parte del FOVIAL. Las especificaciones técnicas de los productos son las establecidas por las normas internacionales de la construcción.

Los líderes del mercado a nivel del rubro de la construcción son DISA Constructora y Equipos de Construcción S.A de C.V (ECON), y a nivel de informática GBM El Salvador. No se tienen ningún tipo de relación con estas compañías. Tampoco se tiene alianzas con alguna institución que permita la incorporación de acciones de mejora.

1.2.12.4 Ejecución de Proyectos de Innovación Calidad de Producto

No se tiene presupuesto asignado para innovación. El financiamiento para nuevos productos se realiza a través de líneas de créditos del sistema financiero (Bancos, Cooperativa de Ingenieros, entre otros).

1.2.12.5 Tecnologías de Información

Se cuenta con equipamiento tecnológico tanto en software como en hardware. Un servidor local maneja la información de soporte de la empresa, utilizando equipos HP, DELL y de los proveedores de Internet. Se utiliza un software especializado para el control de la contabilidad.

No se cuenta con personal calificado para el manejo de software a nivel de usuario. Se tiene acceso a Internet y se cuenta con una velocidad de 10 MB, ya que se requiere de mucha información obtenida de internet. Se hace mucho uso

del correo electrónico ya que es el medio de comunicación externa e interna y se cuenta con un dominio empresarial.

La empresa cuenta actualmente con 26 computadoras para 21 empleados. El sistema de información es manejado por la empresa por medio de una carpeta compartida.

El gasto realizado en equipamiento y software en los últimos dos ejercicios ha sido de cuatro mil dólares. El presupuesto anual asignado es de cinco mil dólares. La última adquisición fue en hardware y se adquirieron ocho computadoras de escritorio, laptop y dos impresoras. La última formación al personal en el área de sistemas de información fue en el mes de agosto de 2019.

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:

Tabla 2 Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad

Área – subárea	Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad
1. Mercadeo y ventas- Relaciones con Clientes	Fundamentación: La falta de una base de datos actualizada de clientes, aunado al no contar con el seguimiento de las ventas, conlleva a la pérdida de nuevos negocios; limitando el crecimiento financiero y por lo tanto la rentabilidad de la empresa. Consecuencias al superar la debilidad: • Mejora del seguimiento en las cotizaciones y ofertas a los clientes. • Conocer los productos que se ofrecen en el mercado. • Aumentar la fidelidad de los clientes. • Generar un mejor nivel de recordación (Top of Mind). • Gestionar de manera eficiente la cartera de clientes.
2. Mercadeo y Ventas- Gestión de Ventas	Fundamentación: La falta de una gestión de ventas, principalmente en las ventas especializadas, conlleva a la no captación de nuevos clientes, lo que repercute en detrimento de las finanzas de la empresa. Consecuencias al superar la debilidad:

Área – subárea	Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad
	• Aumentar los ingresos por captación de nuevos negocios. • Control y supervisión a la Fuerza de Ventas. • Mejorar el seguimiento a las licitaciones y cotizaciones realizadas. • Desarrollar nuevos negocios.
3. Mercadeo y Ventas-Comunicaciones	Fundamentación: La falta de una Política de Promoción y de Comunicaciones, repercute en el ofrecimiento de un producto y/o servicio no acorde a las necesidades del cliente; disminuyendo las ventas y la rentabilidad. Consecuencias al superar la debilidad: • Mejor conocimiento de los productos y servicios. • Se tendrá una mejor relación con clientes actuales y potenciales. • Mejorar los procesos y gestión de venta. • Fortalecer la lealtad de los clientes.
4. Mercadeo y Ventas-Producto	Fundamentación: El no estar acorde a la innovación y desarrollo de

Área – subárea	Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad
	nuevos productos, con base a las preferencias y deseos del cliente, condicionan una poca e insignificante captura de nuevos mercados y por lo tanto a una menor venta y rentabilidad. Consecuencias al Superar la Debilidad: • Desarrollar nuevos productos y servicios. • Fortalecer procesos y la gestión de venta. • Minimizar el riesgo del negocio y el mercado. • Capturar nuevos mercados y negocios.
5. Recursos Humanos-Incentivos y Beneficios del Personal	Fundamentación: El no contar con una política de incentivos, ni un sistema de remuneraciones acorde al rendimiento, responsabilidades y asignación de tareas; condiciona a la falta de motivación, compromiso y lealtad de los trabajadores, para el alcance de los objetivos trazados. Consecuencias al superar la debilidad: • Mejorar el ambiente laboral en la empresa. • Desarrollar las competencias y habilidades del personal. • Realizar promociones con base a las

Área – subárea	Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad
	evaluaciones. • Disminuir los índices de rotación de personal.
6. Recursos Humanos- Política del Personal	Fundamentación: El no contar con un proceso de reclutamiento y selección de personal, y la falta de políticas de promoción, conlleva a contar con personal no comprometido en las metas y objetivos empresariales. Consecuencias al superar la debilidad: • Incrementar las competencias y habilidades del Recurso Humano. • Promociones basadas por desempeño. • Capacitar al Recurso Humano con base a sus necesidades. • Mejorar el clima organizacional.
7. Gestión de la Información- Comunicación	Fundamentación: No desarrollar un proceso comunicacional en toda la cadena de mando de la empresa, principalmente en el compartir los objetivos trazados, repercute en las operaciones de la empresa y en los beneficios que se pueden obtener en el cumplimiento de las

Área – subárea	Fundamentación y consecuencias al superar la debilidad
	metas. Consecuencias al superar la debilidad: • Mejorar la planificación en el seguimiento de las metas y objetivos. • Fluidez de información en forma ascendente y descendente. • Mejora en gestión estratégica, cumplimiento de metas y objetivos. • Contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

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 Implantar
Área: Mercadeo y Ventas. Subáreas: Relación con los clientes – Gestión de ventas. Acción clave de éxito 1 Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO versión 11, que incluye: ETAPA I: • Perfil del vendedor idóneo. • Creación de Manual de Puesto de Vendedor. • Creación de un proceso de Gestión de Ventas. • Propuesta de estrategia de ventas. ETAPA II: • Procesos de venta, cotizaciones, órdenes de ventas, lista de clientes, seguimiento de clientes, ventas mensuales y anuales (CRM). • Creación e implantación de Módulo de Gestión de Ventas. • Creación e implantación de Módulo Marketing por Mail. • Creación e implantación de Modulo Directorio de Contactos.

Otras intervenciones
Área: Mercadeo y Ventas. Subárea: Comunicaciones. Acción clave de éxito 2 Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional, que incluye: Plan Comunicacional: • Segmentación de mercado para herramientas online. • Plan de marketing digital. • Implantación de herramientas digitales: ○ Business Manager Overview. ○ Hootsuite.

Otras intervenciones
○ Canva.
Área: Mercadeo y Ventas. Subárea: Gestión de Ventas. Acción clave de éxito 3 Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO que comprende los siguientes módulos: • Debates. • Contabilidad. • Punto de ventas. • Gestión de inventarios. • Proyectos. • Partes de horas. • Directorio de empleados. • Calendario. • Compras.
Área: Mercadeo y Ventas. Subárea: Comunicaciones. Acción clave de éxito 4 Desarrollo de imagen corporativa que comprende: • Elaboración de Logo. • Elaboración Manual de Marca.
Área: Mercadeo y Ventas. Subárea: Comunicaciones. Acción clave de éxito 5 Creación e Implantación de sitio web que comprende las siguientes secciones: • Inicio. • ¿Quiénes somos? • Servicios.

Otras intervenciones
• Galería. • Tienda. • Blog. • Contáctenos. • Empleos.
Área: Mercadeo y Ventas Subárea: Gestión de Ventas Acción clave de éxito 6 Creación y diseño tienda en línea que comprende: • Catálogo de productos clasificados por categorías. • Configuración de proceso en línea que comprende: ○ Revisar orden. ○ Llenado de datos. ○ Resumen de pedido. ○ Confirmación de compra (del cliente). • Configuración de pasarela de pago mediante Paypal.
Área: Mercadeo y Ventas Subárea: Comunicaciones Acción clave de éxito 7 Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles en las siguientes redes sociales: • Instagram. • Business Facebook. • Airtable.
Área: Innovación Tecnológica Subárea: Tecnologías de Información Acción clave de éxito 8 Configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema ODOO y elaboración de los manuales siguientes: • Instalación de Amazon Web Services(AWS). • Creación de respaldos desde AWS.

Otras intervenciones
• Reinicio de servidor desde AWS. • Instalación de Putty. • Perfil de usuario idóneo para sistema empresarial ODOO.

Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

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

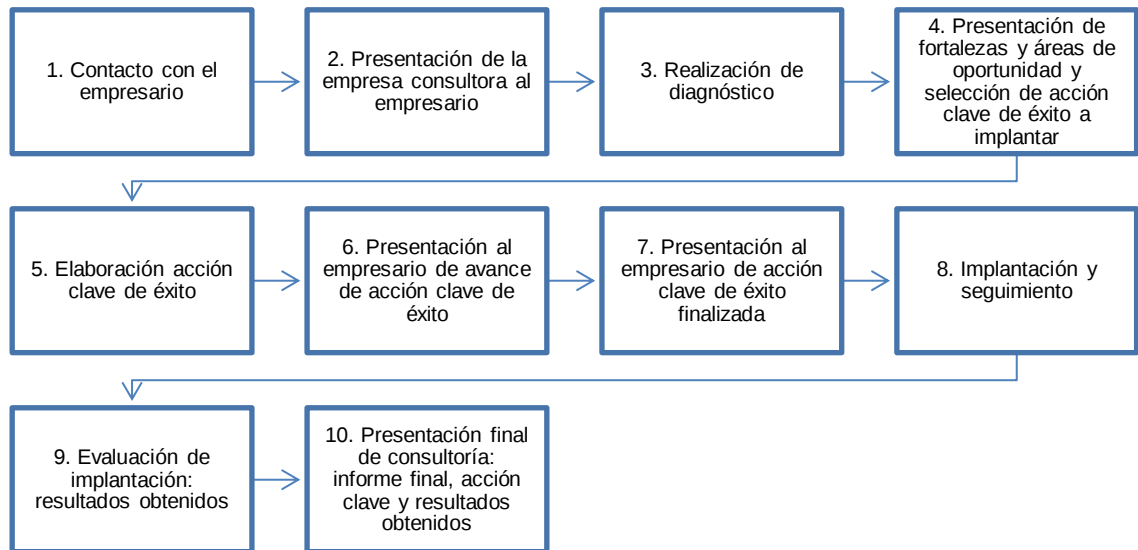
2.1 Proceso seguido en la determinación de la acción clave de éxito a implantar

Para la determinación de la acción clave de éxito a implantar por el equipo consultor a Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V., se desarrolló el método establecido por la consultoría integral colaborativa, comprendiendo los 10 pasos del proceso, los cuales se desarrollan en el siguiente apartado 2.1.1:

2.1.1 Proceso de la consultoría

La consultoría integral colaborativa realizada por el equipo consultor se detalla de la siguiente manera:

Ilustración 2 Proceso de la consultoría



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

De acuerdo con los pasos anteriores, se realizó la presentación al empresario del equipo consultor, el 18 de septiembre de 2019, en las instalaciones de la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC).

Para determinar las fortalezas y las áreas de oportunidades en el diagnóstico de la empresa, se utilizó la herramienta diseñada y proporcionada por la UTEC, la cual consta de un cuestionario de quinientas cuarenta preguntas, para cada una de las áreas, subáreas y aspectos específicos, conteniendo las doce áreas de la gestión empresarial, las cuales son:

Ilustración 3 Áreas de Gestión Empresarial



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Las entrevistas al empresario se realizaron en tres jornadas de cuatro horas cada una comprendidas en las fechas del 21, 28 de septiembre y el 5 de octubre de 2019, y una visita de campo a las instalaciones de San Esteban Catarina, departamento de San Vicente el 12 de octubre de 2019, incluyendo el personal operativo de los proyectos de supervisión, con una duración de tres horas; siendo el propósito de recopilar los insumos necesarios para completar la herramienta de diagnóstico.

Después de haber finalizado la evaluación de cada área con las visitas y entrevistas realizadas, se procedió a la calificación y evaluación de los datos

obtenidos. La metodología que se siguió para la calificación de los aspectos obtenidos de cada área se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 3 Criterios de Evaluación

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

Fuente: Herramienta de Diagnóstico Maestría UTEC.

2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de las acciones claves de éxito.

En la presentación realizada al empresario el 24 de octubre de 2019, se expusieron las cinco fortalezas y las siete áreas de oportunidad, detallando los beneficios a obtener al solventar dichas áreas.

Al finalizar se procedió a la selección de las acciones claves de éxito a implantar, determinando el área y subárea, siendo prioridad para el empresario el desarrollo e implantación de una acción.

El equipo consultor evaluó la necesidad de intervenir en otras acciones claves de éxito, debido al potencial de mejora de la empresa para desarrollar un crecimiento sostenible con el incremento de ventas y renovación de imagen corporativa, las cuales se detallan en su totalidad en el apartado 1.4.

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar

A continuación, se detallan, los beneficios a obtener en cada una de las acciones claves de éxito desarrolladas por el equipo consultor.

2.2.1. Beneficios de la acción clave de éxito 1

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 1, denominada: Sistema de Gestión de Ventas por medio del sistema ODOO, se detallan a continuación:

- Mejora del seguimiento de las cotizaciones y ofertas de los clientes.
- Conocer los productos que se ofrecen en el mercado.
- Aumentar la fidelidad de los clientes.
- Generar un mejor nivel de recordación (Top of Mind).
- Gestionar de manera eficiente la cartera de clientes.
- Mejora en los ingresos por captación de nuevos negocios.
- Control y supervisión de la fuerza de ventas.
- Mejora el seguimiento a las licitaciones.

2.2.2. Beneficios de la acción clave de éxito 2

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 2, denominada: Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional, se detallan a continuación:

- Mejora el conocimiento de los productos y servicios.
- Mejora la relación con clientes actuales y potenciales.
- Mejora los procesos y la gestión de ventas.
- Fortalece la lealtad de los clientes.

2.2.3. Beneficios de la acción clave de éxito 3

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 3, denominada: Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO, se detallan a continuación:

- Control e integración de la información para la toma de decisiones.
- Mejora de la comunicación interna.
- Seguimiento de las etapas de los proyectos.
- Control de las horas empleadas en las actividades de los proyectos.
- Control de las compras y de los inventarios.
- Clasificación de proveedores.
- Agenda integrada de las actividades administrativas y operativas de la organización.

2.2.4. Beneficios de la acción clave de éxito 4

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 4, denominada: Desarrollo de imagen corporativa, se detallan a continuación:

- Posicionamiento de marca en la mente del consumidor.
- Credibilidad ante el consumidor y los proveedores.
- Diferenciación ante la competencia.
- Estandarización de imagen y colores.
- Atracción de nuevos clientes y cobertura de nuevos nichos de mercado.

2.2.5. Beneficios de la acción clave de éxito 5

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 5, denominada: Creación e implantación de sitio web, se detallan a continuación:

- Generar incremento en ventas.
- Llegar a nuevos mercados con una audiencia global.
- Representar una imagen profesional y con credibilidad.
- Mejora en el servicio al cliente.
- Herramienta útil para el proceso de reclutamiento.
- Posicionamiento y visibilidad a través de la Optimización de Motores de Búsqueda (SEO), por sus siglas en inglés.
- Obtención de una base de datos de nuevos clientes.

2.2.6. Beneficios de la acción clave de éxito 6

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 6, denominada: Creación y diseño tienda en línea, se detallan a continuación:

- Ciclos más rápidos de venta.
- Pago de forma inmediata a través de Paypal.
- Ahorro de capital por no realizar infraestructura física.
- Presencia de marca los 365 días del año.

- Facilidad en el proceso de compra.
- Promociones y ofertas divulgadas de manera eficiente.
- Fortalecimiento de marca.

2.2.7. Beneficios de la acción clave de éxito 7

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 7, denominada: Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles en las redes sociales: Instagram, Business Facebook y Airtable, se detallan a continuación:

- Monitoreo de campañas de publicidad.
- Programación de pautas orgánicas y pagadas.
- Búsqueda de interacción, alcance e impresiones en las distintas redes sociales.
- Aumenta la visibilidad de la marca.
- Control de presupuesto para pautas pagadas a través de un administrador comercial.
- Aumenta el tráfico a la página web.
- Mejora la fidelización de los clientes y el contacto de clientes potenciales.

2.2.8. Beneficios de la acción clave de éxito 8

Los beneficios obtenidos en la elaboración e implantación de la acción clave de éxito 8, denominada: Configuración del acceso remoto (Putty) para

soporte con sistema ODOO y elaboración de los manuales se detallan a continuación:

- Interfaz sencilla y manejable.
- Aplicación portable.
- Disponible para varias plataformas (Windows y Linux).
- La instalación de acceso remoto es gratuita y de código abierto.
- La instalación del servidor AWS es de bajo costo.
- Facilidad de uso del servidor AWS.

2.3 Descripción de la acción clave de éxito

Para la acción clave de éxito se describe a continuación, las actividades que se llevaron a cabo en la presente consultoría integral colaborativa:

Se alcanzó la aprobación del empresario Ing. Eduardo Iván Colocho Catota, para el desarrollo e implantación de la acción clave de éxito 1 denominada: **Elaboración e implantación de un sistema de gestión de ventas por medio de sistema ODOO**, donde el objetivo principal como equipo consultor era proporcionar a la empresa un sistema empresarial (ERP) por sus siglas en inglés, incluyendo la gestión de relación con el cliente (CRM) y el control de las ventas; al no contar con una unidad de servicio al cliente, una base de datos actualizada y una estrategia de fidelización de los mismos; dando como resultado

la pérdida de nuevos negocios, limitando el crecimiento financiero y por lo tanto la rentabilidad de la empresa.

Además de dicha acción clave de éxito, se desarrollaron a petición del empresario, y en concordancia con el equipo consultor siete acciones más; brindando a la empresa una consultoría amplia en el área de Mercadeo y Ventas, en las subáreas Relación con los clientes – Gestión de ventas y Comunicaciones y una última intervención, donde se le proporcionó los manuales de usuario de la instalación de AWS, los respaldos e inicios de dicho servidor y la instalación del acceso remoto de Putty.

La publicidad es parte fundamental dentro de una organización, lo cual en conjunto con el empresario se decidió elaborar la segunda acción clave de éxito denominada: **Elaboración e implantación de un plan comunicacional**, lo cual comprende la segmentación de mercado para herramientas en línea, adicional a esto se elaboró un plan de marketing digital y a su vez se realizó la implantación de herramientas digitales como: Business Manager Overview, Hootsuite y Canva, siendo las plataformas más innovadoras en el mercadeo digital.

Para la mejora de la gestión de ventas se evaluó la tercera acción clave de éxito aprobada por el empresario, denominada **Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO**, que

comprende: el módulo debates y calendario que permiten la buena comunicación interna, así como el módulo de contabilidad que vincula las cuentas contables y la tasa de impuestos con cada uno de los productos que se ven reflejados en el punto de ventas el cual se direcciona del módulo de gestión de inventarios.

Para realizar las compras se deberá evaluar el flujo de ventas por parte de los clientes, lo que muestra la cantidad de proyectos ganados y las horas empleadas a través del trabajo del personal de la organización el cual se encuentra en el módulo del directorio de empleados con una base de datos actualizada.

Debido a la baja presencia en el mercado se rediseñó la imagen corporativa de la organización con la aprobación del empresario, surgiendo la cuarta acción clave de éxito denominada **Desarrollo de imagen corporativa**, la que consiste en la elaboración de un nuevo logo acompañado de su manual de marca ayudando a su identidad comercial.

Para redireccionar al cliente a la página web, se requiere de una plataforma interactiva y fácil de utilizar, que ayude a conocer la organización y los servicios que ésta presta.

Se evaluó rediseñar el sitio web con ideas aportadas por el empresario y aprobación de la quinta acción clave de éxito denominada: **Creación e implantación de sitio web**, que comprende las siguientes secciones: el menú inicio muestra la plataforma web de la organización, en la opción ¿Quiénes somos? se desglosa una breve reseña de la fundación de Innovation & Integrated Solutions, así como su visión y misión actual.

En el menú de servicios se puede observar los rubros principales de la organización, así como en la sección de Galería mostrando la participación de los proyectos ganados con los distintos clientes.

Una tienda en línea que permite un fácil proceso de compra y elección de productos al carrito genera un buen posicionamiento de marca, así con el blog corporativo que ayuda a la actualización de información relacionada a los rubros que se ofertan.

En el apartado de contáctenos se muestran campos en los que el interesado pueda enviar sus datos personales para la gestión de los servicios prestados y para concluir se incorporó la opción de empleos en la que se observan las plazas disponibles para profesionales que deseen formar parte de la familia de Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V.

Para la creación de la tienda en línea se consultó al empresario su idea principal lo que dio origen a una sexta acción clave de éxito que se denomina: **Creación y diseño tienda en línea** la que comprende un catálogo de productos clasificados por categorías y a su vez una configuración de un fácil proceso de compra en línea asociando una pasarela de pagos segura para el cliente.

Se llevó a cabo la creación de campañas de publicidad a solicitud del empresario dando como resultado la séptima acción clave de éxito denominada: **Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles** que comprende las siguientes plataformas: Instagram, Business Facebook y Airtable.

Las publicaciones orgánicas y pagadas de Facebook e Instagram permitirán un incremento en el alcance e impresiones de la interacción en cada una de las redes sociales, a su vez generando tráfico constante y registro de costos por clic en la plataforma de Airtable.

La configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema ODOO y elaboración de los manuales, surgió como octava acción clave de éxito, la que comprende: la instalación de AWS, creación de respaldos y reinicio de servidor desde AWS, pasos de instalación de Putty así como el perfil de usuario idóneo para el uso del sistema.

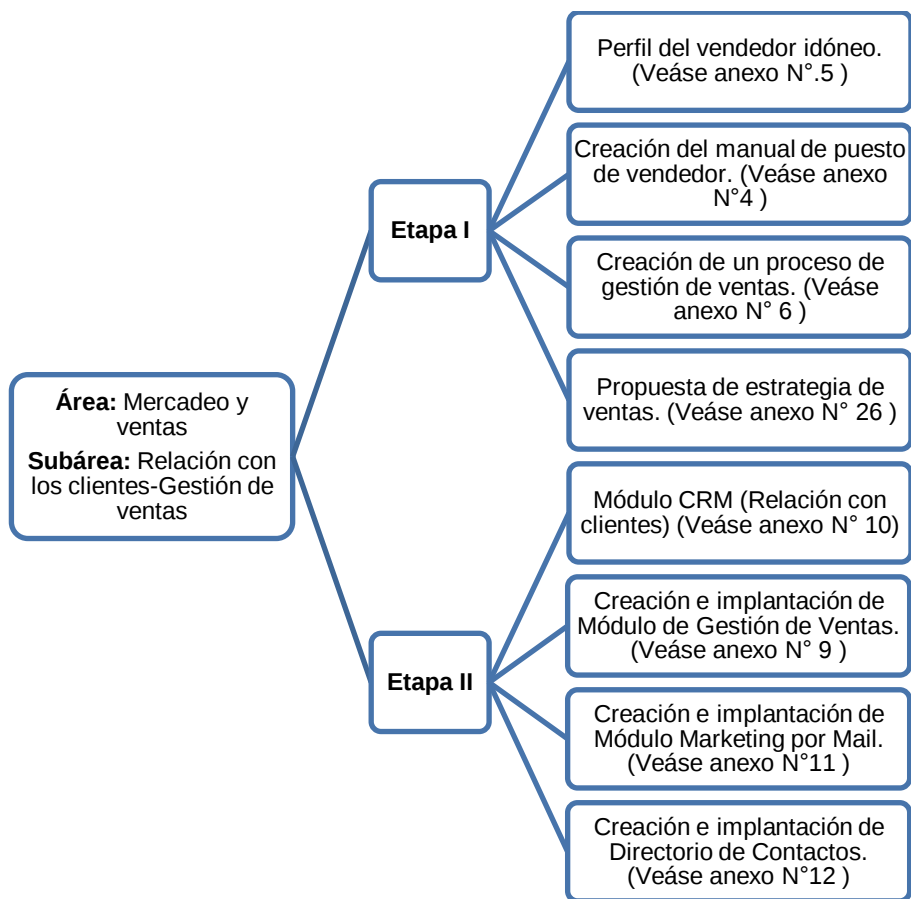
El desarrollo de las acciones claves de éxito representa un impacto significativo para Innovation & Integrated Solutions, de manera que el uso de la herramienta ODOO, permitirá la estandarización e integración de los procesos administrativos y operativos buscando como estrategia la reducción de pérdida de clientes, aumentando el enfoque del fortalecimiento de marca, a través de un solo ERP que de manera efectiva y eficaz logre ahorrar recursos y mejorar el servicio a los clientes.

La implantación de las acciones claves de éxito permitirá a Innovation & Integrated Solutions, superar sus áreas de oportunidad y convertirse en una empresa competitiva a través de una adecuada gestión de venta, brindando un servicio de calidad a sus clientes.

2.3.1. Acción clave de éxito 1: Elaboración e implantación de un sistema de gestión de ventas por medio de sistema ODOO

La acción clave de éxito, se desarrolló en dos etapas que se describen a continuación:

Ilustración 4 Flujoograma acción clave de éxito 1



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.1.1. Etapa I

2.3.1.1.1 Creación de perfil del vendedor idóneo

La implantación de un perfil de vendedor será una guía al momento de la contratación, dando una idea clara de lo que la empresa requiere de su labor. El vendedor debe poseer un conjunto de cualidades desde una perspectiva integral: actitudes, habilidades y conocimientos.

Actualmente Innovation & Integrated Solutions, requiere personal con talento en ventas para el crecimiento de la captación de clientes, lo cual deberá hacer uso de estrategias de manejo de objeciones y ofreciendo nuevos productos permitiendo así un posicionamiento de marca y fidelización.

El equipo consultor consideró conveniente estructurar el perfil de la siguiente manera: datos de la empresa, perfil del puesto y características que se adecúan al perfil idóneo.

2.3.1.1.2 Creación del manual de puesto de vendedor

El vendedor deberá conocer y creer en las cualidades del producto y servicio que debe promocionar, reconociendo que su misión será destacar el valor agregado que le diferencia de sus competidores.

Innovation & Integrated Solutions, implantará como estrategia la entrega del manual de puesto del vendedor en la etapa de inducción considerando los siguientes puntos: funciones, horarios, beneficios, plan de comisiones, condiciones del puesto y jefatura inmediata. Esta herramienta permitirá homogenizar su fuerza de venta, pautas de comportamiento y un amplio conocimiento para mejorar su labor.

2.3.1.1.3 Creación del proceso de gestión de venta

El proceso de gestión de venta permitirá determinar los deseos y las necesidades de un cliente potencial, el objetivo principal de dicho proceso es vender donde es determinante entender el esquema del negocio para impulsar el crecimiento de este.

El equipo consultor determinó el ciclo de la gestión de venta en siete resumidos pasos: prospección, contacto inicial, calificación, presentación, negociación, cierre y el proceso post venta.

Ilustración 5 Ciclo de venta

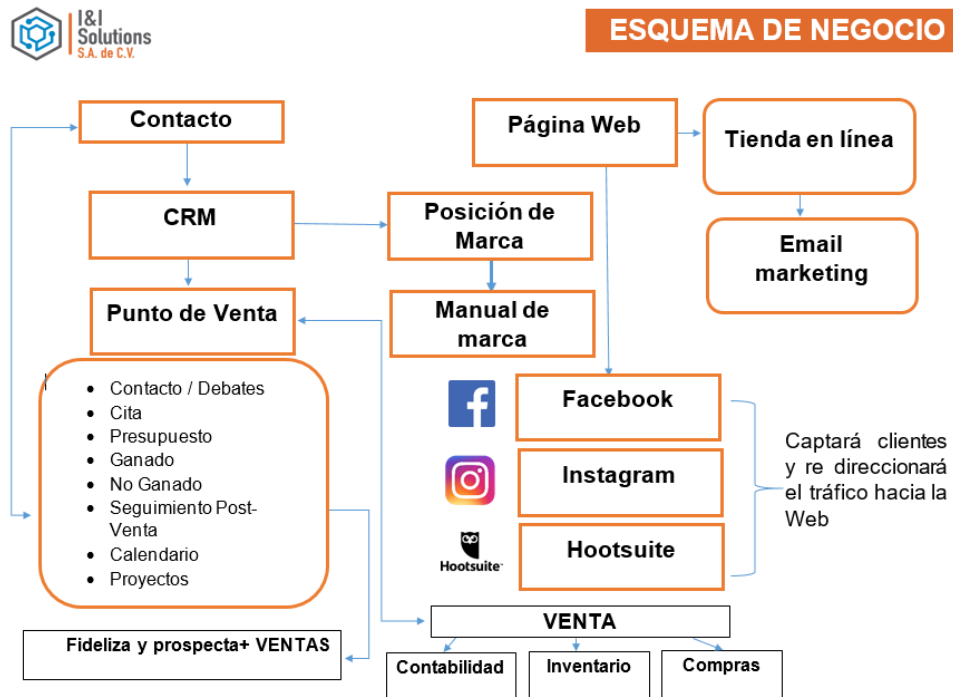


Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Este proceso conlleva a evaluar iniciativas, oportunidades, envíos de presupuestos y determinar el cierre de la venta, para el desarrollo del negocio así

mismo la implantación de nuevos canales digitales de comunicación como la página web y renovación de imagen.

Ilustración 6 Esquema de negocio



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.1.1.3 Propuesta de estrategia de ventas

La estrategia de venta es el pilar fundamental para el logro de resultados económicos positivos y crecimiento del negocio, definiendo las acciones que contribuyan a alcanzar la rentabilidad esperada y así lograr los objetivos de venta.

Para la empresa una buena estrategia de venta es aquella que le permite alcanzar los objetivos de venta propuestos, lo cual el equipo consultor evaluó

clasificar las estrategias de venta en los siguientes puntos: objetivos, estrategias y tácticas.

Dentro de las estrategias a implantar se pueden citar las siguientes: punto de venta, marketing digital, página web y tienda en línea, blog corporativo y email marketing.

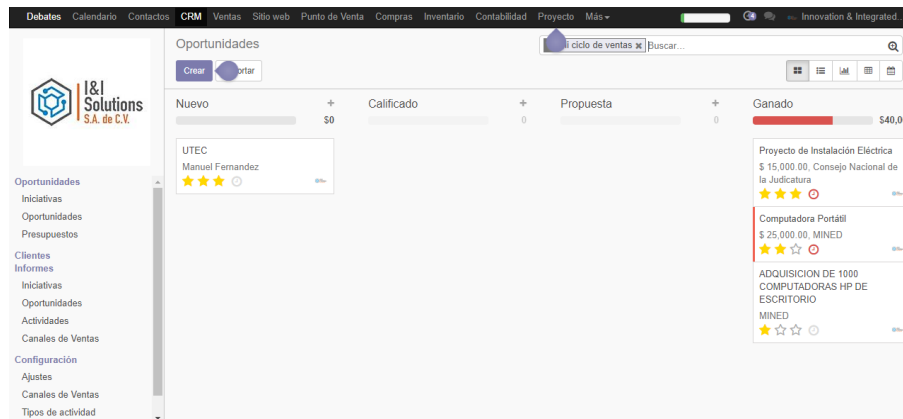
2.3.1.2 Etapa II

2.3.1.2.1 Proceso de venta, cotizaciones, órdenes de venta, lista de cliente, seguimiento de clientes, ventas mensuales y anuales (CRM).

El módulo permite el rastreo de oportunidades e iniciativas de negocio que se presentan a la empresa. Se puede configurar el proceso de venta según las necesidades del negocio, atraer clientes, realizar un seguimiento de llamadas, correos electrónicos y reuniones.

De acuerdo con el equipo consultor las ventajas que se pueden obtener con este módulo son: clasificación de clientes y proveedores entre reales y potenciales, generación de campañas de marketing, gestión de las promociones comerciales y el seguimiento de las posibles ventas.

Ilustración 7 Módulo CRM



Fuente: Plataforma de Módulo CRM.

2.3.1.2.2 Creación e implantación de módulo de Gestión de Ventas

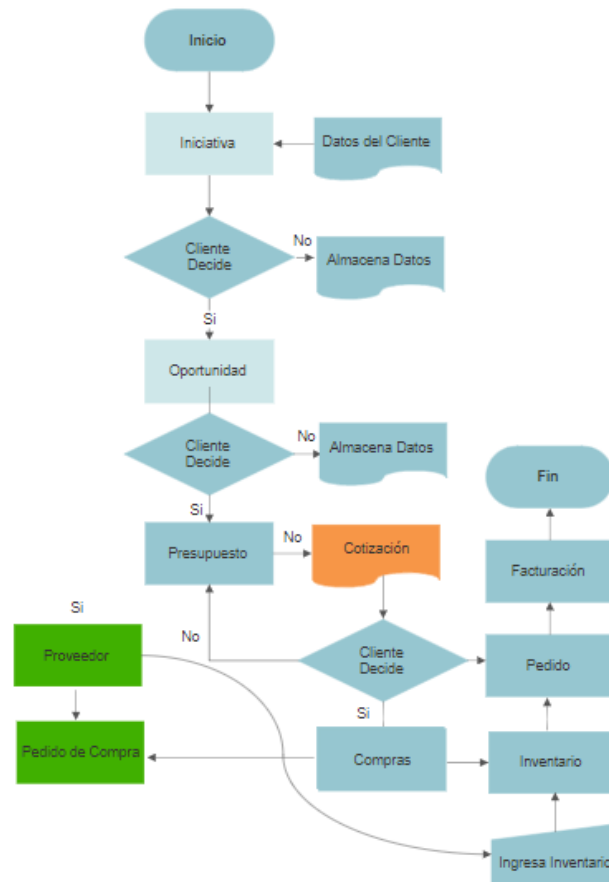
Establece la relación de Innovation & Integrated Solutions con los clientes, permitiendo gestionar la creación de clientes, los presupuestos, la facturación y el seguimiento respectivo.

Además de dar soporte a las actividades comerciales de preventa y postventa.

El proceso de ventas pasa por la creación de presupuestos, hasta generar pedidos de venta en firme. También permite gestionar los procesos de entrega de pedidos y de facturación.

2.3.1.2.2.1 Flujograma de ventas en ODOO

Ilustración 8 Flujograma de ventas



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Un flujo de ventas es importante para mantener el control de su proceso de ventas y tener una visión global de las iniciativas, oportunidades y clientes potenciales.

El canal de ventas es una representación visual de su proceso de ventas, desde el primer contacto hasta la venta final. Se refiere al proceso mediante el cual se genera, califica y se cierran iniciativas a través del ciclo de ventas.

Cada etapa se refiere a un paso específico en el ciclo de la venta y como se especifica cada iniciativa según su estado. El número de etapas se canaliza según la venta, ya que varía de una compañía a otra.

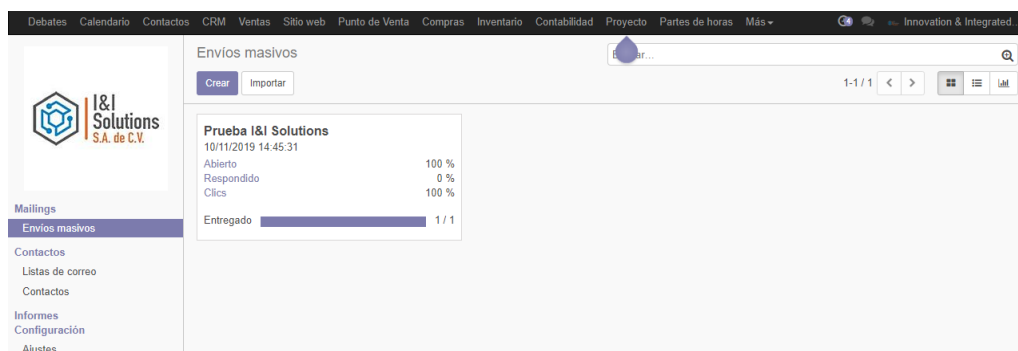
2.3.1.2.3 Creación e implantación de módulo de marketing por email

El módulo elabora campañas de email masivas que llaman la atención del mercado objetivo, logrando un control sobre el contenido y diseño del mail; permitiendo la utilización de bloques predefinidos para estructurar el email. Insertando cabeceras y pies de página, imágenes, enlaces y recortes.

Además de guardar los emails como plantillas y reutilizarlas para futuras campañas, con acciones para las aprobaciones, que están disponibles inmediatamente en las notificaciones de email.

Innovation & Integrated Solutions, podrá segmentar los suscriptores de la base de datos asignándoles a una o varias listas, seleccionando los clientes y oportunidades en el CRM como receptor de la campaña programando la hora y fecha para planificar la campaña y enviarla en el día estipulado.

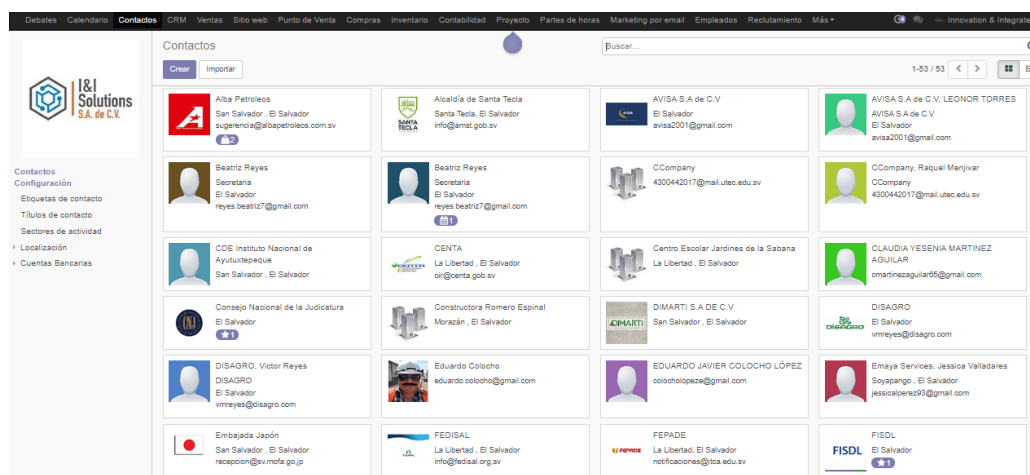
Ilustración 9 Módulo Email Marketing



Fuente: Plataforma de Módulo Email Marketing

2.3.1.2.4 Creación e implantación de módulo de directorio de contactos

Ilustración 10 Módulo Directorio de Contactos



Fuente: Plataforma de Módulo Directorio de Contactos.

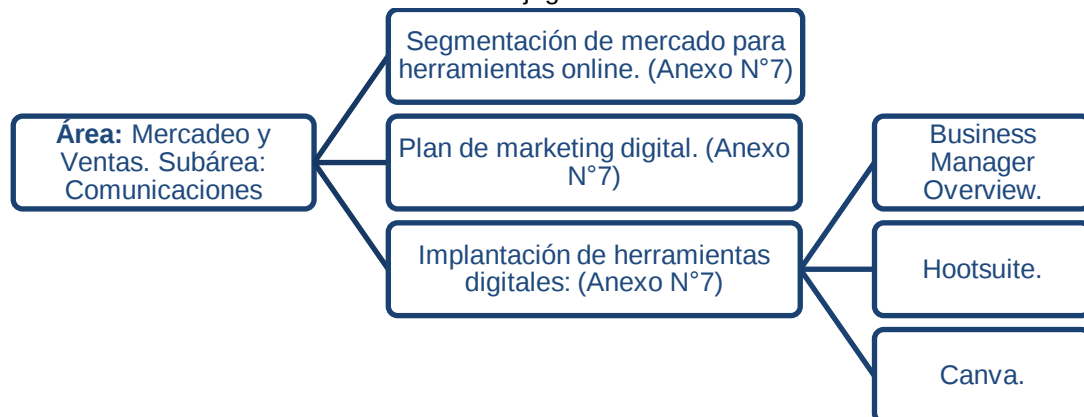
El módulo de contactos proporciona todos los detalles que se poseen de un cliente como: nombre de contacto, correo electrónico, teléfono, dirección, así como información adicional en el campo de notas internas. Lo anterior permite

llevar a cabo una adecuada categorización del directorio de contactos, para la gestión de negocios. Gestiona a los clientes, sean estos personas particulares o empresas, con el objeto de mantener una información actualizada en el momento de necesitarla.

2.3.2 Acción clave de éxito 2: Elaboración e implantación de un plan comunicacional

El plan comunicacional se divide de la siguiente manera:

Ilustración 11 Flujograma acción clave de éxito 2



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.3.2.1 Segmentación de mercado para herramientas online.

Innovation & Integrated Solutions se enfoca en posicionarse en la mente del consumidor, sin embargo, para llegar al mercado objetivo idóneo el equipo consultor elaboró la segmentación de mercado donde el alcance e impresiones en redes sociales como Business Facebook que permite cierre de ventas efectivos.

Para tal efecto, la segmentación de mercado se guardó como predeterminado en Business Facebook de la siguiente manera: lugar, edad y personas que coinciden. Esto permitirá a la empresa conocer su alcance potencial.

Ilustración 12 Segmentación de mercado Facebook

The screenshot displays the Facebook Business Manager interface for creating and managing audiences. At the top, there are tabs for 'Crear público' and 'Usar público guardado', with the latter being selected. Below the tabs, the audience name 'I&I Solutions-Target I' is shown. The audience is defined by the following criteria:

- Lugar:** El Salvador
- Edad:** 18 - 65+
- Intereses:** Pequeñas empresas, Teléfonos celulares, Negocio electrónico, Amazon.com, Ingeniería de sistemas, El Salvador, Computadoras de escritorio, Informática, Marketing digital, Empresas, Comercio electrónico, Compras, Tarjeta de débito, Lenovo, eBay, Ingeniería eléctrica, Compras online, HP ProBook, Tarjetas de crédito, PayPal, Marketing en medios sociales, American Express, Visa, Computadoras, MacBook, Dell, Computadora portátil, Innovación, Computadora personal, HP EliteBook, Ingeniería industrial, Tecnología o HP Pavilion, Comportamientos: Compradores que interactuaron, Escuela: UCA El Salvador

Below the criteria, it states 'Personas que coinciden con:' followed by the list of interests. There is an 'Editar' button at the bottom of this section. On the right side, there is a 'Definición del público' section with a gauge showing the audience's reach. The gauge is labeled 'Específico' and 'Amplio', with the needle pointing towards 'Amplio'. The text next to the gauge says 'Tu selección de público es bastante amplia.' Below this, it shows 'Alcance potencial: 3.200.000 personas'. There is also a 'Resultados diarios estimados' section which states 'No hay resultados disponibles.'

Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.2.2 Plan de marketing digital

La innovación es parte fundamental para una organización y el empresario Ing. Eduardo Colacho reconoce que es necesario actualizarse a diario.

El plan de marketing digital es la herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al mercado que quiera ser competitiva. Se consideró necesario incluir las siguientes redes sociales para creación e

implantación de perfiles: Hootsuite, Instagram, Business Manager, Canva, y Airtable.

Cada red social se ha descrito de la siguiente manera:

1. ¿Qué significa?
2. Ventajas y beneficios
3. Pasos de creación
4. Pasos de implantación.

2.3.2.3 Implantación de herramientas digitales: Business Manager Overview, Hootsuite y Canva

El posicionamiento de marca es de vital importancia, para lograrlo Innovation & Integrated Solutions debe guardar su enfoque en la satisfacción del cliente, para ello el equipo consultor consideró necesario crear e implantar las siguientes redes sociales:

Facebook: la empresa contaba con página de seguidores, sin embargo, se cambió a Business Facebook para convertirse en administradores comerciales; de tal manera con la asociación de la tarjeta de crédito del Ing. Eduardo Colocho permitirá realizar pautas pagadas o en su defecto efectuar pautas orgánicas.

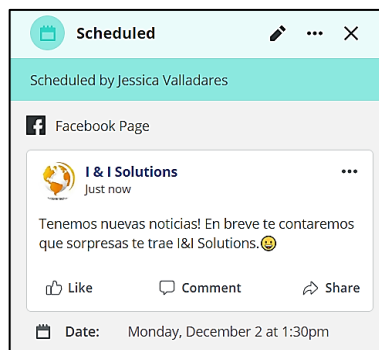
Ilustración 13 Business Facebook



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Hootsuite: permitirá programar las pautas orgánicas desde su plataforma de redes sociales como: Instagram y Facebook.

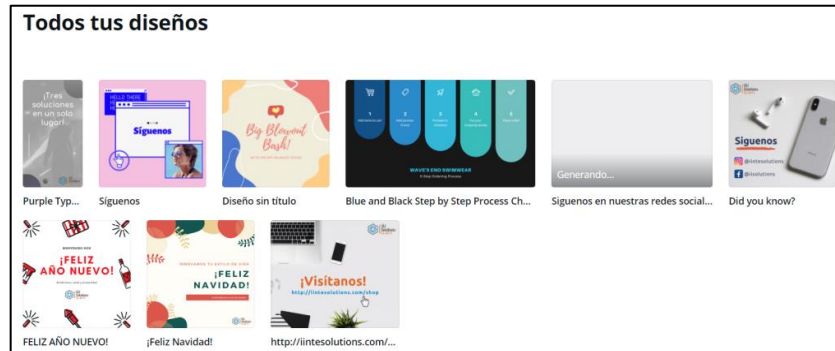
Ilustración 14 Hootsuite



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Canva: es una herramienta de diseño, lo cual es una opción idónea para mostrar una imagen profesional a los clientes de la organización a través de plantillas determinadas.

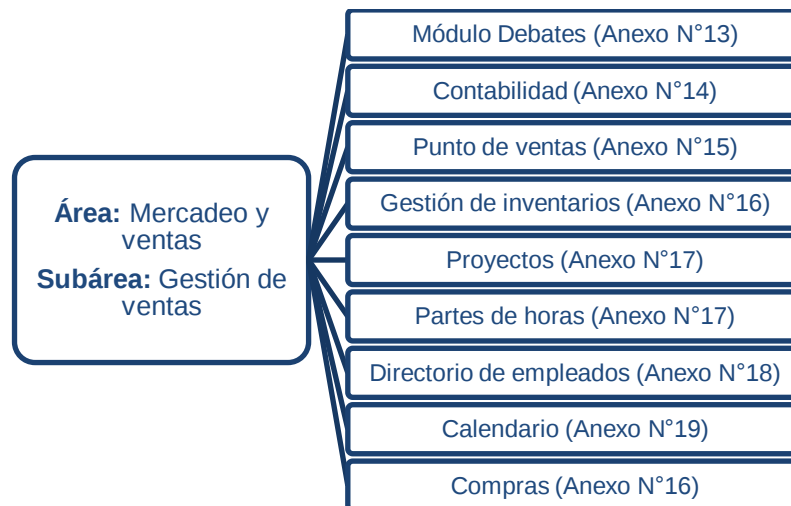
Ilustración 15 Canva



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.3 Acción clave de éxito 3: Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO

Ilustración 16 Flujograma acción clave de éxito 3



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.3.1 Módulo Debates y Calendario.

Para una efectiva comunicación interna y externa, es necesario contar con una herramienta que permita, llevar el mensaje a todos y cada una de las partes involucradas en el quehacer institucional, tanto empleados, clientes y proveedores; por lo que el grupo consultor consideró conveniente implantar el módulo de debates y calendario; desde la perspectiva de agendar reuniones sean éstas de cualquier índole, para el control y el seguimiento de la gestión empresarial.

Ilustración 17 Módulo Debates y Calendario

The screenshot displays a web application interface for scheduling meetings. At the top, a navigation bar includes links for 'Debates', 'Calendario', 'Contactos', 'CRM', 'Ventas', 'Sitio web', 'Punto de Venta', 'Compras', 'Inventario', 'Contabilidad', and 'Más'. The main header reads 'Reuniones / Supervisión Fovial'. Below this, there are 'Guardar' and 'Descartar' buttons. The form itself is titled 'Asunto de la reunión' and contains the text 'Supervisión Fovial'. Under 'Asistentes', there is a dropdown menu showing 'Innovation & Integrated Solutions' and a button to 'Seleccionar asistentes...'. The form is divided into 'Detalles de la reunión' and 'Opciones' tabs. Under 'Detalles', there are fields for 'Comenzando en' (16/12/2019), 'Terminando a las' (16/12/2019), and a checkbox for 'Todo el día' which is checked. Under 'Opciones', there are dropdown menus for 'Etiquetas', 'Recordatorios', and a text field for 'Ubicación'. A 'Descripción' field is at the bottom.

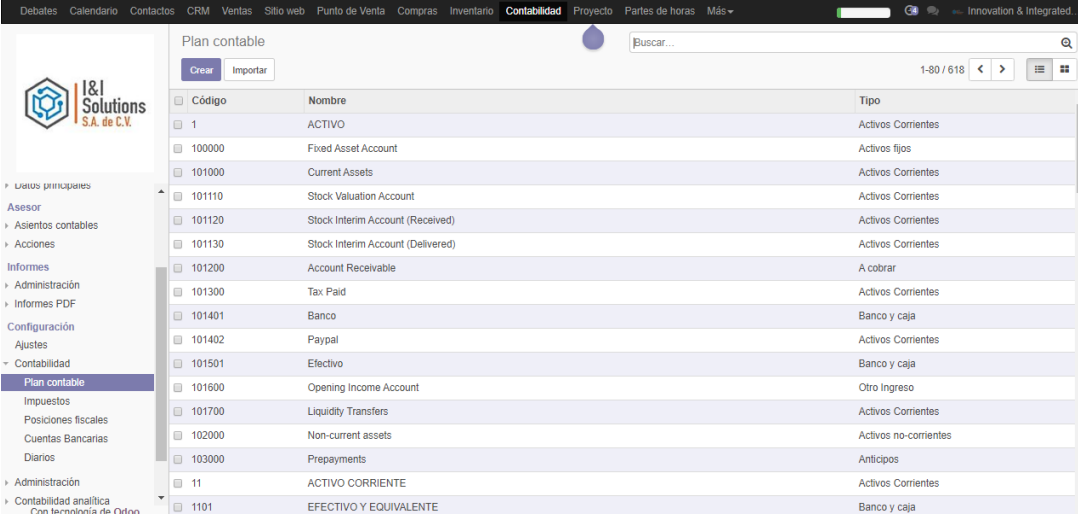
Fuente: Plataforma de Módulo Calendario

Para Innovation & Integrated Solutions, es fundamental la gestión en la toma de decisiones operativas, por lo tanto, es necesario el uso de una herramienta que le permita obtener una comunicación efectiva. El módulo permite

enviar y recibir mensajes desde donde se encuentre conectado a internet, además de administrar las notificaciones fácilmente desde la aplicación, así como agendar reuniones invitando a los participantes y dando seguimiento a las mismas. Permite crear canales de conversaciones de grupo en los proyectos, obteniendo una coordinación sencilla con la interfaz de búsqueda.

2.3.3.2 Módulo de Contabilidad

Ilustración 18 Módulo de Contabilidad



The screenshot displays the Odoo Accounting Module interface. The top navigation bar includes various modules like Deliberes, Calendario, Contactos, CRM, Ventas, Sitio web, Punto de Venta, Compras, Inventario, Contabilidad (highlighted), Proyecto, Partes de horas, and Más. The left sidebar shows a tree view of the main menu with categories like Asesor, Asientos contables, Acciones, Informes, Administración, Informes PDF, Configuración, Ajustes, Contabilidad (expanded), Impuestos, Posiciones fiscales, Cuentas Bancarias, Diarios, and Contabilidad analítica. The main area shows the 'Plan contable' (Chart of Accounts) list with columns for Código, Nombre, and Tipo. The list includes accounts such as ACTIVO, Activos Corrientes, Activos fijos, Current Assets, Stock Valuation Account, Stock Interim Account (Received), Stock Interim Account (Delivered), Account Receivable, Tax Paid, Banco, Paypal, Efectivo, Opening Income Account, Liquidity Transfers, Non-current assets, Prepayments, ACTIVO CORRIENTE, and EFECTIVO Y EQUIVALENTE.

Código	Nombre	Tipo
1	ACTIVO	Activos Corrientes
100000	Fixed Asset Account	Activos fijos
101000	Current Assets	Activos Corrientes
101110	Stock Valuation Account	Activos Corrientes
101120	Stock Interim Account (Received)	Activos Corrientes
101130	Stock Interim Account (Delivered)	Activos Corrientes
101200	Account Receivable	A cobrar
101300	Tax Paid	Activos Corrientes
101401	Banco	Banco y caja
101402	Paypal	Activos Corrientes
101501	Efectivo	Banco y caja
101600	Opening Income Account	Otro ingreso
101700	Liquidity Transfers	Activos Corrientes
102000	Non-current assets	Activos no-corrientes
103000	Prepayments	Anticipos
11	ACTIVO CORRIENTE	Activos Corrientes
1101	EFECTIVO Y EQUIVALENTE	Banco y caja

Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Para enlazar los módulos de compras e inventarios, fue necesario implantar el módulo de contabilidad en el sistema ODOO, para que Innovation & Integrated Solutions, pueda incluir las partidas contables que permitiera realizar dichos registros y que los módulos anteriormente descritos puedan funcionar.

El sistema contable no es objetivo de la presente consultoría, por lo que su alcance se limita a establecer el catálogo de cuentas, que permitiera los registros contables de los cobros, pagos e inventarios, sin pretender desarrollar e implantar un nuevo sistema contable en la empresa, no obstante, este módulo podrá ser desarrollado en futuras consultorías con expertos en dicho tema.

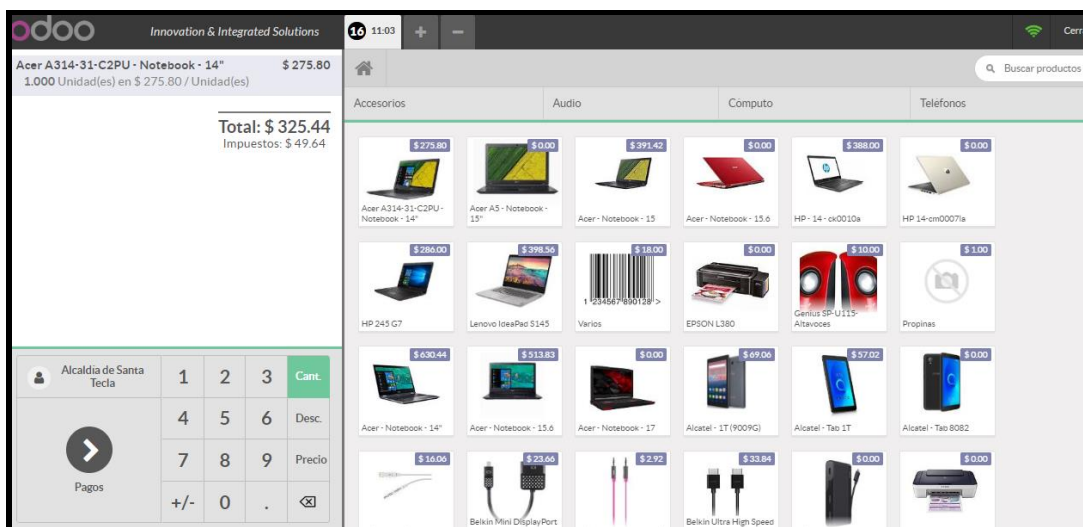
2.3.3.3 Módulo de Punto de Ventas

El punto de venta permite categorizar de una manera eficiente los productos a través de la infraestructura física o distintas sucursales que posea la organización, dando como beneficio la impresión de la compra final al cliente de una manera inmediata.

El módulo permite integrar soluciones para nuevos productos, estrategias de precios y promociones, implantar una estrategia global a través de todas sus tiendas y sin dificultades y facturar producto desde la tienda local para control interno.

El equipo consultor consideró ejecutar dicho módulo para facilitar la compra en sus instalaciones de forma eficiente clasificando los clientes, empresas, y personalización al seleccionar la cantidad de productos, siendo una opción rentable si el cliente aún no conoce la página web u otros medios de publicidad que actualmente la empresa posee.

Ilustración 19 Módulo Punto de Venta



Fuente: Plataforma de Módulo Punto de Venta

2.3.3.4 Gestión de compras e inventarios.

Para Innovation & Integrated Solutions, la gestión de las compras e inventarios es importante para llevar el registro de los materiales no almacenables principalmente los utilizados en los proyectos, así como las generales de los proveedores y sus pedidos de compras; todo esto para un eficiente control de los inventarios en sus mermas y desperdicios, así como aquellos que no tuvieron la rotación adecuada.

Aunque para cada proyecto es una condición que no queden materiales sin utilizar, este módulo permitirá llevar el registro y control de aquellos que no se utilizaron, así como la realización de inventarios físicos a la finalización de cada proyecto, o por un período establecido.

El equipo consultor, junto con el empresario consideraron conveniente incluir este módulo para la mejora de la gestión y control de los proyectos, lo que permitirá reducir costos y por lo tanto aumentar la rentabilidad de la empresa.

Ilustración 20 Módulo de Compras

Referencia	Fecha de pedido	Proveedor	Fecha prevista	Documento origen	Base imponible	Total	Estado
PO00001	10/11/2019 17:04:58	Intcomex S.A. de C.V.	10/11/2019 17:05:30		\$ 0.00	\$ 0.00	Cancelado
					0.00	0.00	

Fuente: Plataforma de Módulo Compras

Ilustración 21 Módulo de Inventario

Recepciones	Órdenes de entrega	Pedidos de PdV
My Company	My Company	
0 Para recibir	0 Por hacer	0 Por hacer

Fuente: Plataforma de Módulo de Inventario

2.3.3.5 Proyectos y Partes de Horas.

Para el equipo consultor y el empresario, es importante desarrollar e implantar una gestión y control sobre los proyectos; como rubro importante de los negocios donde participa la empresa, permitiendo que las áreas involucradas establezcan las tareas y actividades, así como su coordinación en cada una de ellas, permitiendo obtener informes de avances y cumplimientos en las metas trazadas.

Los módulos de proyectos y partes de horas, permite la planeación y el seguimiento, incluso puede ser usado para el servicio post venta en caso de ser establecido un reclamo, dando el seguimiento oportuno a los clientes.

Aunque dicho módulo no se estableció como una acción clave de éxito prioritaria, éste representará una herramienta importante para la toma decisiones del empresario, existiendo un área de oportunidad en la comunicación interna para logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

2.3.3.6 Directorio de empleados

En el alcance de la consultoría el área de recursos humanos no se encuentra establecida como una acción clave de éxito a implantar, pero por solicitud del empresario en relación al reclutamiento y selección de personal por medio del sitio web, fue necesaria la instalación del módulo de directorio de

empleados para recopilar la información de las hojas de vida de los candidatos, necesarios para ocupar cargos técnicos en los proyectos que se realizan.

Ilustración 22 Empleo Sitio Web



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Ilustración 23 Empleos



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

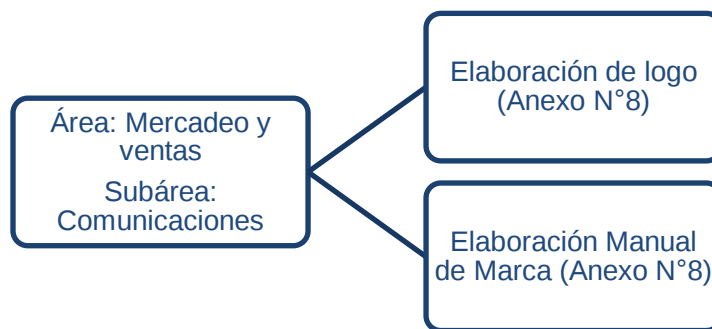
Es recomendable para Innovation & Integrated Solutions, promover las plazas técnicas de personal especializado mediante el sistema ODOO y su sitio

web; puesto que es un medio económico y de alcance masivo para dotar de personal calificado para dichas funciones.

2.3.4 Acción clave de éxito 4: Desarrollo de imagen corporativa

La siguiente acción clave de éxito, se divide de la siguiente manera:

Ilustración 24 Flujograma acción clave de éxito 4



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.4.1 Elaboración de Logo.

Se evaluó la necesidad de brindar una nueva imagen a los clientes, donde el equipo consultor evaluó los siguientes beneficios:

- El logo es parte esencial en el diseño de la identidad corporativa de la empresa.
- Transmite confianza y calidad en los productos y servicios de una empresa.
- Es un elemento clave para establecer diferenciación entre la empresa y sus competidores.
- Puede crear empatía entre la empresa y el público meta.

Ilustración 25 Logo renovado de I&I Solutions



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.4.2 Elaboración Manual de Marca.

El manual de identidad corporativa es un documento que permite definir las normas que se deben seguir para incluir el logotipo de la marca, así como los distintos elementos visuales que la conforman.

El equipo consultor elaboró un manual de marca, lo cual contienen los siguientes elementos:

- Creación de la marca: Polígono, símbolo y tipografía.
- Cuadrícula de la marca.
- Significado del color.
- Uso correcto de la marca.
- Uso incorrecto de la marca.

Ilustración 26 Manual de marca



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

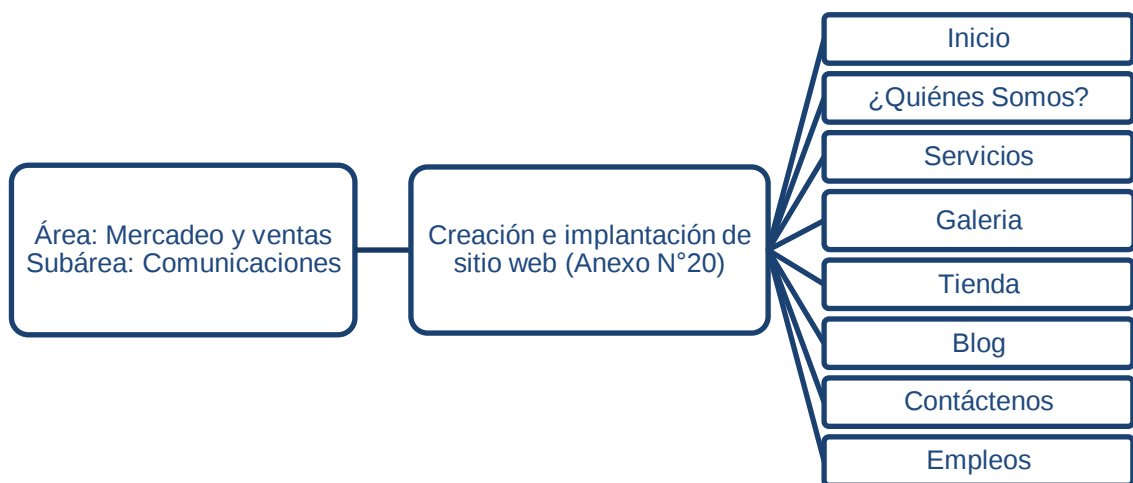
Al poseer un manual de marca, beneficiará a la organización de la siguiente manera:

- Mejorar la imagen y percepción que tienen los usuarios de la marca.
- Permitir que el negocio tome forma, adquiera personalidad y tenga un tono de voz propio.
- De una forma auténtica permite dar a conocer los productos o servicios de la marca.

2.3.5. Acción clave de éxito 5: Creación e Implantación de sitio web

Renovar imagen permite dar un giro de éxito para las organizaciones, lo cual el equipo consultor evaluó la creación de un nuevo sitio web con los colores estándar del manual de marca.

Ilustración 27 Flujograma acción clave de éxito 5



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

El sitio web comprende las siguientes secciones:

2.3.5.1 Inicio

Generalidades de la organización con enfoque de redireccionar al cliente a contactarse con la empresa a través de Contáctenos o las redes sociales.

Ilustración 28 Inicio Página Web



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.5.2 ¿Quiénes somos?

Descripción de la identidad de la organización incluyendo la visión y misión.

Ilustración 29 ¿Quiénes somos?



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.5.3 Servicios

Detalle de los servicios que Innovation & Integrated Solutions ofrece a los clientes.

Ilustración 30 Servicios



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.5.4 Galería

Ilustración 31 Nuestra Galería



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Se incluyen imágenes donde permita al cliente ver resultados finales de los proyectos ejecutados por la empresa, de esta manera lograr mayor credibilidad.

2.3.5.4 Tienda

Categorización de productos y proceso de compra de una manera eficiente.

Ilustración 32 Tienda en línea



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.5.5 Blog

Ilustración 33 Blog corporativo



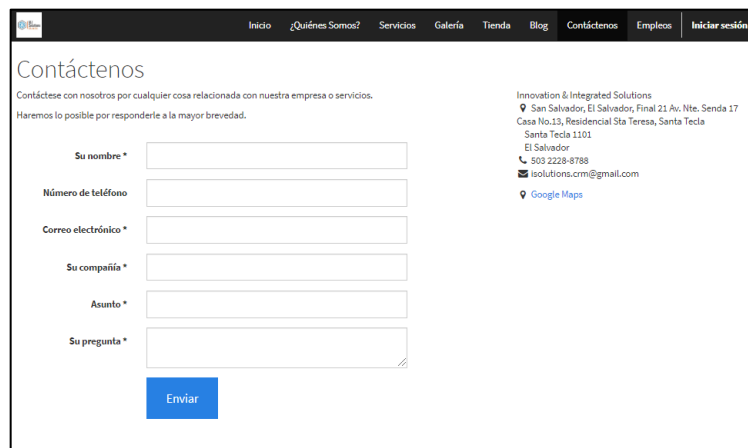
Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Permite la suscripción de los clientes en los blogs informativos de los distintos rubros que la empresa ofrece.

2.3.5.6 Contáctenos

Formulario para recolección de base de datos del cliente, así como la dirección y número de contacto de la organización.

Ilustración 34 Contáctenos



The screenshot shows a web page titled 'Contáctenos'. At the top is a navigation bar with links: Inicio, ¿Quiénes Somos?, Servicios, Galería, Tienda, Blog, Contáctenos, Empleos, and Iniciar sesión. The main content area has the heading 'Contáctenos' and a subtext: 'Contáctese con nosotros por cualquier cosa relacionada con nuestra empresa o servicios. Haremos lo posible por responderle a la mayor brevedad.' Below this is a form with the following fields: 'Su nombre *', 'Número de teléfono', 'Correo electrónico *', 'Su compañía *', 'Asunto *', and 'Su pregunta *'. A blue 'Enviar' button is at the bottom of the form. On the right side of the page, contact information for 'Innovation & Integrated Solutions' is provided, including an address in San Salvador, El Salvador, a phone number (503 2228-8788), an email (isolutions.crm@gmail.com), and a Google Maps link.

Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web.

2.3.5.7 Empleos

Facilidad de reclutamiento y creación de base de datos para futuras vacantes de la empresa.

Ilustración 35 Empleos



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.5.8 Inicio de sesión

Ingreso fácil y seguro a través de la página para el personal administrativo y operativo de Innovation & Integrated Solutions.

Ilustración 36 Inicio de sesión

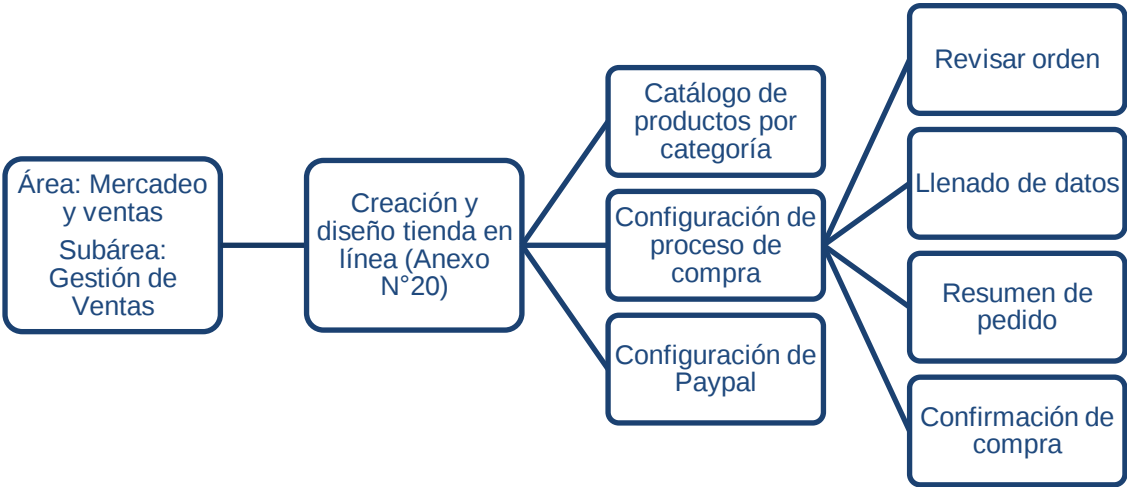


Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.6 Acción clave de éxito 6: Creación y diseño tienda en línea

La implantación de la tienda en línea permite a la empresa ser reconocida y posicionada en la mente del consumidor.

Ilustración 37 Flujograma acción clave de éxito 6



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Innovation & Integrated Solutions ofrece una serie de productos tecnológicos, lo cual el equipo consultor evaluó la estrategia de ejecutar la idea de categorizar sus productos y configurar el proceso de compra de una forma eficiente.

Ilustración 38 Diseño Tienda en línea

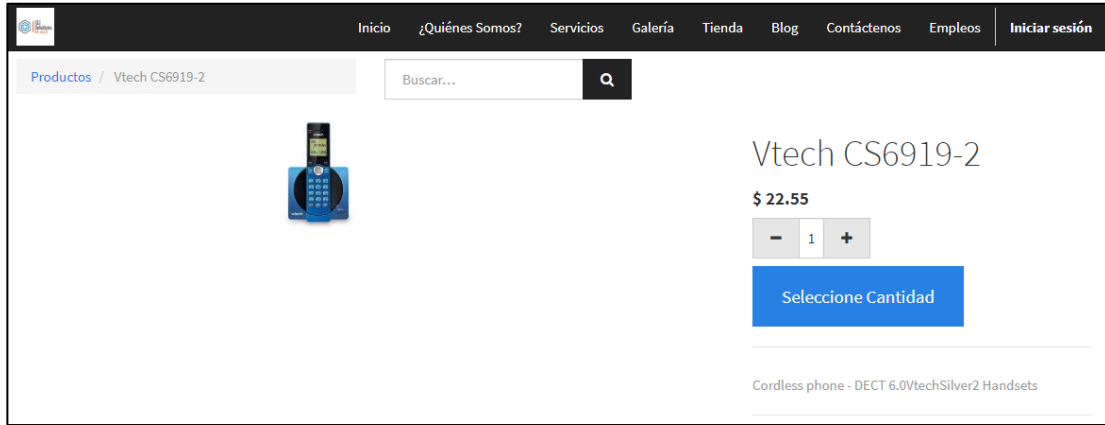


Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

La tienda en línea de la empresa posee las siguientes secciones:

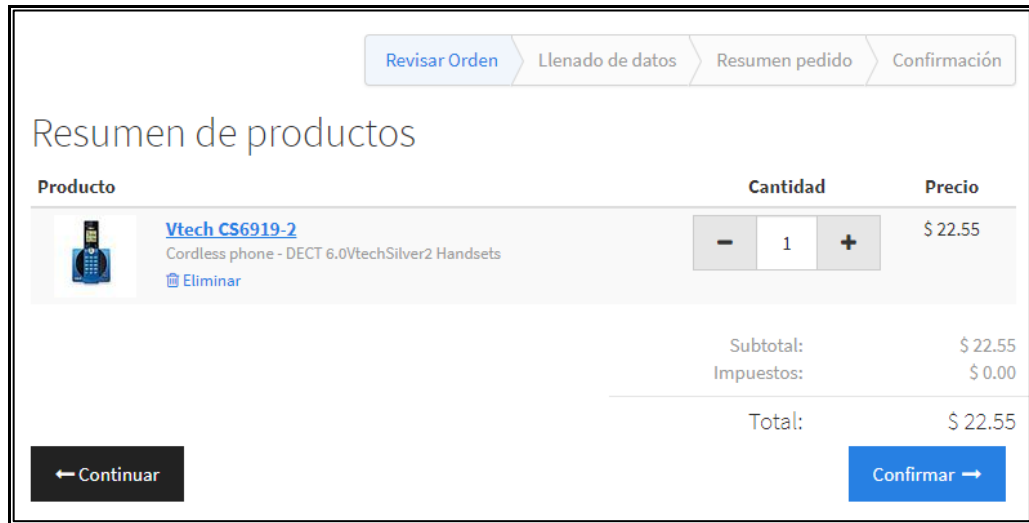
- Catálogo de productos clasificados por categorías.
- Configuración de proceso de compra en línea:
 - a) Revisar orden.
 - b) Llenado de datos.
 - c) Resumen de pedido.
 - d) Confirmación de compra (del cliente).
- Configuración de pasarela de pagos mediante Paypal.
- Carrito de compra.

Ilustración 39 Seleccionar cantidad de producto



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Ilustración 40 Proceso de compra tienda en línea



Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Ilustración 41 Llenado de datos-Tienda en línea

Progress bar: Llenado de datos (selected), Resumen pedido, Confirmación

Su dirección

Nombre
Jessica Valladares

Correo electrónico
jessicalperez93@gmail.com

Teléfono
77977968

Calle y número
San Salvador

Calle 2
Soyapango

Ciudad
Soyapango

Código postal
1101

País
El Salvador

Provincia
El Salvador

Buttons: ← Atrás, Siguiente →

Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

Ilustración 42 Confirmación de pedido

Confirmar pedido

Producto	Cantidad	Precio
 Vtech CS6919-2 Cordless phone - DECT 6.0VtechSilver2 Handsets	1	\$ 22.55

Subtotal: \$ 22.55
Impuestos: \$ 0.00
Total: \$ 22.55

Pagar con

Paypal

Payment logos: VISA, American Express, Discover, Mastercard, UnionPay

Pagar ahora

Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web.

Ilustración 43 Paypal

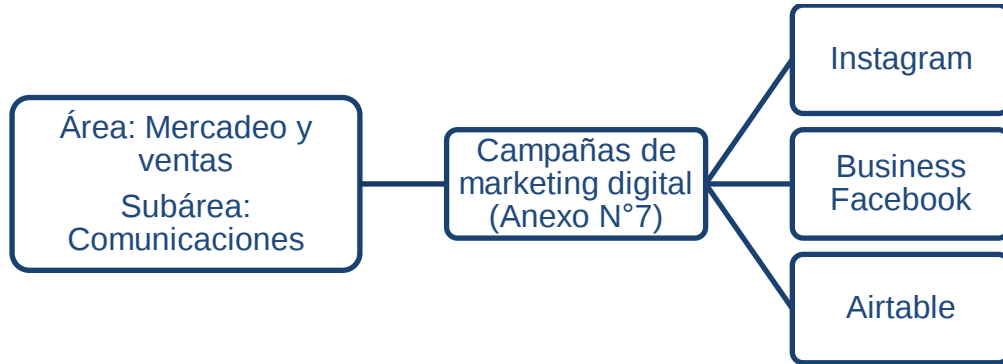
The image shows a screenshot of the PayPal checkout interface. At the top left is the PayPal logo, and at the top right is a shopping cart icon with the text "\$22.55 USD". Below the logo, there is a link "¿Tiene una cuenta de PayPal?" and a blue button labeled "Iniciar sesión". To the right of this is an illustration of shopping bags and a shield, with the text "PayPal es la forma segura y rápida de pagar" and a subtext "No importa dónde compre, mantenemos la confidencialidad de su información financiera." The main section is titled "Pagar con tarjeta de débito o crédito" with a subtext "No compartiremos su información financiera con el vendedor." Below this is a form with several fields: a dropdown for "País/región" set to "El Salvador", a row of payment method logos (MasterCard, American Express, Visa, Discover), a text field for "N.º de la tarjeta", a "Fecha de fecha de ven..." field, a "CSC" field with a card icon, a "Nombre" field with the value "Jessica", an "Apellidos" field with the value "Valladares", a "Tipo de teléfono" dropdown set to "Celular", and a "Número de teléfono" field with the value "+503". At the bottom of the form is a label "Dirección de la tarjeta".

Fuente: Plataforma de Módulo Sitio Web

2.3.7. Acción clave de éxito 7: Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles en las redes sociales: Instagram, Business Facebook, Airtable.

Darse a conocer como empresa, permite generar confianza a los clientes y lealtad, es por ello que, en coordinación con el empresario, se inició una nueva estrategia de pautas orgánicas y pagadas en las distintas redes sociales como Business Facebook e Instagram, y controlar el tráfico de sus publicaciones a través de Airtable.

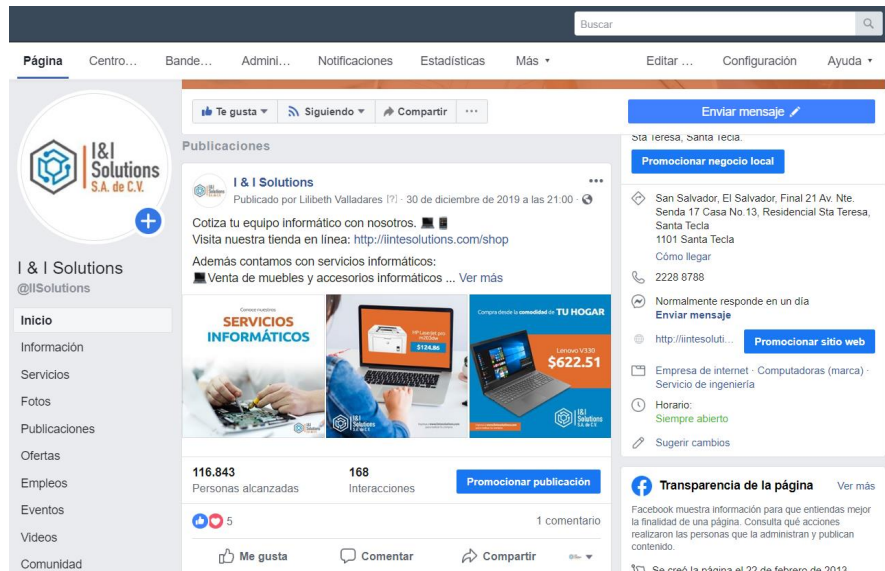
Ilustración 44 Flujoograma de acción clave de éxito 7



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Business Facebook permite el control estadístico, conocer las horas de mayor tráfico del mercado objetivo, así como la segmentación idónea para el logro de cierre de ventas.

Ilustración 45 Migración Facebook a Business Facebook



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Instagram, permite conocer las estadísticas y el alcance a través de la aplicación móvil, la cuenta se encuentra asociada a Business Facebook y Hootsuite para realizar publicaciones programadas o pagadas.

Ilustración 46 Instagram



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Airtable, monitorea las publicaciones, diseños, presupuesto y motivo principal de la campaña.

Ilustración 47 Airtable

The screenshot shows an Airtable record form for a table named 'Tres soluciones en un solo lugar'. The form includes the following fields and content:

- Título:** Tres soluciones en un solo lugar
- Adjunto:** Attach file (with a preview of an image showing construction tools and the text 'Tres soluciones en un solo LUGAR')
- Plataforma:** Facebook
- Campanas:** Facebook, Instagram
- Total Gastado:** \$20.00

#	CAMPAÑAS	TOTAL GASTADO
5	Facebook, Instagram	\$20.00

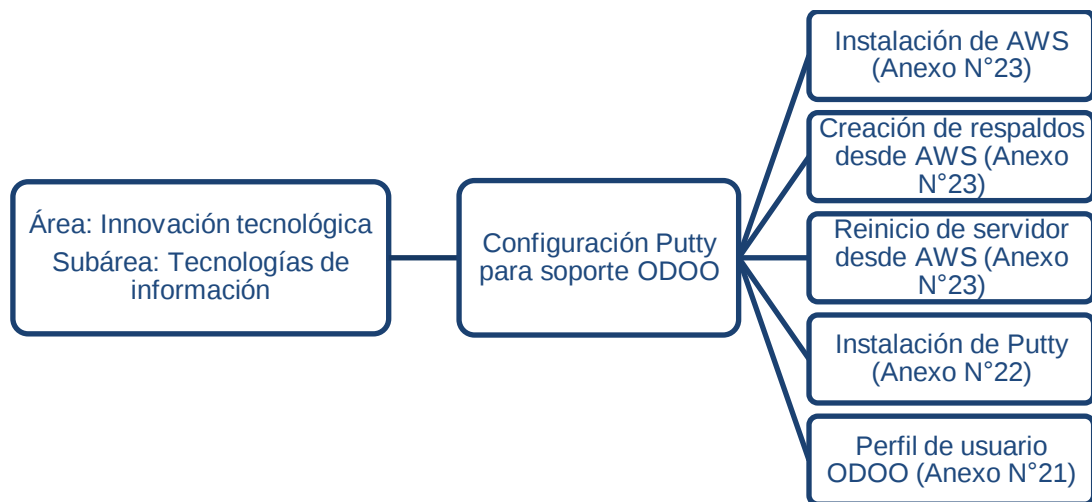
Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.8. Acción clave de éxito 8: Configuración del acceso remoto (Putty) y elaboración de los manuales de Amazon Web Services (AWS) e instalación de Putty

Es importante para el grupo consultor que el empresario, posterior a la consultoría posea todo el conocimiento y la información de las credenciales y los manuales de información técnica para obtener una total independencia en las acciones a realizar, en caso de que se presente una anomalía en el funcionamiento del servidor AWS y el acceso remoto Putty, estableciendo los respaldos y reinicio del sistema ODOO en caso que amerite realizarlo.

Los manuales preparados para tal fin, establecen el procedimiento a realizar en caso de que se presente cualquier anomalía descrita anteriormente, las cuales comprenden lo siguiente:

Ilustración 48 Flujograma acción clave de éxito 8



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.3.8.1 Instalación de AWS

Para efecto de que el empresario tenga toda la información disponible del proceso de instalación del servidor desde la plataforma de Amazon Web Services, el equipo consultor realizó el respectivo manual, considerando la realización de futuras configuraciones las cuales puedan ser realizadas en total autonomía de cualquier asesoría externa.

2.3.8.2 Creación de respaldos desde AWS

La creación de respaldos es necesaria para garantizar la seguridad de la información y el acceso inmediato a la misma, Amazon Web Service permite crear respaldos diarios y mensuales desde su plataforma, el equipo consultor desarrolló el manual para que el empresario pueda realizar dichas gestiones en los plazos que estime conveniente.

2.3.8.3 Reinicio de servidor desde AWS

Los reinicios pueden ser necesarios como parte del programa de mantenimiento programado de Amazon EC2. Los reinicios de instancias son los que se aplican a las instancias virtuales, y son equivalentes al reinicio de un sistema operativo, se puede administrar estos reinicios por la cuenta de AWS en cualquier momento antes del periodo de mantenimiento programado.

El equipo consultor elaboró un manual para que se puedan llevar a cabo los reinicios del servidor en los periodos establecidos o en caso de que el sistema lo requiera, facilitando la información para el desarrollo de este.

2.3.8.4 Instalación Putty

Para establecer la conexión remota con el servidor es necesaria la instalación del software Putty, el equipo consultor desarrolló la instalación de dicho software en el equipo informático (hardware) proporcionado por el

empresario, así como también la creación del manual para solventar futuras interrogantes para realizar dicho proceso.

2.3.8.5 Perfil de usuario idóneo para sistema empresarial ODOO.

Para la administración del sistema es necesario que la persona asignada para llevar a cabo esa función cumpla los siguientes requerimientos: experiencia tecnológica, experiencia en planificación, habilidad para trabajar en asuntos complejos y orientación a resultados y nuevas ideas. El equipo consultor desarrolló un perfil de usuario idóneo que comprende de los siguientes apartados: requerimientos, estudios y funciones, con la finalidad de orientar al empresario para la asignación de dicha actividad.

Como conclusión el equipo consultor y el empresario, consideran que el desarrollo e implantación de las ocho acciones claves de éxito representa un impacto significativo para Innovation & Integrated Solutions para que realice un salto de calidad, de manera que el uso del ERP mediante sistema ODOO, permitirá la estandarización e integración de los procesos, contribuyendo a la captación de nuevos clientes y negocios y por consiguiente un incremento en las ventas a través de un proceso estandarizado, confiable, seguro, económico, eficiente y eficaz; lo que permitirá reducir tiempo en los procesos, brindando un mejor servicio a sus clientes.

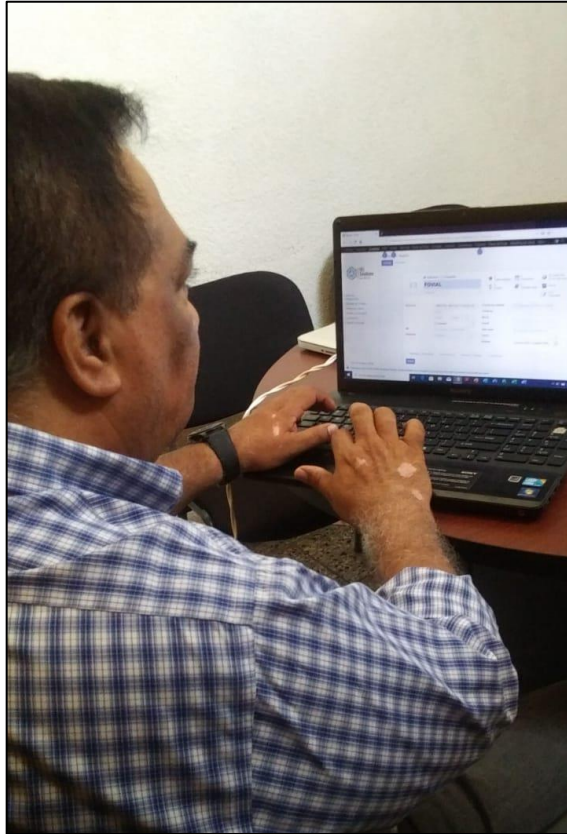
La implantación y el seguimiento de las acciones claves de éxito permitirá a Innovation & Integrated Solutions, superar sus áreas de oportunidad y convertirse en una empresa competitiva a través de una adecuada gestión y control de ventas, con un posicionamiento en el mercado, mediante un refrescamiento de la marca y con el uso de publicidad digital, brindando un servicio de calidad a sus clientes, coadyuvado por sus colaboradores, comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización.

El equipo consultor entregó el 11 de enero de 2020 al empresario, el documento que contiene las credenciales del sistema ERP, plataformas web y redes sociales, que han sido utilizadas para el ingreso en dichos sitios, con el objeto de dotar a la empresa de los elementos necesarios para la gestión de todas las herramientas desarrolladas en la consultoría.

2.3.9. Implantación y sensibilización de las acciones claves de éxito

El grupo consultor desarrolló un plan de implantación y sensibilización de las acciones claves de éxito, el cual fue aprobado por el empresario y se encuentra en el **Anexo N°22**.

Ilustración 49 Empresario interactuando con sistema ODDO



Capacitación de los siguientes módulos en sistema ODOO:

- Directorio de Contactos.
- Debates.
- CRM.
- Punto de Venta.

Ilustración 50 Capacitación Sistema ODOO



Capacitación de los siguientes módulos en sistema ODOO:

- Gestión de Compras e Inventarios.
- Calendario.

Ilustración 51 Capacitación a Empresario y Community Manager



Capacitación implementación de Plan de Mercadeo Digital.

Ilustración 52 Capacitación a Empresario y Colaboradores sistema ODOO



Capacitación de los siguientes módulos en sistema ODOO:

- Proyectos.
- Partes de Horas.

Ilustración 53 Capacitación a Empresario Sistema ODOO



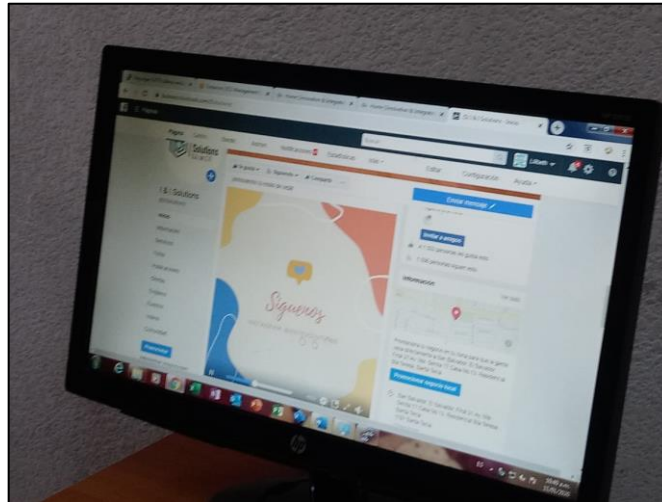
Capacitación de módulo Contabilidad y entrega de Credenciales.

Ilustración 54 Instalación de Accesos Remoto Putty



Instalación de Acceso Remoto Putty a equipo informático (software) de empresario.

Ilustración 55 Presentación de Business Facebook



Presentación a empresario de plataforma Business Facebook.

Ilustración 56 Visita a Personal Operativo



Visita a Personal Operativo en San Esteban Catalina

2.4 Fundamentación teórica de la acción clave

El marco teórico presentado a continuación, hace referencia a la acción clave de éxito implementada para la empresa Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V.

2.4.1 ¿Qué es un ERP?

En el mundo de los negocios se conoce como ERP, al sistema de planificación de recursos empresariales, que adquiere esa denominación por abreviación de su nombre en inglés (Enterprise Resource Planning), el cual es definido como aquel sistema encargado de albergar la información de todos los datos y procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Es así como un sistema de ERP son paquetes de sistemas e información configurables que integran información y procesos basados en información, dentro y entre las áreas funcionales de una organización. (Gavinet Sánchez, 2014).

También se define un ERP como un paquete de software utilizado para gestionar recursos mediante el intercambio de información entre diversas áreas funcionales (contabilidad, planificación, producción, marketing, etc.). (OCDE/BID, 2016)

2.4.2 Objetivo del ERP

El objetivo principal de este sistema es la integración de los diferentes departamentos, sobre todo en aquellos puntos en donde con anterioridad había un sistema de información concreto para cada órgano de la organización. Los ERP tienen la capacidad de generar una base de datos limpia, donde la información se gestione en tiempo real y se pueda conseguir los datos necesarios en el momento deseado.

Un ERP software surge con el propósito de ayudar a los clientes de la empresa, de proporcionar unos tiempos más rápidos de respuesta a los problemas, además de un manejo de datos más eficiente que facilite la toma de decisiones y reduzca los costes de la empresa.

2.4.3 Características de un ERP.

Los sistemas ERP no se utilizan solamente para integrar varios departamentos de una empresa, ya que poseen algunas de las siguientes características fundamentales acorde a funcionalidad, confiabilidad, factibilidad de uso y eficiencia (Ingenima, 2019).

Ilustración 57 Características ERP

Característica	Sub- Característica	Descripción
Funcionalidad	Precisión	Capacidad para dar resultados tal como fueron anticipados.
	Adecuación	Capacidad para ejecutar la función requerida
	Interoperabilidad	Capacidad para interactuar con otros sistemas
	Seguridad	Capacidad para prevenir accesos no autorizados
Confiabilidad	Madurez	No presentar fallas que deban eliminarse permanentemente mediante intervención humana o técnica
	Tolerancia a fallas	Capacidad para mantener un nivel de desempeño en casos de fallas del hardware o del software
	Recuperación	Capacidad para recuperar datos en casos de fallas
Facilidad de uso	Comprensión	Reconocimiento del usuario sobre la facilidad de uso
	Aprendizaje	Facilidad para que el software sea aprendido por los usuarios
	Operabilidad	Capacidad para que el software pueda usarse con mínimo esfuerzo
Eficiencia	Comportamiento	Capacidad para responder rápidamente a requerimientos de datos o procesamiento
	Utilización de recursos	Capacidad para usar eficientemente los recursos técnicos
	Cumplimiento	Capacidad de adhesión a estándares de eficiencia

Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.4.4 Ventajas de un ERP.

Quiles (2018), menciona que un ERP posee varias ventajas dentro de las que podemos mencionar:

2.4.4.1 Optimización de los procesos de gestión.

La coherencia, homogeneidad de los datos e interacción entre las distintas áreas de la empresa desde una única herramienta, permite mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de la organización.

2.4.4.2 Mejora el proceso de toma de decisiones.

La centralización de la información, aumento de su calidad y disponibilidad en tiempo real, agilizan y mejoran extraordinariamente los tiempos de respuesta.

2.4.4.3 Seguridad de datos.

Todos los datos de la empresa se encuentran en un único contenedor (base de datos) y su acceso protegido y restringido por usuario, facilita y simplifica las labores de mantenimiento y respaldo.

2.4.4.4 Modularidad y Escalabilidad.

El uso de cualquier herramienta de gestión no debe suponer nunca un freno al crecimiento o evolución de la empresa. Un buen ERP debe de cubrir las necesidades actuales y disponer de módulos adicionales para ser desplegados o incorporados en cualquier momento.

2.4.4.5 Adaptación a las necesidades reales

Mediante una consultoría previa donde se definen los requerimientos y necesidades de la empresa, el ERP debe configurarse y adaptarse totalmente a ella, si bien es cierto que durante esta fase deben cuestionarse y revisarse los principales procesos desencadenantes de la actividad principal de la empresa.

2.4.4.6 Mayor control y trazabilidad.

Cualquier interacción en el ERP queda registrada, permitiendo realizar un seguimiento exhaustivo o auditoría del dato, proceso o documento.

2.4.4.7 Automatización de tareas.

Las tareas periódicas o repetitivas (informes, seguimientos, comunicaciones, reclamaciones, etc.) pueden automatizarse para reducir al mínimo la dedicación de recursos y centrarse en aquellas más productivas.

El aumento de eficiencia conseguida, la disminución de errores y la reducción de tareas, permiten disminuir los costos empresariales y ganar en competitividad.

2.4.5 Clases del ERP

La clasificación de las diferentes modalidades de ERP (Ruiz, 2018) se detallan a continuación:

2.4.5.1 Según su diseño

Dependiendo de cómo esté diseñado el ERP utilizado por la empresa encontraremos:

2.4.5.2 *ERP a medida*

Es la solución más cara ya que es un sistema creado específicamente para tu empresa en concreto. Por lo general, general este tipo de diseño es adaptable a nuestro negocio al 100%. El principal inconveniente es su alto costo.

2.4.5.3 *ERP predefinido*

Tienen la ventaja de que ya está probado y que es más fácil de introducir en la empresa. Como tienen módulos adicionales permiten ser muy personalizables, suponiendo un coste menor que un sistema a medida. Este sistema es muy utilizado por aquellas empresas de menor tamaño.

2.4.5.3.1 *Según su instalación*

Haciendo referencia al lugar en el que se encuentra el software ERP diferenciaremos:

2.4.5.3.2 ERP en local

Los servidores y dispositivos están instalados en la propia empresa. Es decir, su utilización se va a limitar al equipo donde tengas instalado este sistema de planificación de recursos.

2.4.5.3.3 ERP en la nube

Los servidores están instalados en la nube. Esto significa que vas a poder acceder a este programa desde cualquier dispositivo, siempre y cuando este último cuente con una conexión a Internet. El problema es que la información está ubicada en los servidores de nuestro proveedor y no en nuestro equipo. Además, los proveedores suelen hacer copia de seguridad de los datos, por lo que se puede prevenir cualquier tipo de pérdida. Esto quiere decir que en cualquier momento podremos recuperar los datos de manera inmediata.

2.4.5.3.4 Según sea una solución general o vertical

Según la versatilidad que posea el software podemos encontrar:

2.4.5.3.5 ERP vertical

Están diseñados específicamente para un determinado sector. Esto hace que estén preparados para cubrir las necesidades de las empresas pertenecientes a dicho sector. Las bodegas y los hospitales son dos tipos de negocio que suelen emplear este tipo de planificación de recursos.

2.4.5.3.6 *ERP horizontal*

Sirven en principio para cualquier empresa. El inconveniente es que necesitan mayor adaptación que uno vertical.

2.4.5.4 Según el tipo de software utilizado

Existen diferentes ERP según el tipo de código que utilicen:

2.4.5.4.1 *ERP de código abierto*

Permiten el acceso a su código fuente de forma libre, lo que permite modificarlos a nuestras necesidades sin pagar al desarrollador. Por el contrario, necesitamos disponer de informáticos preparados. A cambio podremos incorporar funcionalidades que más se ajusten a nuestras necesidades de negocio. El principal inconveniente es el tiempo que se empleará en el desarrollo de los módulos a añadir al ERP.

2.4.5.4.2 *ERP de código privado*

Este no permite el acceso al código fuente. Sólo pueden ser modificados por sus desarrolladores. En el caso de pymes, no suelen demandar unas funcionalidades muy específicas. Esto hace que puedan utilizar estos modelos

de ERP estandarizados sin mayor problema. De hecho, la mayor parte de ellas elige este sistema de ERP.

2.4.6 ¿Qué es CRM?

Según García Valcarcel (2001) podemos definir CRM como una estrategia de negocio que engloba a toda la organización de la empresa:

Ya que, al tratarse de la aplicación de nuevos modelos de negocio, requiere, en gran parte de los casos, un rediseño del negocio donde el cliente participa de forma directa en el modelado de la empresa, y teniendo en cuenta sus necesidades, focalizar los recursos en actividades que permitan construir relaciones a largo plazo y generen valor económico. (pp. 25).

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

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

Una solución CRM permite dirigir y gestionar de forma más sencilla las campañas de captación de clientes y de fidelización. Gracias al CRM se puede controlar el conjunto de acciones realizadas sobre los clientes o clientes potenciales, y gestionar las acciones comerciales a partir de un cuadro de mandos detallado.

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

2.4.7 Tipos de CRM

Ariza Osorio, (2017) Menciona que existen varios tipos de CRM, dividiéndolos en tres:

- ✓ CRM Operativo.
- ✓ CRM Analítico.
- ✓ CRM Colaborativo.

Algunos se centran más en la interacción con el cliente y otros en las gestiones internas de la empresa.

2.4.7.1 CRM Operativo

Este sistema CRM hace referencia a los procesos de negocio de la empresa, es decir, es el responsable de la gestión de marketing, ventas y servicios al cliente. Todos estos procesos son denominados "Front Office" porque la empresa tiene contacto con el cliente.

Podemos afirmar que las funciones del CRM operativo son:

- ✓ Interactuar con los clientes, para así establecer cierta confianza y llegar a una fidelización.
- ✓ Como se ha mencionado anteriormente, gestionar las funciones de marketing y ventas, así como prestar mucha atención al servicio del cliente.
- ✓ Obtener información sobre todos los datos disponibles de los clientes, para conocer mejor sus necesidades y poder ofrecerles un producto o servicio adecuado.

2.4.7.2 CRM analítico

El CRM Analítico corresponde con las diferentes aplicaciones y herramientas que proporcionan información de los clientes, por este modelo se encuentra ligado a un depósito de datos o información denominado Data

Warehouse, utilizándose con el fin de tomar decisiones relativas a productos y servicios y evaluar resultados.

Entre sus funciones cabe mencionar:

- ✓ Analizar el comportamiento del cliente para poder ofrecerles un mejor servicio.
- ✓ Diseñar acciones comerciales segmentadas.
- ✓ Evaluar y medir campañas de marketing y su eficacia.
- ✓ Estructurar en bases de datos toda la información procedente de los clientes.

El CRM Analítico, trata de explotar y analizar toda la información que contienen las bases de datos sobre los clientes, para conocer a estos y ofrecer soluciones comerciales adecuadas a sus necesidades.

2.4.7.3 CRM Colaborativo

El CRM Colaborativo se caracteriza porque es el encargado de la interacción, a través de diferentes canales de comunicación, entre la empresa y el cliente.

De esta manera, la empresa puede establecer un vínculo con sus clientes, ofreciéndoles los servicios o productos que se adecuan a sus necesidades aprovechando la multitud de canales que ofrece un CRM gracias a las nuevas tecnologías.

Algunos de estos canales son el e-mail, chat, teléfono, etc., a los cuales, hoy en día, se puede acudir desde cualquier dispositivo y lugar.

De esta manera, la empresa es capaz de centralizar y organizar toda la información y los datos que el cliente proporciona a través del CRM.

El CRM Colaborativo tiene dos funcionalidades clave:

- ✓ Establecer una comunicación multicanal entre todos los departamentos de la empresa, así como interactuar con los clientes.
- ✓ Mejorar la relación con los clientes de la organización.

2.4.8 Modelos de CRM

Ariza Osorio (2017), menciona que existen tres tipos de modelos de CRM.

2.4.8.1 Modelo de dimensiones

Este modelo integra tres dimensiones: las personas, los procesos y la tecnología. La tecnología será la herramienta para poder recoger los datos que

servirán para la toma de decisiones. Pero debe haber un entrenamiento y un entendimiento por parte de los empleados para que puedan compartir la información que arrojan los sistemas y se puedan visualizar los resultados. Los procesos se deben concentrar en todo punto donde haya interacción con los clientes.

La integración de estas tres dimensiones a través de una efectiva administración de las relaciones ayudara a la empresa a comprender el comportamiento de sus clientes y también a identificar el segmento de mercado potencial para realizar la propuesta de valor de acuerdo a sus necesidades.

2.4.8.2 Modelo de simple flujo del proceso de CRM

Este modelo describe cómo podemos implantar un sistema de CRM. Inicia evaluando el nivel de CRM en el que se encuentra la organización, para identificar los aspectos a mejorar. Posteriormente se buscará la interacción con el cliente por medio de la tecnología y la información. De esta forma se podrá establecer que necesita el cliente e identificar como podemos la propuesta de valor adecuada.

Teniendo la información del cliente se podrá establecer su perfil para desarrollar programas de retención específicos. Al determinar los perfiles se

podrá establecer los segmentos y pasar la información por los diferentes departamentos donde se canalizará.

2.4.8.3 Modelo de ciclo de construcción de relaciones:

En la primera fase los clientes y la compañía se satisfacen por medio de la confrontación y la cuota de mercado es un indicador para evaluar los resultados y que tantos clientes logro tener en el mercado la organización, posteriormente se establece la relación recíproca entre cliente y empresa, con la personalización de la relación la cual desarrollara la propuesta de valor donde se buscara la satisfacción y fidelización de los clientes.

2.4.9 Características de un CRM:

Dentro de las características que posee un CRM podemos mencionar ElegirCRM, (s. f.):

- ✓ Ser una base de datos de información de los clientes: almacena la información que obtenemos de nuestros clientes para posteriormente usarla en favor de la empresa.
- ✓ Es una solución para mejorar la atención al cliente: al conocer los datos de nuestros clientes podemos ofrecerles mejoras en los productos de acuerdo con sus necesidades, y además tener una mejor comunicación con ellos e interactuar.

- ✓ Permite gestionar la agenda de la organización y estar al día de todos los acontecimientos. Todas las tareas y los casos se pueden registrar en el CRM.
- ✓ Permite identificar nuevas oportunidades de negocio.
- ✓ Gracias al conocimiento que tenemos de los clientes, podemos identificar consumidores potenciales y satisfacer sus peticiones, así como fidelizar nuevos clientes.
- ✓ Es una herramienta que sirve para mejorar la comunicación interna de la empresa y ahorrar tiempo. Debido a que se recopila toda la información y los empleados tienen acceso a esta nos ahorramos reuniones y no perdemos ningún dato.

2.4.10 ¿Qué es ODOO?

Fundación Wikimedia, Inc. (2019), define ODOO conocido anteriormente como *OpenERP* es un software de ERP integrado. Cuenta con una versión "comunitaria" de código abierto bajo licencia LGPLv3 y una versión empresarial bajo licencia comercial que complementa la edición comunitaria.

El fabricante declara su producto como una alternativa de código abierto a SAP ERP y Microsoft Dynamics. La compañía tiene sucursales en varias partes del mundo.

ODOO es un software empresarial todo en uno que incluye CRM, sitio web y comercio electrónico, facturación, contabilidad, fabricación, gestión de almacenes y proyectos, e inventario entre otros.

2.4.10.1 Características de ODOO

Cabe mencionar las siguientes características (Jblogs, 2020):

- ✓ Gestiona todo tu negocio con una única herramienta
- ✓ Añade aplicaciones a medida que las requieran: creador de sitios web, sistema de comercio electrónico, ODOO CRM, sistema de punto de venta, herramienta de contabilidad, facturación, gestión de proyectos, inventario, help desk, recursos humanos, etc.
- ✓ Vincula los contactos, el calendario, el chat y la configuración de todas las aplicaciones.
- ✓ Crea aplicaciones personalizadas con ODOO Studio
- ✓ Aplicaciones iOS y Android disponibles, así como una edición auto hospedada para ejecutar ODOO en tus servidores Windows o Linux.

2.4.11 Marketing Digital

El marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales MD Marketing Digital , (s. f.).

Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y traducidas a un nuevo mundo, el *mundo online*. En el ámbito digital aparecen nuevas herramientas como la inmediatez, las nuevas redes que surgen día a día, y la posibilidad de mediciones reales de cada una de las estrategias empleadas.

Se conocen dos instancias:

- ✓ La primera se basa en la web 1.0, que no difiere de la utilización de medios tradicionales. Su mayor característica es la imposibilidad de comunicación y exposición de los usuarios. Solamente la empresa tiene el control de aquello que se publica sobre sí misma.
- ✓ Con la web 2.0 nace la posibilidad de compartir información fácilmente gracias a las redes sociales y a las nuevas tecnologías de información que permiten el intercambio casi instantáneo de piezas que antes eran imposibles, como videos, gráfica, etc. Se comienza a usar internet no solo como medio para buscar información sino como comunidad, donde hay relaciones constantemente y feedback con los usuarios de diferentes partes del mundo.

En este nuevo ámbito se desarrolla la segunda instancia del marketing digital ya que los usuarios pueden hablar de la marca libremente. Ellos tienen un poder importantísimo que antes sólo se les permitía a los medios: La opinión.

Las técnicas de comercialización deben entonces cambiar su paradigma. Si antes los distribuidores, los medios, y los productores eran los que tenían el poder de la opinión, ahora el foco debe cambiar al usuario.

Este es capaz de buscar aquello que quiere gracias al poder de los Search Engines (Google, Yahoo, Bing, etc.), y no sólo preguntar a los medios dados si su decisión es correcta, también tiene la posibilidad de leer reseñas, comentarios y puntuaciones de otros usuarios.

Es por eso que una estrategia digital debe incluir todos los espacios relevantes en donde el target interactúe, buscando influenciar opiniones y seguidores, mejorar los resultados de los motores de búsqueda, y analizando la información que estos medios provean para optimizar el rendimiento de las acciones tomadas. El marketing digital es el conjunto de diseño, creatividad, rentabilidad y análisis buscando siempre un ROI.

2.4.11.1 Herramientas del marketing digital.

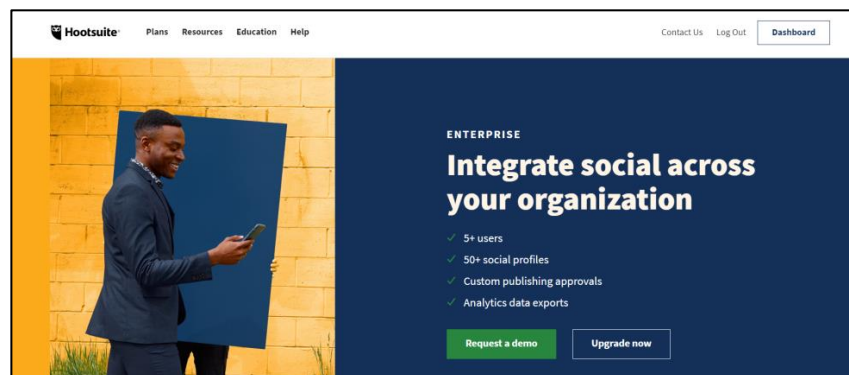
En el marketing digital se utilizan una enorme variedad de herramientas con el fin de optimizar las tareas en las distintas áreas involucradas en nuestras actividades diarias, a continuación, enumeramos algunas de ellas (Nieto, 2020):

Herramienta que permite una gestión eficaz de blogs y noticias favoritas para su rápida lectura y posibilidad de compartir en redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Google+) y por mail.

2.4.11.1.1 Hootsuite

Hootsuite es una herramienta para gestionar varias redes sociales desde un mismo panel de control.

Ilustración 58 Red Social Hootsuite



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

Hootsuite tiene dos funcionalidades prácticas:

- ✓ La posibilidad de programar el envío de tus mensajes a las horas y días que quieras.

- ✓ El acortador de URLs.

2.4.11.1.2 Canva

Esta herramienta permitirá diseñar presentaciones, tarjetas, banners, flyers, entre otros de forma muy sencilla con un resultado profesional.

Ilustración 59 Herramienta de diseño: Canva



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

2.4.11.1.2 Trello

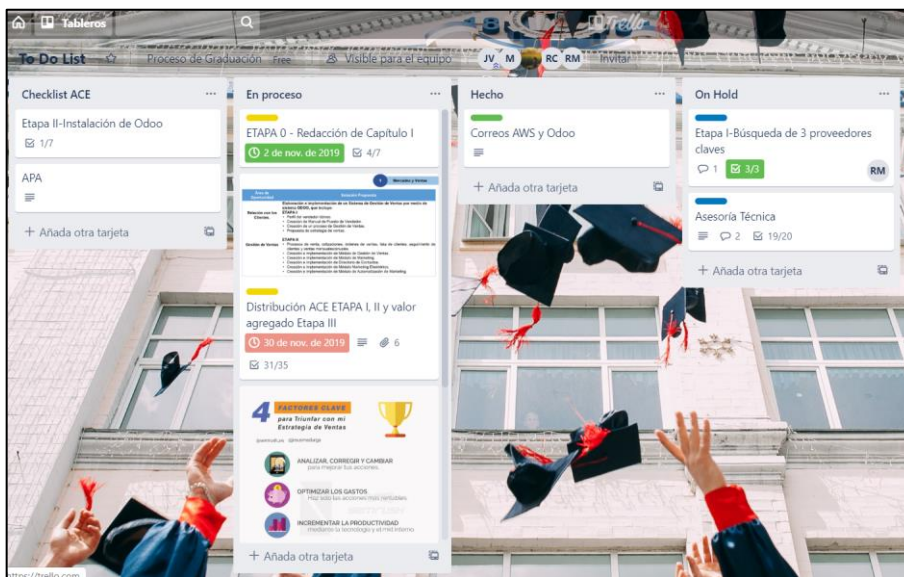
Organiza y gestiona tareas. Permite organizar las tareas y gestionar proyectos con otras personas de forma intuitiva y fácil.

Trello permite gestionar proyectos de la siguiente forma:

- ✓ Lista de proyectos: se ordenan según estén por realizar, en fase de realización o ya realizados.

- ✓ Tareas para realizar dentro de cada proyecto.
- ✓ Dentro de cada tarea, los miembros del equipo se encargarán de realizarla.
- ✓ Fechas límite de realización de las tareas, que cada miembro del equipo involucrado recibe por mail.
- ✓ Dentro de cada tarea se pueden añadir notas, enlaces, checklist o archivos.

Ilustración 60 Herramienta Trello



Fuente: Elaboración propia equipo consultor.

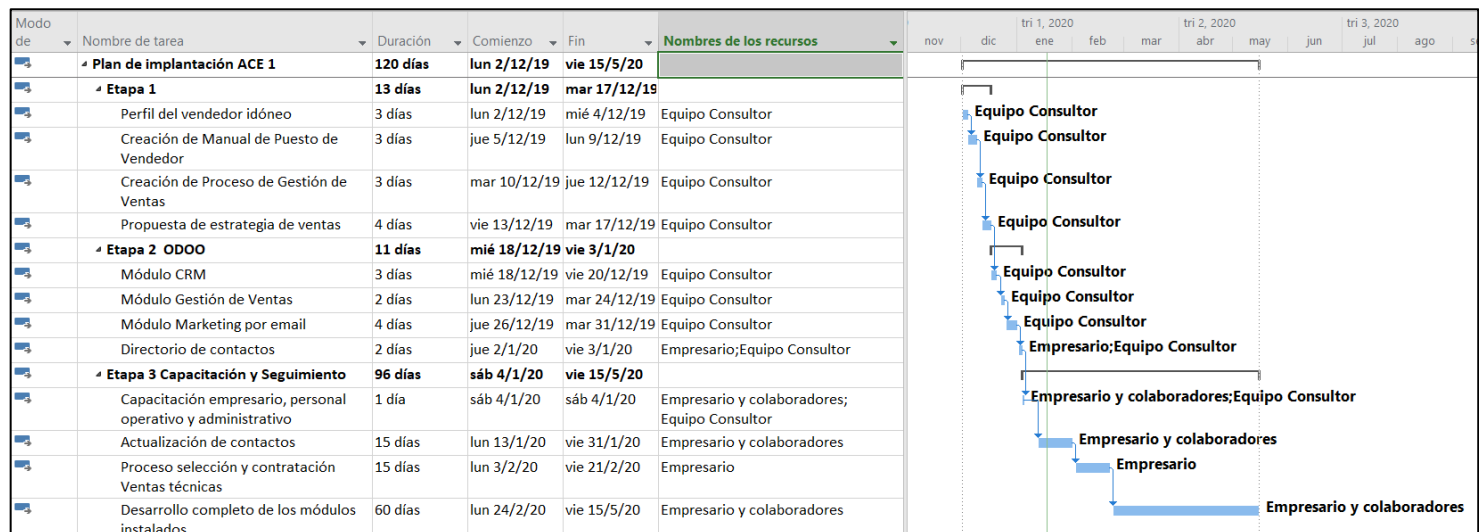
2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

En el proceso de la consultoría integral colaborativa realizada por el equipo consultor a Innovation & Integrated Solutions, se elaboró un plan de acción con el objeto de establecer la guía para el desarrollo e implantación de las acciones claves de éxito; con el fin de asignar actividades, responsables y fechas, el cual se detalla a continuación:

2.5.1 Acción clave de éxito 1: Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO versión 11

Se desarrolló la estrategia comprendida entre el 2 de diciembre de 2019 al 3 de enero de 2020, donde se realizaron las actividades descritas en las etapas 1 y 2, y una etapa 3 de capacitación y seguimiento; iniciando 4 de enero de 2020; con otras actividades recomendadas a desarrollar por parte del empresario a partir del 13 de enero de 2020.

Ilustración 61 Plan de implantación ACE 1

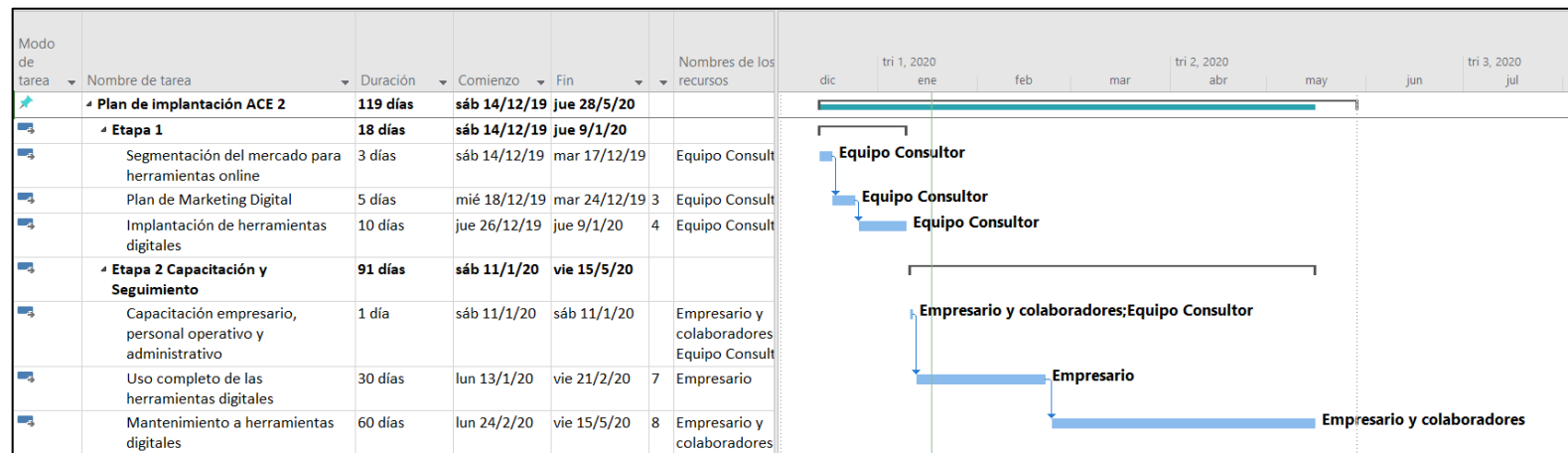


Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.2 Acción clave de éxito 2: Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional

Se comenzó la elaboración el 14 de diciembre de 2019, con la etapa 1 y el desarrollo de la etapa 2 en la capacitación y el seguimiento el 11 de enero de 2020; el seguimiento por parte del empresario se han recomendado actividades desde el 13 de enero de 2020.

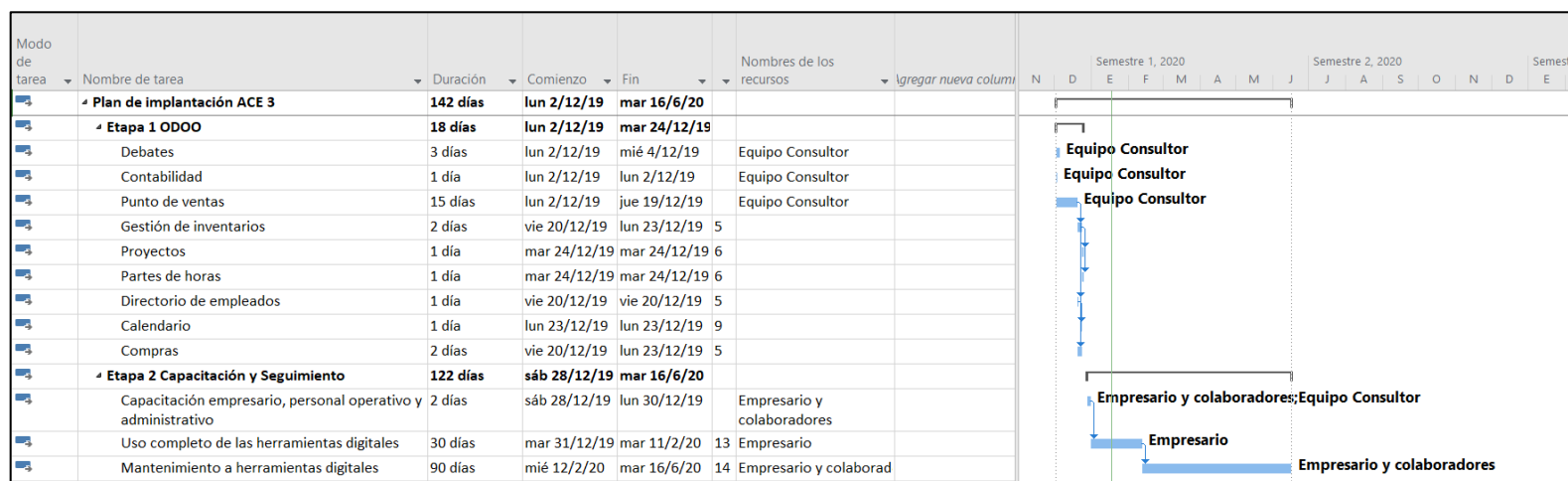
Ilustración 62 Plan de implantación ACE 2



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Para la presente acción clave de éxito se comenzaron a desarrollar el 2 de diciembre de 2019 implantando los módulos en la etapa 1, para una segunda etapa de capacitación y seguimiento comenzando el 28 de diciembre de 2019, con actividades sugeridas para el empresario a partir del 31 de diciembre de 2019.

Ilustración 63 Plan de implantación ACE 3

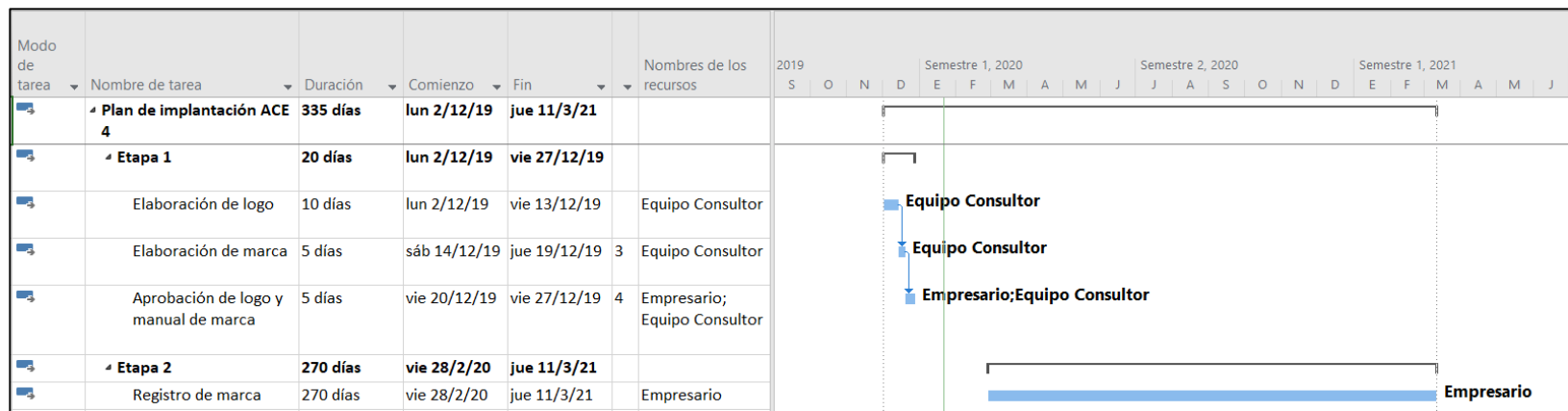


Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.4 Acción clave de éxito 4: Desarrollo de imagen corporativa

Para la elaboración del logo se comenzó el 2 de diciembre de 2019, realizando la elaboración del manual de marca el 14 de diciembre de 2019; obteniendo la aprobación por parte del empresario el 28 de diciembre de 2019.

Ilustración 64 Plan de implantación ACE 4



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.5 Acción clave de éxito 5: Creación e Implantación de sitio web

La creación del sitio web se realizó en un período de 34 días desde el 3 de diciembre de 2019, con la implantación del sitio web comenzando el 11 de diciembre de 2019 y desarrollando cada apartado al 6 de enero de 2020 y mostrando el detalle del sitio web el 4 de enero de 2020, con la aprobación del empresario.

Ilustración 65 Plan de Implantación ACE 5

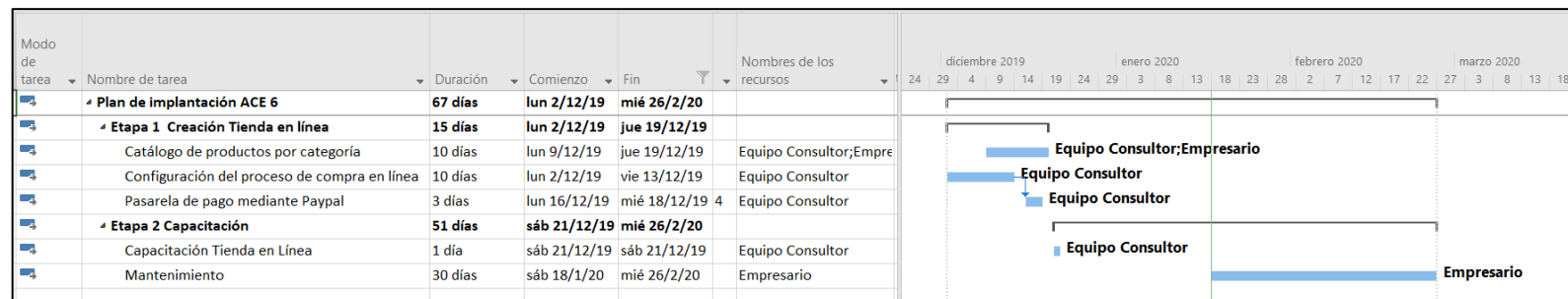
Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos	Semestre 1, 2020												Semestre 2, 2020												Semestre 1, 2021												Semestre 2, 2021											
						N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O																								
	Plan de implantación ACE 5	156 días?	mar 3/12/19	vie 3/7/20																																																	
	Etapas																																																				
	Búsqueda de dirección electrónico	10 días	mar 3/12/19	sáb 14/12/19	Equipo Consultor																																																
	Compra del sitio	1 día	lun 16/12/19	lun 16/12/19	3 Equipo Consultor																																																
	Posesión del sitio web a nivel mundial	3 días	mar 17/12/19	jue 19/12/19	4 Equipo Consultor																																																
	Etapas																																																				
	Planificación del sitio	10 días	mié 11/12/19	lun 23/12/19	Empresario;Equipo Consultor																																																
	Inicio	1 día	mar 24/12/19	mar 24/12/19	7 Equipo Consultor																																																
	Quiénes somos	2 días	jue 26/12/19	vie 27/12/19	8 Equipo Consultor																																																
	Servicios	2 días	sáb 28/12/19	lun 30/12/19	9 Equipo Consultor																																																
	Galería	1 día	mar 31/12/19	mar 31/12/19	10 Equipo Consultor																																																
	Tienda	1 día	jue 2/1/20	jue 2/1/20	11 Equipo Consultor																																																
	Blog	1 día	vie 3/1/20	vie 3/1/20	12 Equipo Consultor																																																
	Contáctenos	1 día	sáb 4/1/20	sáb 4/1/20	13 Equipo Consultor																																																
	Empleos	1 día	lun 6/1/20	lun 6/1/20	14 Equipo Consultor																																																
	Capacitación sitio web y ODOO	1 día	sáb 4/1/20	sáb 4/1/20	Empresario y colaboradores																																																

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.6 Acción clave de éxito 6: Creación y diseño tienda en línea

La creación de la tienda en línea se desarrolló en concordancia con el sitio web, desde el 2 diciembre de 2019, con la creación del catálogo de productos por categoría, hasta realizar una capacitación de la tienda en línea el 21 de diciembre de 2019, continuando con actividades de mantenimiento principalmente con la actualización de los precios y catálogos de producto, de manera continua y mantenimiento desde el 18 de enero de 2020.

Ilustración 66 Plan de implantación ACE 6

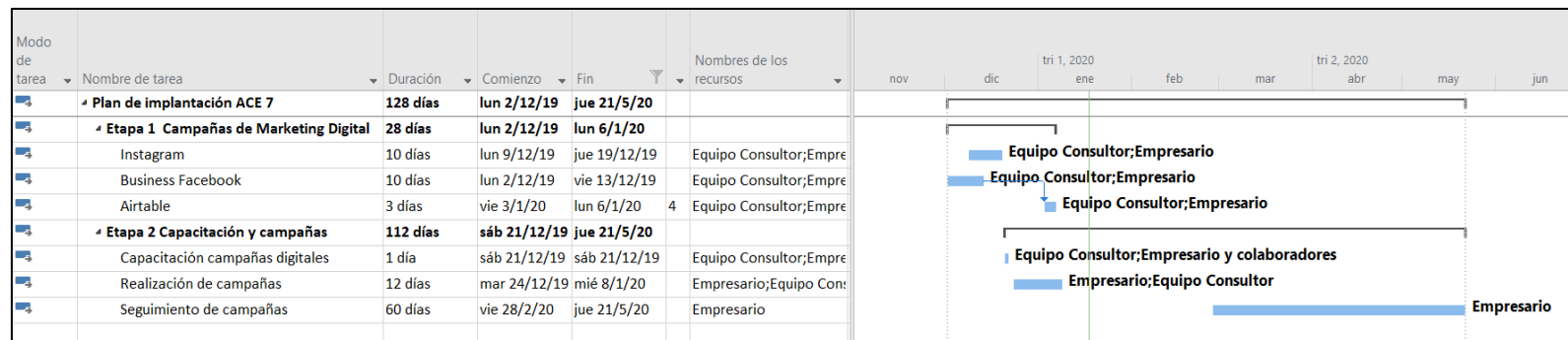


Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.7 Acción clave de éxito 7: Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles de redes sociales

La acción clave de éxito, se desarrolló con la ejecución de campañas de marketing digital a partir del 2 de diciembre de 2019 al 6 de enero de 2020. También se realizaron capacitación para la utilización de redes sociales el 21 de diciembre de 2019, y la obtención de resultados de la campaña al 8 de enero de 2020, y las actividades de seguimiento por parte del empresario a partir del 28 de febrero de 2020.

Ilustración 67 Plan de Implantación ACE 7

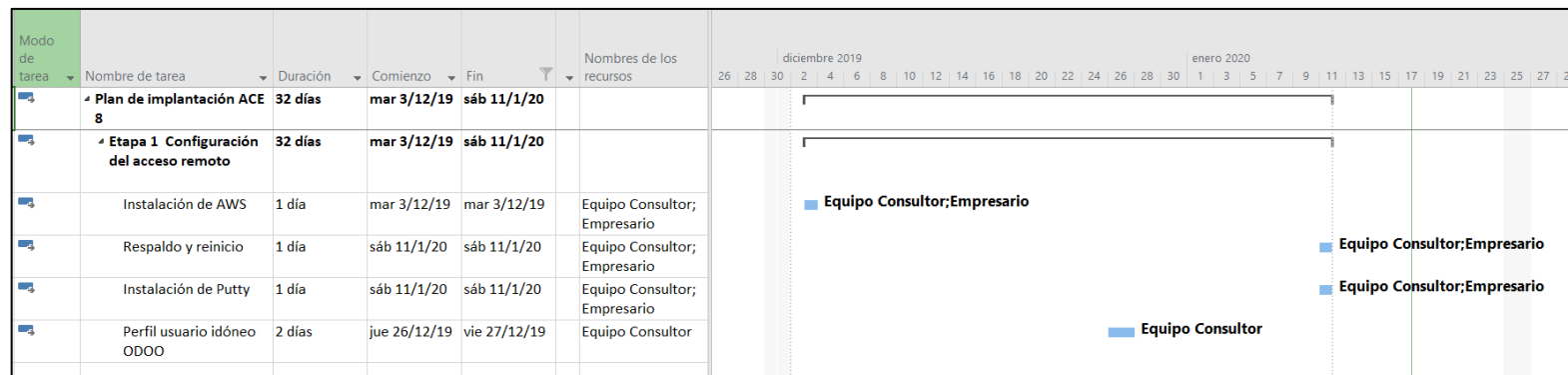


Fuente: Elaboración propia equipo consultor

2.5.8 Acción clave de éxito 8: Configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema ODOO y elaboración de los manuales

En esta acción clave de éxito se prepararon los manuales para que el empresario obtenga la información necesaria para la instalación de ODOO en AWS, a partir del 3 de diciembre de 2019; además del respaldo y reinicio del sistema en caso de necesitarlo y se instaló el acceso remoto Putty el 11 de enero de 2020, entregándole las credenciales en esa misma fecha al empresario y el perfil del usuario idóneo de ODOO para complemento de la presente acción clave de éxito.

Ilustración 68 Plan de Implantación ACE 8



Fuente: Elaboración propia equipo consultor

III. Parte: Resultados implantación acción clave de éxito

Para el equipo consultor es importante detallar los beneficios que resultaron del proceso de la consultoría integral colaborativa realizada a Innovation & Integrated Solutions S.A de C.V., en el transcurso de los seis meses, para el desarrollo, implantación y capacitación que contenían las ocho acciones claves de éxito; utilizando el ERP de ODOO, con 17 módulos necesarios para tal efecto.

El monto de la consultoría asciende a catorce mil cuatrocientos dólares exactos de los Estados Unidos de América sin incluir el impuesto al valor agregado (US\$14,400.00), con cada una de las etapas, las horas utilizadas por los consultores para la realización de las tareas.

En la implantación de las acciones claves de éxito fue necesario, adquirir y configurar el ERP ODOO Community; el cual fue alojado en el servidor remoto, utilizando la plataforma de la nube de AWS sin ningún costo.

Si la aplicación de ODOO fuera la versión pagada (Enterprise), para los diecisiete módulos instalados y utilizando cinco usuarios, se tendría un costo anual de mil novecientos cuarenta y cuatro dólares (USD \$1,944.00), lo cual

resulta un beneficio económico a la empresa que se debe de sumar a lo detallado en el apartado anterior.

Ilustración 69 Precios Odoo

The screenshot shows the Odoo pricing interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'APLICACIONES', 'EXCURSIÓN', 'PRECIOS', 'APRENDER', 'COMUNIDAD', 'REGISTRARSE', and 'Prueba gratis'. Below this, the main heading is 'Precios Odoo'. The interface is divided into two main sections: 'Elige el número de usuarios' and 'Elige tus aplicaciones'. In the 'Elige el número de usuarios' section, there's a dropdown menu set to '5' and a price of '\$ 8.00 USD / mes'. In the 'Elige tus aplicaciones' section, there's a grid of application tiles with checkboxes. The applications include CRM, Facturación, Ventas, Sitio web, eCommerce, Punto de venta, Contabilidad, Proyecto, Inventario, Fabricación, Compra, and Hojas de horas. To the right, there's a summary table showing the total price for 5 users and 17 applications, with a total of \$ 162.00 USD. Below the table, there are buttons for 'PRUEBE AHORA' and 'COMPRA AHORA'.

Anualmente	Mensual
5 usuarios	\$ 40.00 USD
Descuento de usuario ⁽¹⁾	- \$ 10.00 USD
17 aplicaciones	\$ 132.00 USD
Total / mes ⁽²⁾	\$ 162.00 USD

⁽¹⁾ Facturado anualmente: \$ 1,944.00 USD

⁽²⁾ Facturado anualmente: \$ 1,944.00 USD

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

Ilustración 70 Precios Odoo Enterprise (Usuario)

The screenshot shows the Odoo Enterprise pricing interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Precios', 'Paquetes de éxito', 'Ediciones', and 'Prueba gratis'. Below this, the main heading is 'Precios'. The interface is divided into two main sections: 'Elige el número de usuarios' and 'Elige tus aplicaciones'. In the 'Elige el número de usuarios' section, there's a dropdown menu set to '5' and a price of '\$ 8.00 USD / mes'. In the 'Elige tus aplicaciones' section, there's a grid of application tiles with checkboxes. The applications include Correo de propaganda, Gastos, Eventos, Tiempo libre, Reclutamiento, Evaluación, Suscripciones, Firmar, Mantenimiento, Calidad, Estudio, Mesa de ayuda, Gestión del ciclo de vida..., Equipo, Automatización de marke..., Documentos, Internet de las Cosas, Aprobaciones, Consolidación, Recomendación de emple..., Servicio de campo, Planificación, Alquiler, Mercado social, and eLearning. To the right, there's a summary table showing the total price for 5 users and 17 applications, with a total of \$ 162.00 USD. Below the table, there are buttons for 'PRUEBE AHORA' and 'COMPRA AHORA'.

Anualmente	Mensual
5 usuarios	\$ 40.00 USD
Descuento de usuario ⁽¹⁾	- \$ 10.00 USD
17 aplicaciones	\$ 132.00 USD
Total / mes ⁽²⁾	\$ 162.00 USD

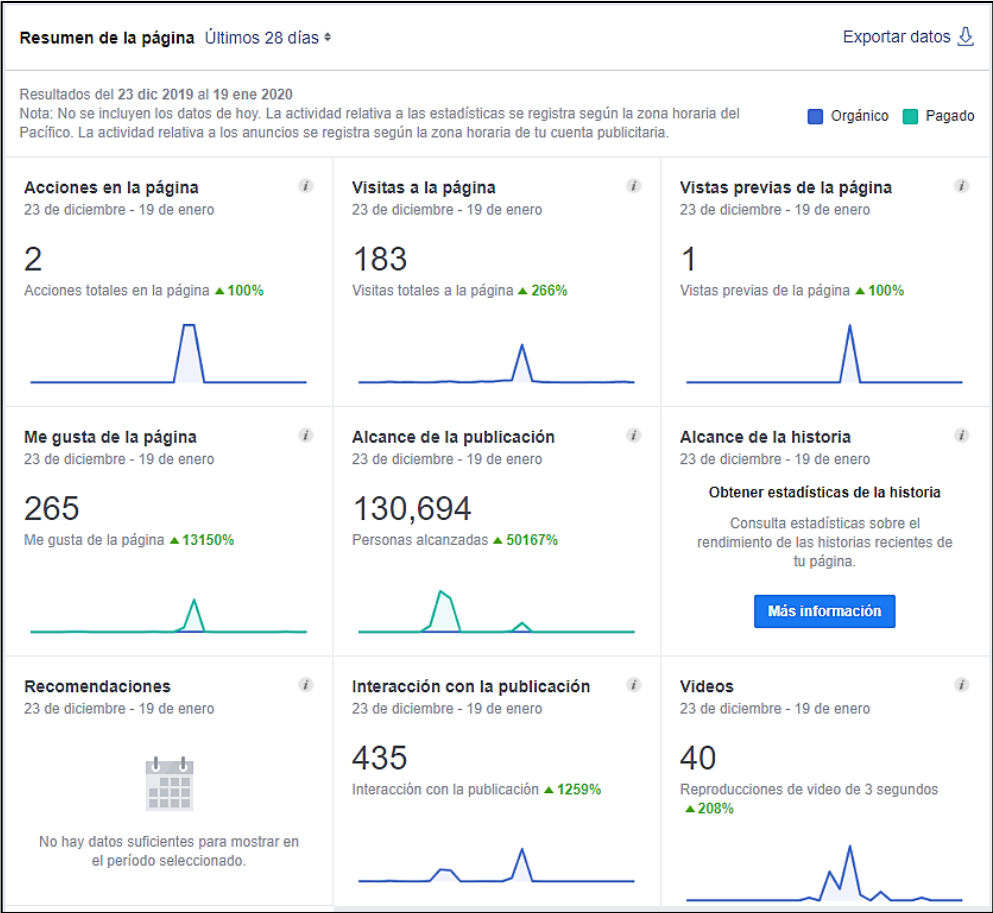
⁽¹⁾ Facturado anualmente: \$ 1,944.00 USD

⁽²⁾ Facturado anualmente: \$ 1,944.00 USD

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

Una de las actividades desarrolladas dentro del plan de marketing, fue el lanzamiento de dos campañas realizadas en Business Facebook e Instagram, con el objetivo de posicionar la marca Innovation & Integrated Solutions. Los resultados fueron satisfactorios llegando a 116,843 personas y 168 interacciones en la primera publicación. La segunda publicación tuvo objetivo de generar más seguidores en la página, obteniendo 249 me gusta nuevos.

Ilustración 71 Resultados Business Facebook



Fuente: Business Facebook

Ilustración 72 Seguidores de la página



Fuente: (Facebook, 2020)

Instagram se enlazó con la primera campaña de Facebook teniendo como resultado un alcance de 50,839 cuentas.

Ilustración 73 Resultados Instagram



Fuente: Estadísticas Instagram de Innovation & Integrated Solutions

Airtable es una de las herramientas que mantiene un control de las campañas orgánicas o pagadas de las distintas redes sociales, lo cual para el empresario resultó de gran beneficio para conocer un resumen general de sus inversiones, costos por clic, diseños y leyendas a agregar en las plataformas.

Ilustración 74 Programación redes sociales

	Campaña	Red Social	Temática Ca...	Inicio	Audiencia	Escenario de audiencia
1	Facebook-Renovación de imagen-2019-12-09	Facebook	Renovación de imagen	9/12/2019	Target general-Pauta genérica	Conocimiento general
2	Facebook-Feliz Navidad-2019-12-24	Facebook	Feliz Navidad	24/12/2019	Público general	Conocimiento general
3	Facebook-Visita nuestra página Web-2019-12-26	Facebook	Visita nuestra página Web	26/12/2019	Audiencia en general	Conocimiento general
4	Facebook, Instagram-Síguenos en redes sociales-2019-12-26	Instagram Facebook	Síguenos en redes sociales	26/12/2019	Publico en general	Conocimiento general
5	Facebook, Instagram-Cotiza tu equipo informático con nosotros -2019-12-30	Instagram Facebook	Cotiza tu equipo informático con ...	30/12/2019	Target 18 - 65 años Intereses: Pequeñas empresas, Teléfonos ...	Conocimiento general
6	Instagram-Ingeniería Civil-2019-12-08	Instagram	Ingeniería Civil	8/12/2019	Público en general	Conocimiento general
7	Instagram-Síguenos en Facebook-2020-01-04	Instagram	Síguenos en Facebook	4/1/2020	Público en general	Conocimiento general

Fuente: Airtable, programación de campañas de Innovation & Integrated Solutions

Hootsuite, se programaron publicaciones de Facebook e Instagram, donde al mismo tiempo se podrán programar o publicar de manera inmediata.

Canva, se coordinó con el empresario de mantener una nueva imagen, se posee un perfil de la empresa, donde se tienen diseños predeterminados y plantillas utilizadas, la nueva imagen generó mayor aceptación e interactividad en las plataformas sociales.

3.1 Acción clave de éxito 1. Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO.

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Relación con los clientes-Gestión de venta

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
No se tenía una fuerza de venta para la generación de nuevos negocios.	Mayor control en la gestión de venta a través del sistema ODOO, permitiendo conocer la cantidad de iniciativas y oportunidades de ventas ganadas y no ganadas	Véase tabla 4 “Beneficios económicos de la Consultoría Integral Colaborativa”, por un monto de \$14,400.00
No se tenía un control en la gestión de venta.		Etapas I: Creación Perfil del vendedor idóneo. Anexo N° 3. Véase ilustración 66 Perfil vendedor idóneo.
No se tenía un sistema de evaluación para la gestión de venta.		- Creación Manual de Puesto de Vendedor. Véase en Anexo N°2. - Proceso de Gestión de Ventas. Véase en Anexo N° 4.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Propuesta de estrategia de ventas. Véase en Anexo N° 24. Etapas II: • Creación de manual módulo CRM. Anexo N°8. Véase ilustración 67 Implementación Módulo CRM. • Creación de manual Módulo de Gestión de Ventas. Véase en Anexo N° 7. Véase ilustración 68 Implementación Módulo Gestión de Venta. • Creación de manual Módulo de Marketing por email. Anexo N° 9. • Creación manual módulo Directorio de Contactos. Véase en Anexo N° 10.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		Véase ilustración 69 Implementación Módulo Directorio de Contactos.

Tabla 4 Beneficios económicos de la Consultoría Integral Colaborativa

	Tarea	Días	Horas	Valor US\$	Monto US\$
1	Realización de diagnóstico		100		\$ 1,500.00
1.1	Reuniones con empresario		36	15.00	540.00
1.2	Reunión con personal de proyecto		16	15.00	240.00
1.3	Informe de diagnóstico		32	15.00	480.00
1.4	Presentación de acción Clave de éxito		16	15.00	240.00
2	Determinación y elaboración de Acción Clave de Éxito		84		\$ 1,780.00
2.1	Preparación de ERP e instalación de módulos		8	25.00	200.00
2.2	Desarrollo de ERP		12	25.00	300.00
2.3	Preparación de manuales y capacitación		32	20.00	640.00

	Tarea	Días	Horas	Valor US\$	Monto US\$
2.4	Presentación de avances		16	20.00	320.00
2.5	Presentación final ACE		16	20.00	320.00
3	Implantación de Acción Clave de Éxito y acciones correctivas		478		\$ 9,200.00
3.1	Implantación ACE 1		104	20.00	2,080.00
3.2	Implantación ACE 2		36	20.00	720.00
3.3	Implantación ACE 3		38	20.00	760.00
3.4	Implantación ACE 4		38	20.00	760.00
3.5	Implantación ACE 5		68	20.00	1,360.00
3.6	Implantación ACE 6		32	20.00	640.00
3.7	Implantación ACE 7		58	20.00	1160.00
3.8	Implantación ACE 8		32	20.00	640.00
3.1	Capacitación a Empresario		16	15.00	240.00
3.2	Capacitación a Personal Administrativo		32	15.00	480.00
3.3	Capacitación Personal de Proyecto		24	15.00	360.00
4	Evaluación de implantación		96		\$ 1,440.00
4.1	Revisión Implantación completa con acciones correctivas		32	15.00	480.00

	Tarea	Días	Horas	Valor US\$	Monto US\$
4.2	Elaboración informe final de la consultoría		64	15.00	960.00
5	Presentación final		32		\$ 480.00
5.1	Preparación y presentación final a empresario		32	15.00	480.00
	TOTAL HORAS CONSULTOR		790		\$ 14,400.00

ACE: Acción Clave de Éxito

Ilustración 75 Perfil Vendedor Idóneo

			
DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre de la empresa:	Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V.		Giro: Servicios de Ingeniería
Domicilio:	Final 21 Av. Nte. Senda 17 #13; Residencial Santa Teresa, Santa Tecla La Libertad		
Nombre del contacto:	Ing. Eduardo Iván Colucho Catota		
Lugar de entrevista:	Oficina Central - Santa Teresa		
Correo electrónico:	solution.sadecv@gmail.com		
PERFIL DE PUESTO			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Vendedor de Servicios de Ingeniería	Num de vacantes:	1
Lugar de trabajo (Domicilio)	Final 21 Av. Nte. Senda 17 #13; Residencial Santa Teresa, Santa Tecla La Libertad		
A qué puesto, área o departamento le reporta?	Gerencia General		
Objetivo del Puesto:	Desarrollar planes de ventas e incursionar en la industria, así como comercializar los servicios brindados por I & I Solutions,		

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 76 Implementación Módulo CRM

The screenshot shows the CRM module interface. The top navigation bar includes links for Dashboard, Calendar, Contacts, CRM, Sales, Website, Point of Sale, Purchases, Inventory, Accounting, Projects, Payroll, Marketing by email, Employees, Recruitment, Applications, and Settings. The left sidebar contains a menu with options like Opportunities, Initiatives, Presupuestos, Clientes, Informes, and Configuración. The main area displays a dashboard with several cards: 'Nuevo' (New) with a value of 50, 'Calificado' (Qualified) with 0, 'Propuesta' (Proposal) with 0, 'Ganado' (Won) with \$40,000, 'No Ganado' (Not Won) with \$7,000, and 'Seguimiento' (Follow-up). Below these cards, there is a list of opportunities with details such as 'UTECH', 'Manuel Fernandez', and 'Proyecto de Instalación Eléctrica'.

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 77 Implementación Módulo Gestión de Ventas

The screenshot shows the Sales Management module interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The left sidebar includes links for Pedidos, Presupuestos, Clientes, Facturación, Pedidos a Facturar, Pedidos de venta adicional, Catálogo, Productos, Variantes de producto, Tarifas, Informes, Ventas, Canales de Ventas, and Pedidos de venta de todos los... The main area displays a table of budgets with the following columns: Número de presupuesto, Fecha de presupuesto, Cliente, Comercial, Total, and Estado. The table contains several rows of data, including budgets for 'Jessica Valladares', 'Public user', and 'MINED'.

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 78 Implementación Módulo Directorio de Contactos

The screenshot shows the Contacts Directory module interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshots. The left sidebar includes links for Contactos, Configuración, Etiquetas de contacto, Títulos de contacto, Sectores de actividad, Localización, and Cuentas Bancarias. The main area displays a grid of contact cards. Each card includes a profile picture, a name, a company or organization, and a contact email address. Examples of contacts include 'Alba Petroleos', 'Alcaldía de Santa Tecla', 'AVISA S.A de C.V.', 'Beatriz Reyes', 'CDE Instituto Nacional de Ayutzingue', 'CENTA', 'Centro Escolar Jardines de la Sabana', and 'CLAUDIA YESENIA MARTINEZ AGUILAR'.

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3.2 Acción clave de éxito 2. Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional.

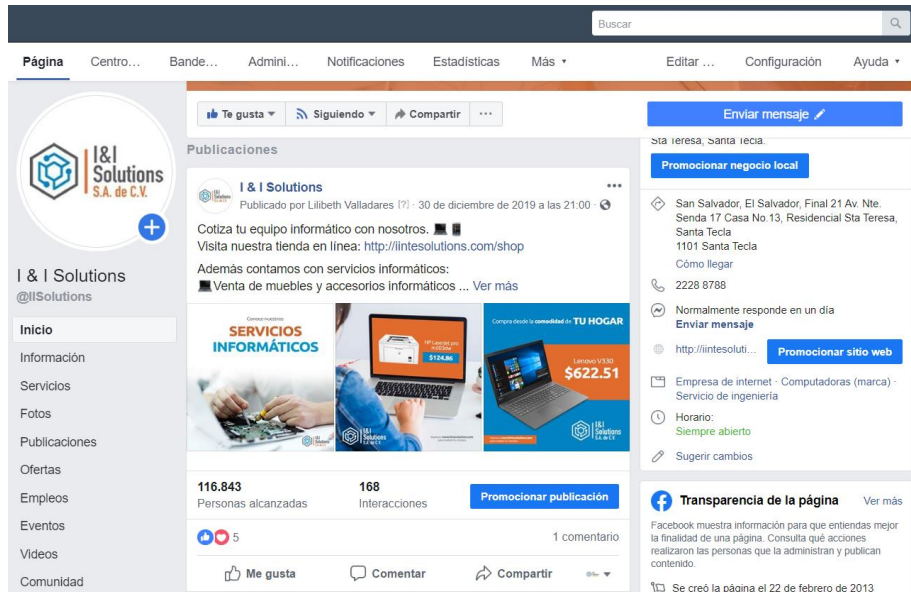
Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Comunicaciones

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
• La política de promoción era únicamente a nivel de fan page. • No se contaba con un plan comunicacional.	• Migración de Fanpage a Business Manager Overview y administrador comercial. • Creación de diseños estandarizados haciendo uso correcto de imagen corporativa. • Planificación y programación de campañas publicitarias integrando redes sociales.	Véase beneficios económicos en tabla 4. Se elaboró: • Creación de Plan de Marketing Digital. Véase en Anexo N° 5 • Desarrollo de Business Manager Overview. Anexo N° 5. Véase ilustración 70 Implementación Business Manager Facebook. • Desarrollo de plataforma Hootsuite. Anexo N° 5 Véase Ilustración 70 Implementación Plataforma Hootsuite.
• No tenía una planificación para los elementos promocionales.		

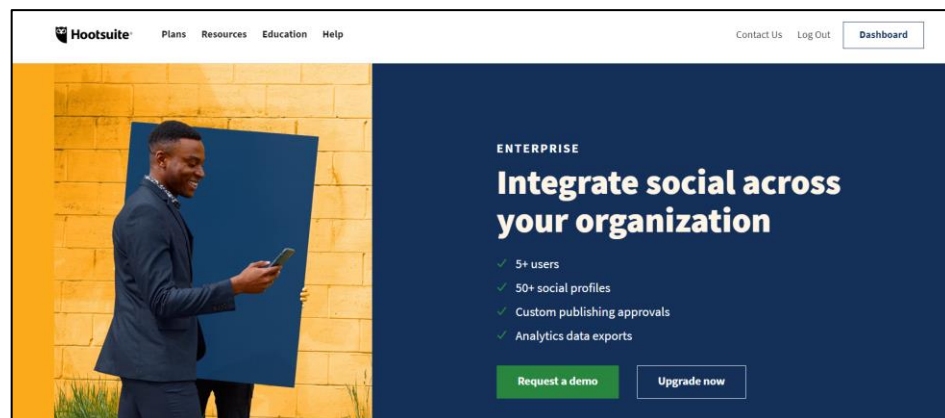
Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Desarrollo de plataforma Canva. Anexo N° 5 Véase Ilustración Plataforma Canva.

Ilustración 79 Implementación Business Manager Facebook



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 80 Implementación Plataforma Hootsuite



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 81 Implementación Plataforma Canva



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3.3 Acción clave de éxito 3. Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO

Área intervenida: Mercadeo y Ventas.

Subárea intervenida: Gestión de ventas

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
• No poseían herramientas de gestión y control operativo.	• Gestión de la comunicación interna y externa a través de canales en el módulo debates.	Véase beneficios económicos en tabla 4. Se elaboró:
• No tenían una herramienta para gestionar la comunicación interna de forma efectiva.	• Asignación de cuentas contables en el catálogo de productos.	• Creación manual de Módulo Debates. Anexo N° 11. Véase Ilustración 73 Implementación Módulo Debates.
	• Seguimiento y control de los proyectos que es uno de los principales rubros del giro del negocio.	
	• Control de horas programadas y realizadas por parte de los colaboradores.	• Creación manual de Contabilidad. Anexo N° 12. Véase Ilustración 74 Implementación Módulo Contabilidad.

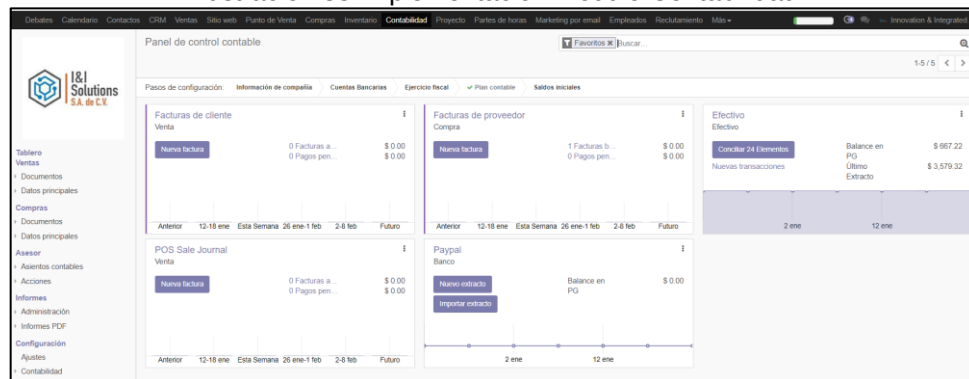
Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Creación manual de Punto de ventas. Anexo N° 13. Véase Ilustración 75 Implementación Módulo Punto de Venta. • Creación manual de Gestión de inventarios y compras. Véase en Anexo N° 14. • Creación manual de Proyectos y Partes de horas. Véase en Anexo N° 15. • Creación manual de Directorio de empleados y reclutamiento. • Véase en Anexo N° 16. • Creación manual de Calendario. Véase en Anexo N° 17.

Ilustración 82 Implementación Módulo Debates



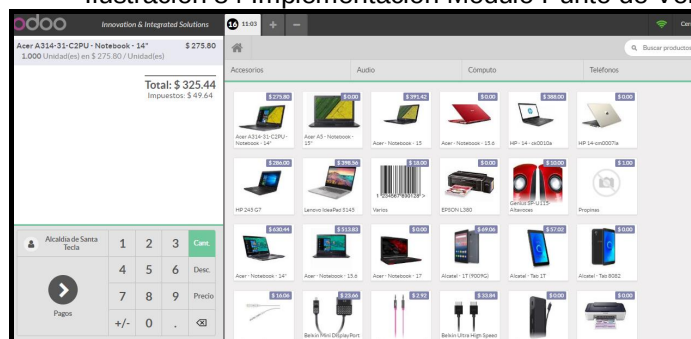
Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 83 Implementación Módulo Contabilidad



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 84 Implementación Módulo Punto de Venta



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3.4 Acción clave de éxito 4. Desarrollo de imagen corporativa

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Comunicaciones

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
• Poseían logo sin identidad corporativa.	• Nueva imagen corporativa. • Uso correcto de la marca. • Estandarización de línea de diseño para publicidad comercial.	Véase beneficios económicos en tabla 4.
• No se tenía una línea de diseño estandarizada para publicidad comercial.		Se elaboró: • Diseño de Logo. Anexo N°6 Véase Ilustración 76 Diseño de Logo. • Creación Manual de Marca. Anexo N°6 Véase Ilustración 77 Creación Manual de Marca.

Ilustración 85 Diseño de Logo



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 86 Creación Manual de Marca



Creación de la marca

La empresa Innovation and Integrated Solutions S.A de C.V, cuenta con 3 diferentes rubros dentro de su organización: Ingeniería Civil, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Informática.

Debido a la transformación del negocio se decide innovar la marca actual, buscando de esta manera ser reconocidos fácilmente utilizando elementos informáticos para la creación del isotipo, estos elementos a su vez encerrados en un polígono para demostrar la fortaleza, inteligencia y la unidad con la que la empresa cuenta para ofrecer la mejor alternativa en soluciones en cualquiera de sus 3 campos.



Cuadrícula de la marca

La cuadrícula ayuda a crear una manera correcta el logotipo e isotipo de la marca, llevando así de una manera más organizada cada uno de sus elementos y la correcta utilización de cada uno.



La creación de la cuadrícula será del tamaño de 10 x 4 cuadros con una medida "x", donde el imagotipo debe quedar centrado con sus respectivos elementos y tipografías utilizadas para la marca. Este cuadro siempre será tomado de la altura del isotipo.

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3. 5 Acción clave de éxito 5. Creación e implantación de sitio web

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Comunicaciones

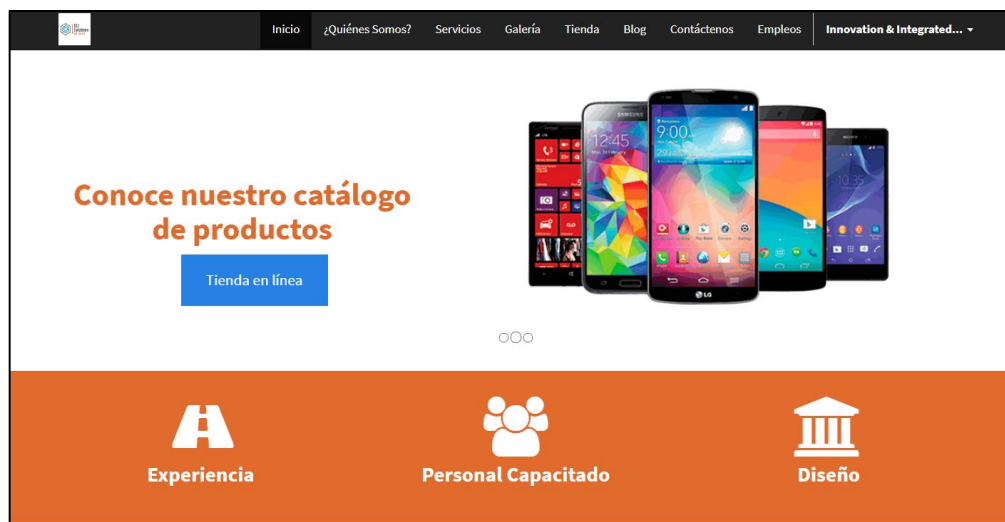
Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
Poseían página web sin generar ventaja competitiva.	• Estandarización de colores para imagen corporativa. • Plataforma amigable para interacción con el cliente. • Obtención de base de datos de clientes para los procesos de venta y reclutamiento de personal, redireccionando a sistema empresarial ODOO.	Véase beneficios económicos en tabla 4. Configuración y diseño de menú en el sitio web: • Inicio. • ¿Quiénes somos? • Servicios. • Galería. • Tienda. • Blog. • Contáctenos. • Empleos. Anexo N° 18. Véase Ilustración 78 Creación de Sitio Web.

Ilustración 87 Creación de Sitio Web



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 88 Creación de Sitio Web - Productos



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3. 6 Acción clave de éxito 6. Creación y diseño tienda en línea

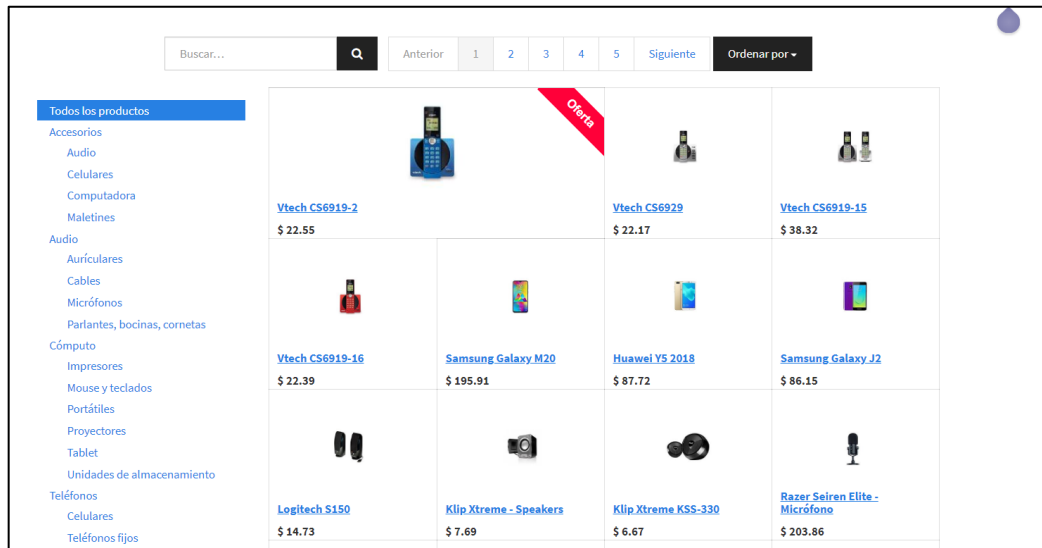
Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Comunicaciones

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
• No existía una interacción ni tráfico a través del cliente	• Actualización de productos y precios. • Instalación de pasarela de pago PayPal. • Nueva imagen. • Amigable proceso de compra.	Véase beneficios económicos en tabla 4.
• No se realizaba actualización de productos y precios.		• Diseño y configuración de catálogo de productos clasificados por categorías en tienda en línea del sitio web. Véase Ilustración 79 Configuración de Catálogo. • Creación y configuración de proceso de compra en línea que comprende:

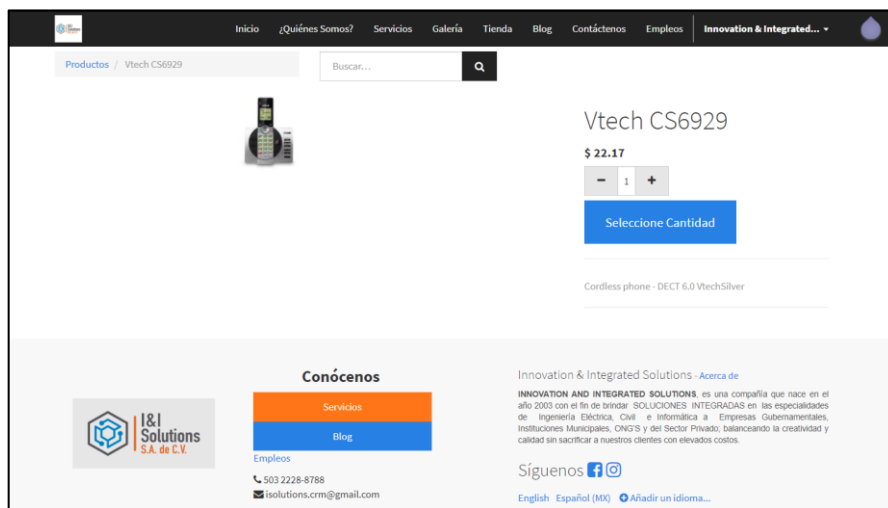
Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Revisar orden. • Llenado de datos. • Resumen de pedido. • Confirmación de compra (del cliente). • Realización de pagos mediante Paypal. Anexo N° 13

Ilustración 89 Configuración de Catálogo



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 90 Configuración Proceso de Compra Tienda en Línea



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3.7 Acción clave de éxito 7. Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de perfiles en las siguientes redes sociales: Instagram, Business Facebook y Airtable.

Área intervenida: Mercadeo y Ventas

Subárea intervenida: Comunicaciones

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
No se contaba con un perfil en Business Facebook.	- Creación de administrador comercial. - Creación de perfil de Instagram empresarial. - Programación de campañas orgánicas y pagadas enlazando Facebook e Instagram. - Monitoreo de campañas de publicidad, presupuestos, alcances e impresiones de las redes sociales a través de Airtable.	Véase beneficios económicos en tabla 4. - Creación y desarrollo de perfil en red social Instagram. Anexo N° 5. Véase Ilustración 81 Creación Perfil Plataforma Instagram. - Migración a red social Business Facebook. Véase en Anexo N°5. - Creación y desarrollo de plataforma Airtable. Anexo N°5.
No se contaba con un perfil de Instagram. empresarial.		
No contaban con una herramienta para monitoreo de campañas de publicidad.		

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		Véase Ilustración 82 Desarrollo de Plataforma Airtable.

Ilustración 91 Creación Perfil Plataforma Instagram



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 92 Desarrollo de Plataforma Airtable

Monitoreo de campañas de Marketing										
Campañas	Dispositivos	Página Web	Resumen Plataformas Sociales	Examen de clientes						
All campaigns	Hide fields	Filter	Group	Sort	Color					
Campaña	Red Social	Temática Ca...	Inicio	Audiencia	Escenario de audiencia	Meta	Resultados	Fin	Resultados y aprendizaje	Próxim
1 Facebook-Renovación de imagen-2019-12-09	Facebook	Renovación de imagen	9/12/2019	Target general-Pauta genérica	Conocimiento general	Logro de 50 a más clientes alcanzados.	Success	9/12/2019	70 personas alcanzadas 3 Me gusta...	Programa Navidad y
2 Facebook-Feliz Navidad-2019-12-04	Facebook	Feliz Navidad	24/12/2019	Público general	Conocimiento general	50 personas o más.	Success	24/12/2019	Pauta orgánica-24 de diciembre	Buscar un nuevo di
3 Facebook-Vista nuestra página Web-2019-12-26	Facebook	Vista nuestra página Web	26/12/2019	Audiencia en general	Conocimiento general	Alcance de 100 personas.	Unsuccessful	26/12/2019	Requerido realizar pauta pagada, para efectuar tráfico en la página web.	Pauta pag página web
4 Facebook-Instagram-Síguenos en redes sociales-2019-12-26	Instagram	Síguenos en redes sociales	26/12/2019	Público en general	Conocimiento general	Alcance de 100 personas a más.	Success	26/12/2019	Realizar un seguimiento para buscar seguidores, permitir un mejor ...	Creación d diciembre
5 Facebook-Instagram-Cotiza tu equipo informático con nosotros-2019-12-30	Instagram	Cotiza tu equipo informático con ...	30/12/2019	Target 18 - 65 años Intereses: Pequeñas empresas, Teléfonos ...	Conocimiento general	Alcance de 40,000 personas e interacción de tráfico a la página ...	Success	1/1/2020	El segmento de mercado seleccionado permitió un mejor posicionamiento al...	Creación d esta pauta
6 Instagram-Ingeniería Civil-2019-12-08	Instagram	Ingeniería Civil	8/12/2019	Público en general	Conocimiento general	Posicionamiento de marca	Test further	8/12/2019	Mejora de estrategia de Instagram para posicionamiento de marca.	Creación d
7 Instagram-Síguenos en facebook-2020-01-04	Instagram	Síguenos en Facebook	4/1/2020	Público en general	Conocimiento general	Posicionamiento de marca	Success	4/1/2020	Posicionamiento de marca	Creación d
8										

Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

3. 8 Acción clave de éxito 8. Configuración del acceso remoto (Putty) y elaboración de los manuales de Amazon Web Services (AWS) e instalación de (Putty)

Área intervenida: Innovación Tecnológica

Subárea intervenida: Tecnologías de Información

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
No tenían un sistema de gestión empresarial.	Configuración sistema empresarial ODOO.	Véase Beneficios económicos en Ilustración 61 Precios ODOO.
	Configuración de Putty para establecer la conexión remota con el servidor.	• Creación de manual Instalación de Amazon Web Services. Véase en Anexo N° 25
	Elaboración de manuales para realizar: • Reinicio de servidor desde AWS. • Respaldo de servidor desde AWS.	• Creación de manual para la creación de respaldos de Amazon Web Services. Anexo N° 21
	Elaboración de perfil de usuario idóneo para sistema empresarial.	Véase Ilustración 84 Creación Manual Respaldos y reinicio de servidor desde AWS.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Creación de manual para reinicio de servidor desde Amazon Web Services. Anexo N° 21. Véase Ilustración 84 Creación Manual Respaldos y reinicio de servidor desde AWS. • Instalación de Putty, en equipo informático (hardware) del empresario. Anexo N° 20. Véase Ilustración 83 Creación Manual Instalación Putty. • Creación Perfil de usuario idóneo para sistema empresarial ODOO. Véase en Anexo N° 19.

Ilustración 93 Creación Manual Instalación Putty



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Ilustración 94 Creación Manual Respaldos y reinicio de servidor desde AWS



Fuente: Elaboración Propia Equipo Consultor

Conclusiones del Equipo Consultor

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

Innovation and Integrated Solutions S.A. de C.V. (I & I Solutions, S.A. de C.V.), es una compañía que nace en el año 2003 con el fin de brindar SOLUCIONES INTEGRADAS en las especialidades de Ingeniería Civil, Informática y Eléctrica, a Empresas Gubernamentales, Instituciones Municipales, ONG'S y del Sector Privado; poseen el respaldo de la experiencia adquirida a través de los años llegando a obtener acreditaciones de diversas entidades cómo: Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador, Fondo de Conservación Vial, FONAVIPO, MINED, Ministerio de Relaciones Exteriores y muchas Alcaldías Municipales de nuestro país, además de diversas Empresas Privadas para las cuales han desarrollado diversos trabajos.

Nos esforzamos cada día para ofrecerles soluciones integradas a la medida y de acuerdo con sus necesidades en el corto y en el largo plazo en: Diseño y ejecución de proyectos de ingeniería civil y eléctrica, en sus diferentes especialidades, ofrecemos también nuestros mejores productos y equipos en

todo lo relacionado con informática, además nos estamos introduciendo en el servicio de venta y alquiler de inmuebles a nivel Nacional.

De acuerdo con el diagnóstico realizado por el equipo consultor se identificaron cinco fortalezas que a continuación se detallan: 1. Dirección estratégica – Historia de la empresa 2. Mercadeo y ventas-Precio 3. Dirección y liderazgo y las subáreas Autonomía y Estilo directivo 4 Estructura-poder de decisión.

Con relación a las áreas de oportunidad el diagnóstico determinó siete áreas de oportunidad de mejora para la empresa lo que conllevó a proponer actividades que ayudarán a la mejora de la organización, dichas áreas de oportunidad son: 1. Mercadeo y ventas y las subáreas Relación con clientes - Gestión de ventas – Comunicaciones – Producto 2. Recursos humanos y las subareas Incentivos y beneficios del personal – Política de personal 3. Gestión de la información – Comunicación.

De acuerdo con las áreas de oportunidad encontradas se le presentó al empresario múltiples opciones, seleccionando la solución de mayor factibilidad e impacto que contribuirá al mejoramiento de la empresa, enunciada a continuación:

Elaboración e implantación de un Sistema de Gestión de Ventas por medio de sistema ODOO (ERP), compuestas en dos etapas las cuales se definen a continuación:

ETAPA I:

- Perfil del vendedor idóneo.
- Creación de Manual de Puesto de Vendedor.
- Creación de un proceso de Gestión de Ventas.
- Propuesta de estrategia de ventas.

ETAPA II:

- Procesos de venta, cotizaciones, órdenes de ventas, lista de clientes, seguimiento de clientes y ventas mensuales/anuales. (CRM)
- Creación e implementación de Módulo de Gestión de Ventas.
- Creación e implementación de Módulo de Marketing por Mail.
- Creación e implementación de Directorio de Contactos.
- Creación e implementación de Módulo Comercio Electrónico.

Adicional a la acción clave de éxito escogida por el empresario, se desarrollaron siete acciones claves que surgieron en el transcurso de la consultoría siendo de beneficio y creando a su vez una ventaja competitiva adicional para la empresa según se detallada a continuación:

Elaboración e implantación de un Plan Comunicacional, que incluye:

Plan Comunicacional:

- Segmentación de mercado para herramientas online.
- Plan de marketing digital.
- Implantación de herramientas digitales:
 - Business Manager Overview.
 - Hootsuite.
 - Canva.

Instalación y desarrollo de módulos de gestión y control operativo mediante sistema ODOO que comprende los siguientes módulos:

- Debates.
- Contabilidad.
- Punto de ventas.
- Gestión de inventarios.
- Proyectos.
- Partes de horas.
- Directorio de empleados.
- Calendario.
- Compras.

Desarrollo de imagen corporativa que comprende:

- Elaboración de Logo.
- Elaboración Manual de Marca.

Creación e Implantación de sitio web que comprende las siguientes secciones:

- Inicio.
- ¿Quiénes somos?
- Servicios.
- Galería.
- Tienda.
- Blog.
- Contáctenos.
- Empleos.

Creación y diseño tienda en línea que comprende:

- Catálogo de productos clasificados por categorías.
- Configuración de proceso en línea que comprende:
 - Revisar orden.
 - Llenado de datos.
 - Resumen de pedido.
 - Confirmación de compra (del cliente).

- Configuración de pasarela de pago mediante Paypal.

Ejecución de campañas de marketing digital mediante la creación de
perfiles en las siguientes redes sociales:

- Instagram.
- Business Facebook.
- Airtable.

Configuración del acceso remoto (Putty) para soporte con sistema ODOO y
elaboración de los manuales siguientes:

- Instalación de Amazon Web Services(AWS).
- Creación de respaldos desde AWS.
- Reinicio de servidor desde AWS.
- Instalación de Putty.
- Perfil de usuario idóneo para sistema empresarial ODOO.

Al cubrir las áreas de oportunidad encontradas del diagnóstico realizado y la realización de las acciones claves mencionadas anteriormente ellos alcanzan una ventaja competitiva con relación a la competencia que actualmente tienen, obteniendo entre uno de los beneficios la renovación de imagen, Implementación de herramientas digitales que le han ayudado a posicionarse mejor actualmente en el mercado.

Concluimos que Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V., han alcanzado avances al realizar las actividades durante la implantación de la consultoría y mediante la ejecución de las acciones claves de éxitos, de igual manera será necesario que realicen seguimientos de las actividades que actualmente se ha llevado a cabo según los cronogramas de actividades para mantener las buenas prácticas y seguir incrementando el posicionamiento en el mercado.

Recomendaciones del Equipo Consultor

De acuerdo a la consultoría integral colaborativa realizada a la empresa Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V., el equipo consultor a continuación recomienda las siguientes oportunidades de mejora y así la administración desarrolle la implementación de la herramienta con los módulos instalados a todos sus colaboradores; lo que le permitirá alcanzar un salto de calidad en el servicio a sus clientes y sobre toda una mejora continua:

Realizar un plan de acción donde especifique todas las actividades de la implementación junto a su equipo de colaboradores para que el sistema ODOO, sea el ERP a utilizar en la empresa, a su vez ser comunicado y socializado con la divulgación de los manuales de los módulos instalados que permitirá la capacitación de todos los responsables de cada uno de ellos.

Dar seguimiento con el personal idóneo a las plataformas de redes sociales que se han implementado para seguir aumentando el posicionamiento de su marca, realizando pautas orgánicas como pagadas para una mayor interacción con clientes potenciales.

Se recomienda al empresario, establecer los lineamientos para el uso del ERP de acuerdo a los accesos que permite el sistema en los mandos medios

administrativos y operativos, a la vez la designación de los responsables de cada uno de los módulos; proponiéndose metas del uso de la herramienta en su totalidad para mediados del presente año.

Actualizar el catálogo de productos en la tienda en línea y generar ofertas de estos, así como la prestación de servicios para el rubro de Ingeniería civil, de tal forma que sea atractivo para aumentar la cartera de clientes actual.

El uso del CRM, el seguimiento al cliente en la oportunidad y la post venta; debe de ser realizado de una manera eficaz y eficiente, pues, aunque la herramienta ODOO le proporcione todos los elementos para el seguimiento oportuno, sin un debido responsable no surtirá los efectos deseados; por lo que es recomendable la designación de un vendedor técnico, para esta área de mejora.

Para aquellos módulos instalados como otras intervenciones, siendo el módulo de proyectos y partes de horas; aunque su función prioritaria es el seguimiento de los proyectos de las licitaciones, es recomendable utilizarlo para aquellos casos de reclamos de los clientes; que servirá como complemento al CRM, proporcionando un valor agregado del seguimiento a la post venta.

Utilizar los módulos de compras e inventarios para el mejor control de los materiales que se utilizan en cada proyecto, esta herramienta permitirá un mayor control sobre los mismos, disminuyendo el porcentaje de suministros sin utilizar.

Referencias

- Ariza Osorio, Y. (20 de enero del 2017). Tipos y modelos de CRM. [Entrada en el blog]. Recuperado de <http://yesidariza.blogspot.com/2017/01/tipos-y-modelos-de-crm.html>
- ElegirCRM. (s. f.). *¿Qué es un CRM?*. Recuperado de <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>
- Fundación Wikimedia, Inc. (2019). *Odoo*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Odoo>
- Ganivet Sánchez, J. (2014). *UF0926-Diseño y organización del almacén*. Málaga, España: Elearning S.L [versión acrobat Reader]. Recuperado de <https://books.google.com.sv/books?id=Z35XDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- García Valcarcel, I. (2001). *Gestión de la relación con los clientes (CRM)*. Madrid, España: FC Editorial.
- Ingenima. (04 de abril del 2019). *¿Qué software ERP necesita su empresa?* [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.evaluandoerp.com/caracteristicas-erp/>

Jblogs. (09 de marzo del 2020). Odoo ERP y CRM: características, precios y ventajas. [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://softwarepara.net/odoo-erp-crm/>

MD Marketing Digital. (s. f.). Marketing digital. [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.mdmarketingdigital.com/que-es-el-marketing-digital>

Mora Roa, F. (2011). *Evaluación del impacto organizacional de la implementación de un ERP en empresa pública colombiana*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4008/1/822072.2011.pdf>

Nieto, A. (2020). 7 Herramientas de marketing digital que deberías utilizar. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.webempresa20.com/blog/7-herramientas-de-marketing-digital-que-deberias-utilizar.html>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) / Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital*. [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pol%C3%ADticas-de-banda-ancha-para-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Un-manual-para-la-econom%C3%ADa-digital.pdf>

Quiles, J. M. (16 de marzo del 2018). Digitalización de procesos ¿Qué es un ERP? ¿Para qué sirve y qué beneficios aporta? [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.clavei.es/blog/erp-que-es/>

Ruiz, V. (03 de julio del 2018). Tipos de ERP. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-erp.html>

SumaCRM. (s. f.). *Tipos y modelos de CRM-operativo, analítico y colaborativo*. Recuperado de <https://www.sumacrm.com/soporte/tipos-de-crm-y-modelos>

Anexos

Anexo 1: Cronograma Acción Clave de Éxito (ACE)

Id		Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Semestre 2, 2019					Semestre 1, 2020					Semestre 2, 2020						
							A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1			Inicio Consultoría Integral Colaborativa	115 días	mar 10/09/19	vie 28/02/20																	
2			Preparación de Presentación de Consultores a Empresario	6 días	mar 10/09/19	mar 17/09/19																	
3			Presentación de Consultores a Empresario	1 día	mié 18/09/19	mié 18/09/19																	
4			Realización de Diagnóstico	22 días	jue 19/09/19	vie 18/10/19																	
5			Presentación Empresario Diagnóstico y Determinación de Acción Clave de Éxito	5 días	lun 21/10/19	vie 25/10/19																	
6			Elaborar Acción Clave de Éxito	15 días	lun 28/10/19	vie 15/11/19																	
7			Presentación Avances Acción Clave	5 días	lun 18/11/19	vie 22/11/19																	
8			Presentación Acción Clave de Éxito Finalizada	5 días	lun 25/11/19	vie 29/11/19																	
9			Implantación de Acción Clave de Éxito-acciones correctivas	21 días	lun 02/12/19	vie 10/01/20																	
10			Elaboración de Informe final de la consultoría	10 días	lun 13/01/20	vie 24/01/20																	
11			Presentación final de la Consultoría: Proceso, Acción Clave y Resultados	5 días	lun 27/01/20	vie 31/01/20																	
12			Preparación de la Defensa de la Consultoría	10 días	lun 03/02/20	vie 14/02/20																	
13			Defensa Resultados de Consultoría	10 días	lun 17/02/20	vie 28/02/20																	
14			Seguimiento a la implantación de CIC	125 días	lun 02/03/20	vie 21/08/20																	
15			Reunión informativa al personal	5 días	lun 02/03/20	vie 06/03/20																	
16			Capacitación al personal operativo del uso del ERP	30 días	lun 09/03/20	vie 17/04/20																	
17			Lineamientos para el uso del ERP y sus responsables , página web y redes sociales	30 días	lun 20/04/20	vie 29/05/20																	
18			Asignación de los módulos	30 días	lun 01/06/20	vie 10/07/20																	
19			Uso del ERP en su totalidad	15 días	lun 13/07/20	vie 31/07/20																	

Anexo 2: Manual de Puesto de Vendedor

Manual de puesto de vendedor

Manual de puesto de vendedor	
	Innovation & Integrated Solutions San Salvador, El Salvador, Final 21 Av. Nte. Senda 17 Casa No.13, Residencial Sta Teresa, Santa Tecla Santa Tecla 1101 El Salvador 503 2228-8788

En términos generales, el perfil del vendedor describe un conjunto de rasgos y cualidades que debe tener el vendedor para ser considerado un digno representante capaz de lograr óptimos resultados en su zona o sector de ventas.

Este manual desarrolla un documento escrito, el cual, es un valioso instrumento que sirve de guía al momento de contratar vendedores, capacitarlos, entrenarlos y evaluarlos. Y por supuesto, también le sirve de guía al mismo vendedor, porque le da una idea clara acerca de lo que la empresa requiere de su labor.

Por lo que a continuación se detalla las actividades que el vendedor idóneo tendrá que desarrollar en toda empresa, encontrándose inmerso en un ambiente competitivo y cambiante que lo condiciona e interactúa, lo que el vendedor idóneo tiene que estar siempre atento al ambiente para detectar los cambios que puedan surgir.

Lo que suele generar oportunidad de venta para la empresa o amenazas de la misma, todo depende de la óptica de cómo vea su entorno, a raíz de lo anterior antes expresado se elabora el manual del vendedor idóneo que encierra la temática siguiente:

1. Cualidades que debe poseer un Vendedor

1.1. Físicas

Este debe poseer buena presencia y buena salud, aclarando que buena presencia no nos referimos a que tengan que seguir los cánones de belleza estipulados, dando a entender que el vendedor debe poseer un aspecto físico de acuerdo al servicio o producto que está vendiendo.

1.2. Inteligencia

Las tareas del vendedor son diversas, para llevarlas a cabo será necesaria una persona capaz de administrar su tiempo, que sea empático y a su vez detecte las necesidades de este buscando soluciones a los problemas que le fueren planteados.

1.3. Aptitudes de Comunicación

Para ser un vendedor idóneo es imprescindible que tenga dotes de comunicación, que ayuden a saber hablar y escuchar, leer entre líneas y expresar ideas de forma ordenada y comprensible.

1.4. Sinceridad

Es de vital importancia que el vendedor siempre hable con la verdad con relación a los servicios y productos que este ofrezca ya que un consumidor engañado es un cliente perdido el cual no volverá a hacer un negocio con nosotros.

1.5. Simpatía y Actitud Positiva.

La Simpatía y la Actitud Positiva tienen un efecto muy favorable en los consumidores, haciendo atractivos a estos.

2. Competencias.

Dentro de las competencias que el vendedor debe poseer cabe mencionar lo siguiente:

- Búsqueda de Clientes potenciales.
- Conocer a fondo el producto: Precio y Características del Servicio.
- Realizar pedidos a los proveedores.
- Conocer productos de la competencia: analizar puntos fuertes y débiles para realizar una mejor argumentación.
- Conocer las necesidades de sus clientes y ayudarles a elegir aquel producto que se ajuste a sus necesidades.

- Trabajar en conjunto con los Vendedores y el personal de Marketing para desarrollar y poner en práctica estrategias destinadas a aumentar participaciones en el mercado:
 - Enfocarse en los aspectos técnicos del empleo.
 - Desarrollar e implantar estrategias nuevas y originales.
 - Estar al corriente de los nuevos productos y tecnologías.

3. Actividades a Desarrollar.

El vendedor idóneo puede asumir diversas actividades y seguimiento de propuestas sin embargo hay cinco áreas funcionales que deben de priorizar para la distribución de tiempos y actividades a desarrollar según lo detallamos a continuación:

- Visión y sistema - impulso hacia resultados.

El componente estratégico de este perfil parte de la planificación del territorio, asignando objetivos y metas de ventas por parte del Gerente de Ventas.

Definir objetivos para lo que se habrá de conseguir (el output), pero también para lo que habrá de hacerse (los inputs), proporcionando de esta manera una sistemática de gestión.

Un buen sistema de dirección de ventas por objetivos marca el destino deseado, aclarando el camino y definiendo de esta manera los esfuerzos idóneos del vendedor.

Gestión del Desempeño.

El vendedor tendrá que autoevaluarse desarrollando disciplina propia y verificando que su desempeño es conforme a los resultados esperados por la empresa y sus esfuerzos de ventas son el complemento idóneo para la mejora de la rentabilidad de la empresa.

Así como identificar las fortalezas, debilidades e inconvenientes que se les presenten en las visitas realizadas a los clientes actuales como potenciales.

Desarrollo del Potencial.

- Desarrollo de capacidad y auto-análisis, siendo positivista para su desempeño.
- Proponer ideas nuevas que hagan la diferencia y permitan posicionarse en el mercado.
- Incluir a la empresa para su propio desarrollo.
- Analizar con el Gerente de Ventas en sesiones de formación y apoyar de esta manera su desarrollo profesional.

Comunicación.

- Realizar informes con el mercado explorado y el desarrollo de actividades realizadas a su jefe inmediato de manera semanal.
- Transmitir las políticas y procedimientos a los futuros clientes cuando este lo requiera.
 - Motivación.
 - Identificar la conducta de cada cliente.
 - Reconocer y mostrar los éxitos y resultados.
 - Dar ejemplo para el resto del equipo de ventas.
 - Inspirar al cliente despertando

Anexo N°3



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Perfil del vendedor idóneo



Anexo 3: Perfil del vendedor idóneo

	
DATOS DE LA EMPRESA	
Nombre de la empresa:	Innovation & Integrated Solutions, S.A. de C.V.
Giro:	Servicios de Ingeniería
Domicilio:	Final 21 Av. Nte. Senda 17 #13; Residencial Santa Teresa, Santa Tecla La Libertad
Nombre del contacto:	Ing. Eduardo Iván Colocho Catota
Lugar de entrevista:	Oficina Central - Santa Teresa
Correo electrónico:	solution.sadecv@gmail.com
PERFIL DE PUESTO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto:	Vendedor de Servicios de Ingeniería
No. de vacantes:	1
Lugar de trabajo (Domicilio)	Final 21 Av. Nte. Senda 17 #13; Residencial Santa Teresa, Santa Tecla La Libertad
A qué puesto, área o departamento le reporta?	Gerencia General
Objetivo del Puesto:	

	Desarrollar planes de ventas e incursionar en la industria, así como comercializar los servicios brindados por I & I Solutions, S.A. de C.V.; Que posea actitudes de: Compromiso, Determinación, Entusiasmo, dinamismo, sinceridad, responsabilidad, coraje y honradez. Poseer habilidades como el escuchar, la creatividad, buena memoria poseer tacto y empatía. Poseer conocimientos de la empresa, de los servicios que ofrecerá y del mercado actual.
Breve descripción del puesto:	- Vender productos a clientes existentes y buscar clientes potenciales. - Brindar asistencia y hacer seguimiento posterior a la compra a los clientes. - Cumplir o exceder los objetivos de ventas semanales, trimestrales, mensuales y anuales que sean asignados por territorio. - Asistir a eventos para identificar potenciales oportunidades de negocio . - Monitorear a la competencia, realizar investigaciones de mercado. - Realización de presentaciones técnicas
Conocimientos específicos que considere importante mencionar:	- Inglés 90%. - Conocimiento de Mercado Actual. - Técnicas de Mercadeo para Venta de Servicios.
Sus Observaciones	- Carreras: Ingeniería Civil, Eléctrica o Sistemas y/o Lic. en Mercadeo con énfasis en venta de servicios. <u>Estudiantes entre 4to. y 5o año.</u>

SELECCIONE LAS CARACTERÍSTICAS QUE SE ADECUEN AL PERFIL SOLICITADO

*** Rango de edad (Puede seleccionar mas de uno):**

18 - 27 26 - 30 ☒ 31 - 35 35 - 45 41 +

*** Sexo:**

Masculino Femenino Indistinto ☒

*** Estado Civil:**

Soltero (a) Casado (a) Indistinto ☒

*** Idioma y porcentaje:**

% inglés 80 a 90 % francés % otro 60

*** Presentación:**

Excelente ☒ Buena Regular

*** Escolaridad mínima requerida:**

Requiere Automóvil:

SI ☒ NO

Primaria Preparatoria Comercial Profesional ☒ Maestría

*** Paquetes de cómputo y porcentaje:**

Excel 90%, Power Point 90%

*** Experiencia:**

Sin Experiencia 6 meses - 1 año 1 - 2 años ☒ 3 - 4 años

4 - 5 años 5 años en adelante

*** Especifique el horario y los días de trabajo:**

Lunes a viernes 8:00 am- 5:00pm y Sabado 8:00 - 12:00pm

*** Rango de Sueldo:**

\$ 400.00 - \$ 650.00

*** Prestaciones:**

Salario competitivo, Prestaciones de Ley

***Otras:**



Vendedor de Servicios de Ingeniería

Nombre del puesto: Vendedor de Servicios de Ingeniería.

Supervisado por: Gerente General.

Jefe Inmediato: Gerente General.

Personas a Cargo: Ninguno.

Objetivo del puesto

Desarrollar planes de ventas e incursionar en la industria, así como comercializar los servicios brindados por la empresa.

Funciones Generales

- Vender productos a los clientes existentes y buscar clientes potenciales.
- Brindar asistencia y hacer seguimiento posterior a la compra de los clientes.
- Cumplir o exceder los objetivos de ventas semanales, trimestrales, mensuales y anuales que sean asignados por territorio.
- Asistir a eventos para identificar potenciales oportunidades de negocio.
- Monitorear a la competencia, realizar investigaciones de mercado.
- Realización de presentaciones técnicas.



Gerente de Tecnología de Información

Nombre del puesto: Gerente de Tecnología de Información.

Supervisado por: Gerente General.

Jefe Inmediato: Gerente General.

Personas a Cargo: Personal de TI.

Objetivo del puesto

Gestionar la plataforma tecnológica que la organización posee para la efectiva coordinación de los procesos y servicios de la empresa. Optimizar el uso de los recursos informáticos, así como también la toma de decisiones efectivas para solventar las necesidades informáticas de la empresa mediante el uso eficiente de los mismos.

Funciones Generales

- Administrar los módulos en Odoo para una adecuada gestión de los procesos.
- Dar seguimiento a las solicitudes requeridas por los clientes.
- Actualizar la base de datos de clientes/proveedores.
- Gestionar las actividades a realizar según planificación.
- Gestión de la comunicación interna y externa.
- Control de las gestiones de venta dentro del módulo CRM.

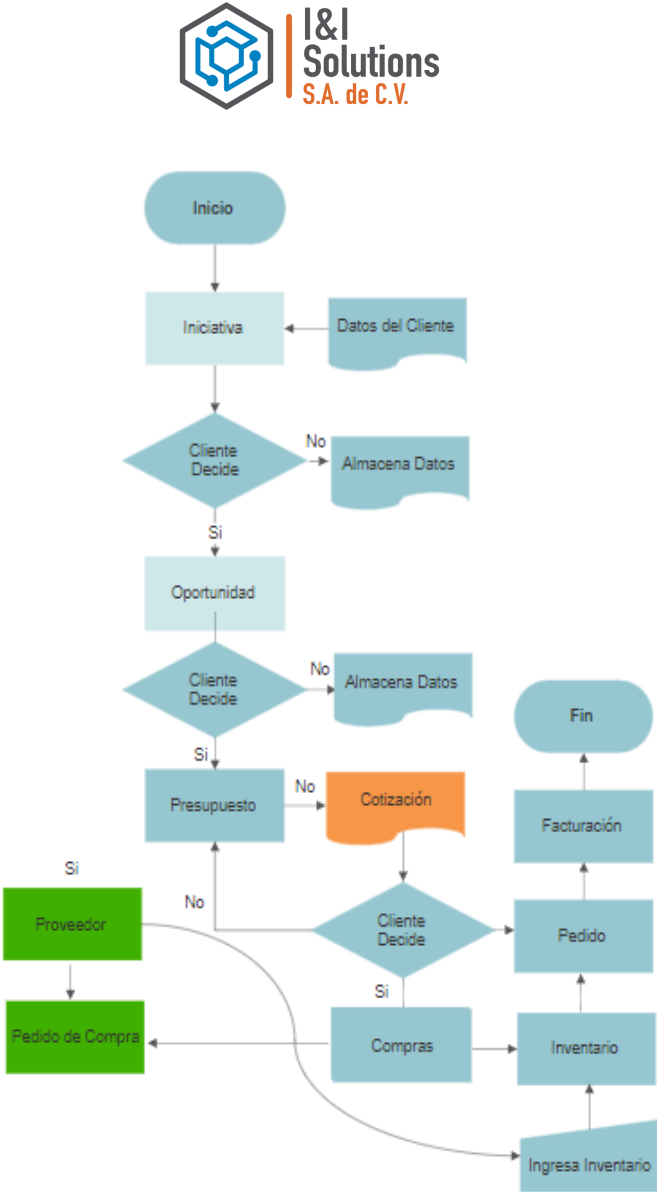
Anexo n°4



Proceso de gestión de venta



Anexo 4: Proceso de gestión de venta



Un flujo de ventas es importante para mantener el control de su proceso de ventas y tener una visión global de las iniciativas, oportunidades y clientes potenciales.

El canal de ventas es una representación visual de su proceso de ventas, desde el primer contacto hasta la venta final. Se refiere al proceso mediante el cual se genera, califica y se cierran iniciativas a través del ciclo de ventas.

Cada etapa se refiere a un paso específico en el ciclo de la venta y como se especifica cada iniciativa según su estado. El número de etapas se canaliza según la venta, ya que varía de una compañía a otra.

Anexo n° 5



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Plan de Marketing Digital



Anexo 5: Plan de Marketing Digital

Segmentación de Mercado

- Lugar: El Salvador
- Edad: 18-65+
- Personas que coinciden con: Intereses: Pequeñas empresas, ingeniería, pasarelas de pago, entre otros, lo cual fueron incluidos como segmento guardado en Facebook.
- Alcance potencial: Mercado amplio-3,200,000

The screenshot shows the Facebook Audience Insights interface for a saved audience named 'I&I Solutions-Target I'. The interface is in Spanish and includes the following details:

- Crear público** / **Usar público guardado** (selected)
- Lugar:** El Salvador
- Edad:** 18 - 65+
- Intereses:** Pequeñas empresas, Teléfonos celulares, Negocio electrónico, Amazon.com, Ingeniería de sistemas, El Salvador, Computadoras de escritorio, Informática, Marketing digital, Empresas, Comercio electrónico, Compras, Tarjeta de débito, Lenovo, eBay, Ingeniería eléctrica, Compras online, HP ProBook, Tarjetas de crédito, PayPal, Marketing en medios sociales, American Express, Visa, Computadoras, MacBook, Dell, Computadora portátil, Innovación, Computadora personal, HP EliteBook, Ingeniería industrial, Tecnología o HP Pavilion, Comportamientos: Compradores que interactuaron, Escuela: UCA El Salvador
- Personas que coinciden con:** (This section lists the interests and behaviors mentioned above)
- Definición del público:** A gauge shows the audience is 'Amplio' (Broad) rather than 'Específico' (Specific). Text indicates: 'Tu selección de público es bastante amplia.' (Your selection of audience is quite broad).
- Alcance potencial:** 3.200.000 personas
- Resultados diarios estimados:** No hay resultados disponibles.
- Editar** button

Indicadores de medición: Para conocer la eficiencia de nuestra campaña a nivel mensual.

1. Fans ganados en Facebook
2. Fans ganados en Instagram
3. Ventas mensuales en e-commerce
4. Clientes reales ganados en el mes – siendo este el más importante.



¿Qué es Hootsuite?

Hootsuite es una app web sencilla de utilizar para Community Managers y especialistas en Marketing Digital.

Evidentemente, a mayor control y uso de la aplicación también es mayor la capacidad de aprovecharla al completo, ya que cuenta con numerosas funciones, especialmente si se enfoca su utilización desde un punto de vista profesional.

Para qué sirve esta herramienta de redes sociales

1. Ofrece la opción de trabajar en todas las redes de manera centralizada.
2. Publicar textos, imágenes, programar actualizaciones e incluso monitorizar los comentarios de los distintos perfiles.

Cómo sacarle el máximo rendimiento a Hootsuite

Hootsuite aporta informes de rendimiento personalizados, la posibilidad de controlar a la competencia y también de ayudar al momento de buscar el target con más potencial en el del entorno digital.

No hay red social de las principales que no se pueda integrar con Hootsuite. Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Twitter e incluso Pinterest son totalmente compatibles, e incluso los blogs creados en WordPress.

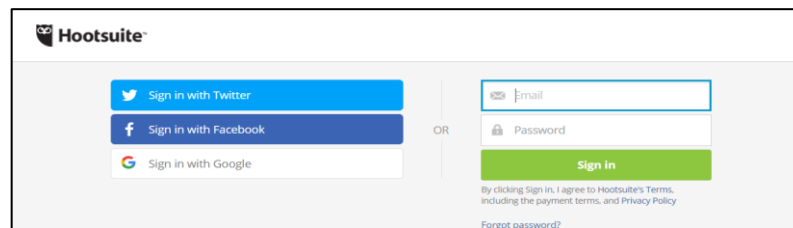
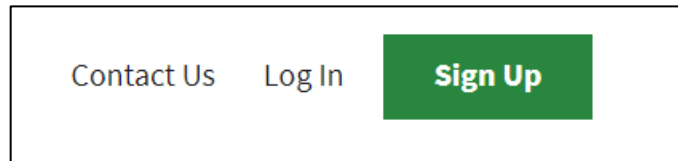
Tipos de cuenta en Hootsuite

Hootsuite ofrece cuatro tipos de cuentas:

- Professional
- Team
- Business
- Enterprise

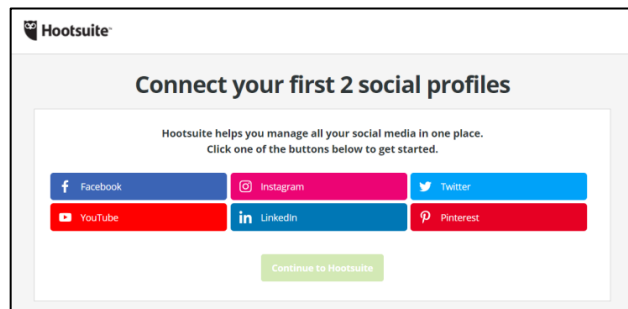
Pasos para ingresar a Hootsuite:

1. Ingresar a la siguiente dirección:
 - URL: <https://hootsuite.com/>
 - Correo: utecconsultoria@gmail.com
 - Clic en Log In

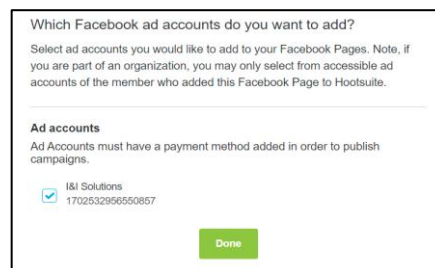


Para asociar perfiles de páginas de redes sociales se realizará lo siguiente:

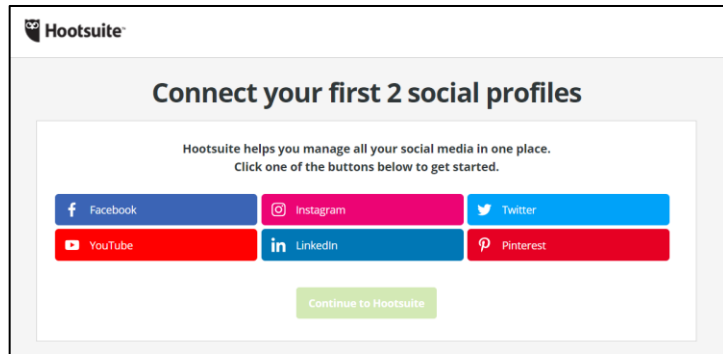
1. Seleccionar Facebook



2. Asociar la cuenta de Facebook, clic en Done



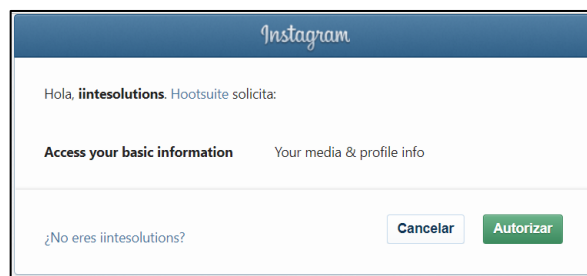
3. Seleccionar Instagram



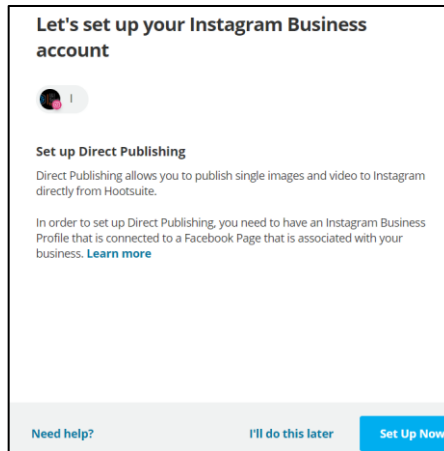
4. Continuar como iintesolutions



5. Clic en autorizar



6. Clic en Set Up Now



Let's set up your Instagram Business account

 I

Set up Direct Publishing

Direct Publishing allows you to publish single images and video to Instagram directly from Hootsuite.

In order to set up Direct Publishing, you need to have an Instagram Business Profile that is connected to a Facebook Page that is associated with your business. [Learn more](#)

[Need help?](#) [I'll do this later](#) [Set Up Now](#)

7. Ubicar contraseña para autenticación y asociación de Facebook e Instagram.

Clic en Continuar.



Escribe tu contraseña para continuar

 **Lilibeth Valladares**

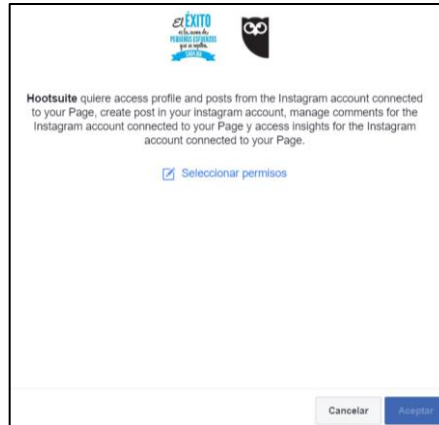
The page you are trying to visit on Hootsuite requires that you re-enter your Facebook password.

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Continuar](#)

8. Clic en Aceptar



9. Resumen de asociación de redes sociales, Facebook e Instagram.



10. Llenado de datos de la empresa

Let's personalize your Hootsuite experience

Company name*

Innovation and Integrated Solutions

Industry*

Construction

Company size*

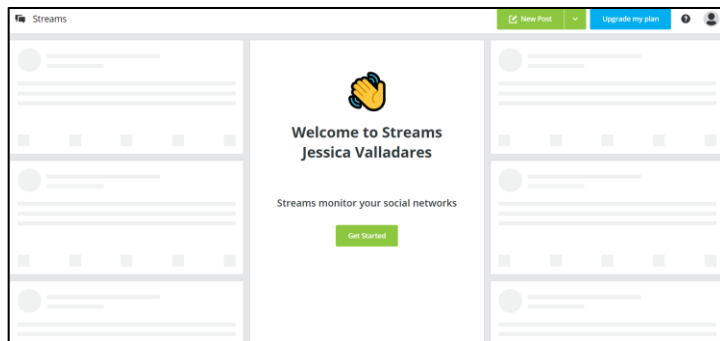
21 - 100

Phone number

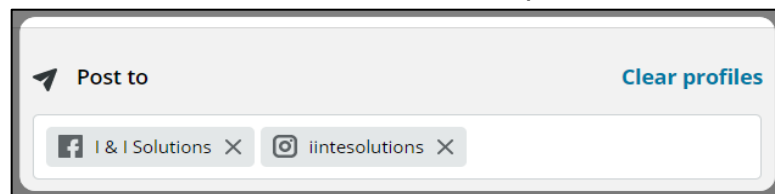
2228-8788

Pasos para publicaciones programadas desde Hootsuite.

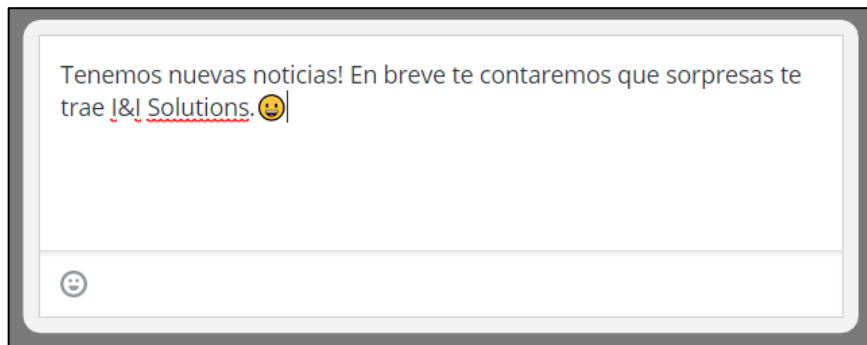
1. Verificar dashboard
2. Clic en New Post



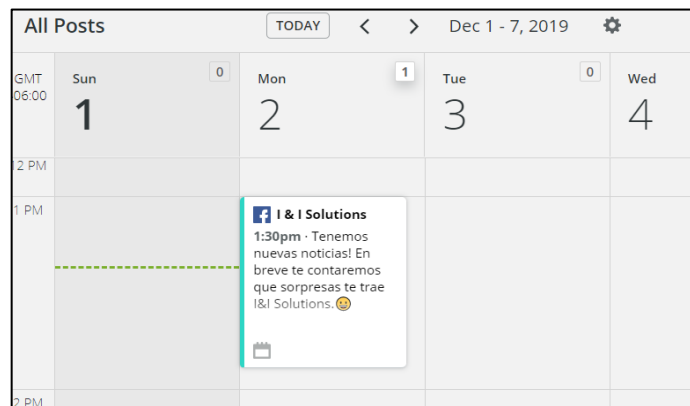
3. Seleccionar la red social, donde se desea publicar.



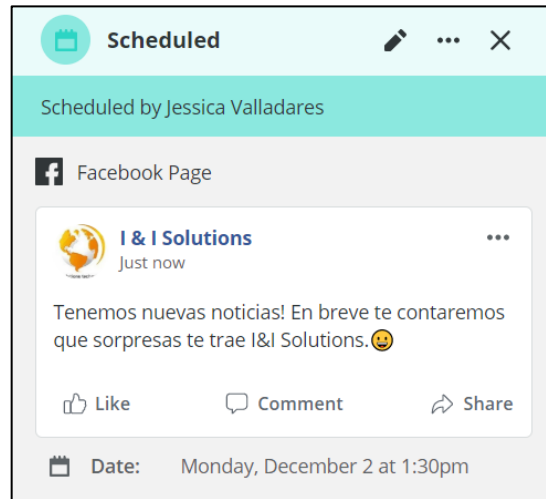
4. Publicación creativa al cliente, se puede adjuntar imágenes. De esta manera se calendariza ambas redes sociales, en los horarios que más estime conveniente el community manager.



5. Publicación programada, vista simple en el calendario.

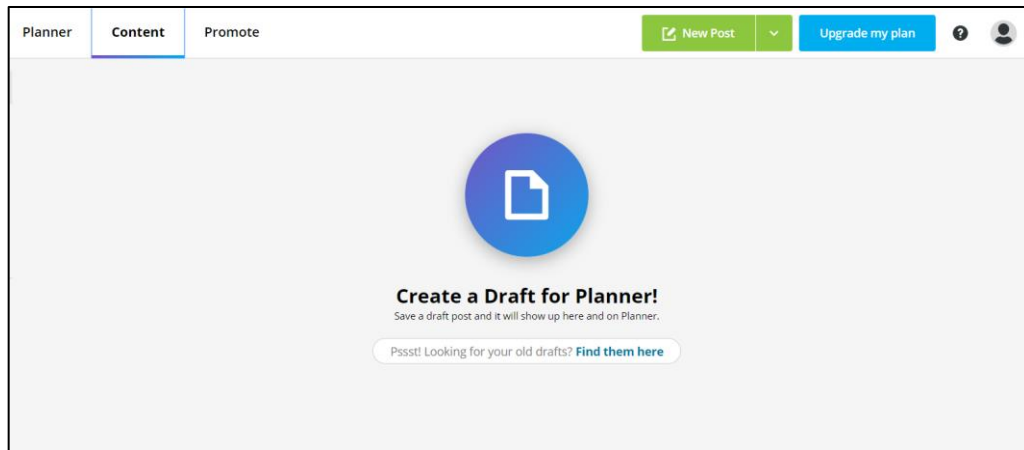


6. Clic en el anuncio, y se desplegará la siguiente pantalla de la pauta orgánica.

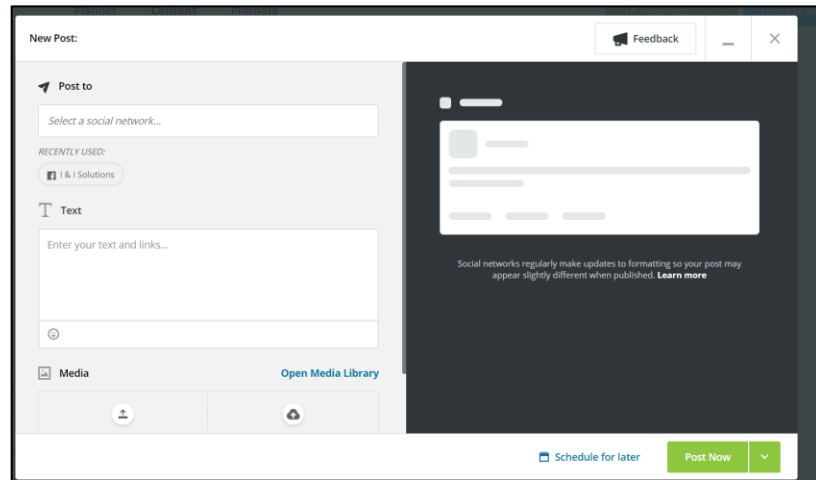


Pestaña Content

1. Clic en New Post.

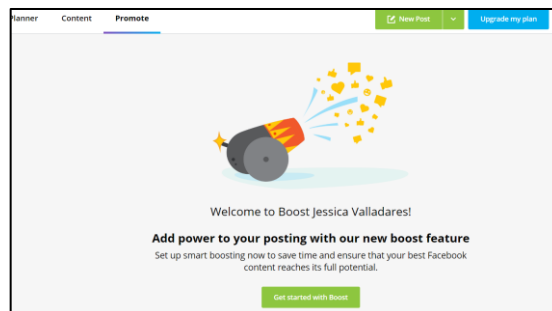


2. Se desplegará la siguiente pantalla:

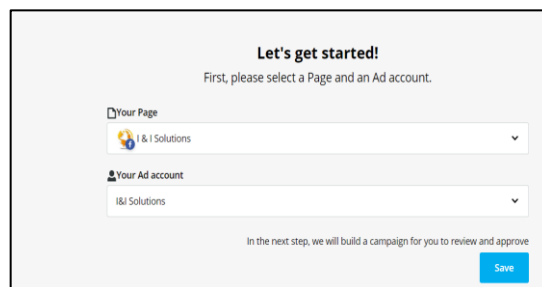


Pestaña Promote:

1. Clic en New Post



2. Clic en Save



3. Se puede seleccionar mercado específico, edades, audiencia recomendada. La asociación de presupuesto proviene de Business

Facebook, lo cual se debe ingresar la tarjeta de crédito o débito con anterioridad.

Objective and Automation Triggers ⓘ
What results would you like from your posts? If our recommendations below do not fit your marketing goals, you can edit them.

Objective: Post engagement
Triggers: Link, status, photo and video posts

Audience ⓘ
Who would you like to see this ad?

☒ Build your own audience ⓘ
Location - Living in: United States
Friends of connections: Friends of people who are connected to I & I Solutions
Age: 18 - 65+
Potential reach: 87000

☐ Recommended audience ⓘ
Get a recommended audience by targeting a country

Do you have Saved or Custom audiences you created on Facebook that you want to use for this ad?
Use your [Saved](#) or [Custom](#) audience. ⓘ

Instagram Placement ⓘ

☒



¿Qué es Instagram?

Instagram es una red social y una aplicación móvil al mismo tiempo. Permite a los usuarios subir imágenes y vídeos con múltiples efectos fotográficos como filtros, marcos, colores retro, entre otros. Para posteriormente compartir esas imágenes en la misma plataforma o en otras redes sociales.

Ventajas para I&I Solutions:

- Es una plataforma importante para la transformación digital de cualquier negocio.
- Aumento de la visibilidad de la empresa.
- Crear engagement con los usuarios.
- Humanizar el negocio.
- Generar tráfico de marca hacia tu web.
- Promociona productos de forma visual fuera de la web.

Cómo abrir una cuenta de Instagram para empresas:

- Descargar la aplicación de Instagram para iOS, Android, o Windows.
- Abrir la aplicación y hacer clic en Registrarte.
- Ingresar dirección de correo electrónico y clic en Siguiente. Si se desea conectar la cuenta de empresa a la página de empresa de Facebook, se debe utilizar una dirección de correo electrónico de administrador para registrarte o hacer clic en Iniciar sesión con Facebook.
- Elegir nombre de usuario y contraseña y completa la información del perfil.
- Seleccionar Terminar.

Cómo convertir cuenta personal en una cuenta de Instagram para empresas

- Iniciar sesión en la cuenta personal dentro de la app.
- Clic en el ícono de perfil para ingresar a tu perfil.
- Clic en el icono de tres líneas en la parte superior derecha de la pantalla, luego haz clic en Configuración.
- Clic en Cambiar al perfil de empresa y después en Continuar.
- (Opcional) Si se desea conectar la cuenta de empresa de Instagram a tu perfil de empresa de Facebook, realizar el siguiente paso:
- Agregar información de contacto: la cuenta de Instagram para empresas debe incluir un correo electrónico, un número telefónico, o una dirección física (o todas las anteriores).

- Haz clic en Terminar.

Pasos para ingresar:

Ingresa a la siguiente dirección:

- URL: <https://www.instagram.com/iintesolutions/>
- Correo: uteconsultoria@gmail.com
- Clic en Log In

Pasos para crear publicación:

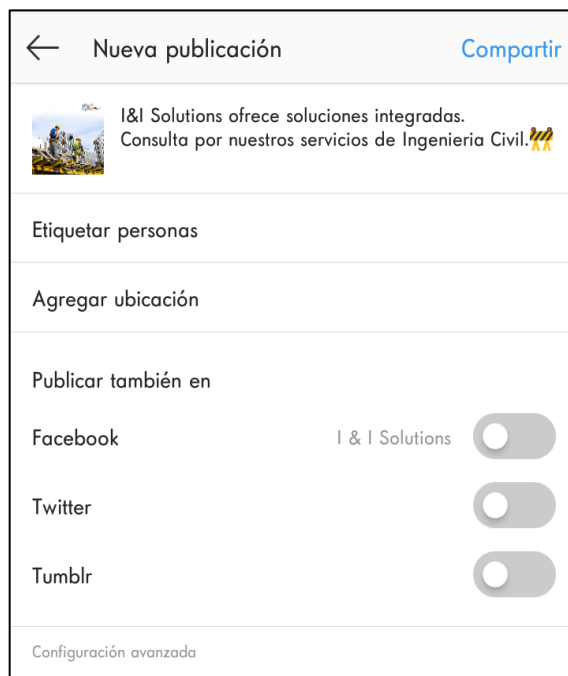
1. Clic en agregar imágenes o signo + en Instagram App



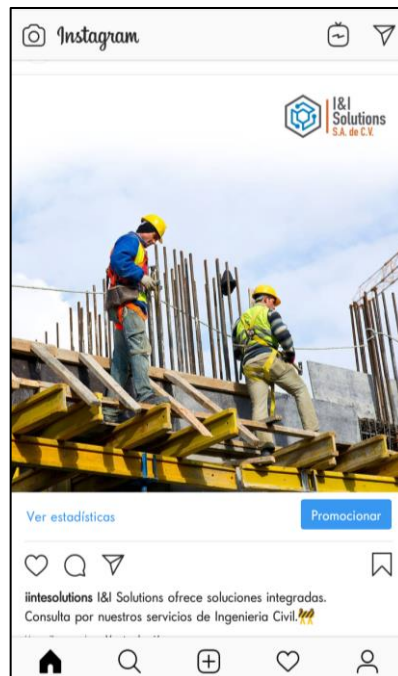
2. Al seleccionar imagen permitirá agregar **filtros**.



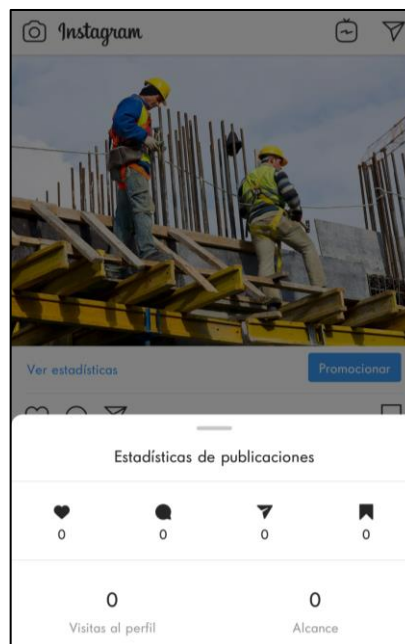
3.Redactar publicación, posteriormente compartir.



4. Resultado final, luego de realizada la programación



5. Clic en **Ver estadísticas**, desglosará el alcance obtenido de la publicación.





¿Que es Business Facebook Manager?

Facebook Business Manager es una herramienta que permite administrar Fan Pages, cuentas publicitarias, campañas y demás aplicaciones de Facebook, de manera eficiente y en un solo lugar. Está dirigida fundamentalmente a empresas que necesitan habilitar distintos permisos a muchas personas.

¿Quién debería usar Facebook Business Manager?

- Empresas: Business Manager permite manejar las configuraciones de la página, publicaciones, creación de anuncios publicitarios y métricas.
- Agencias de marketing: Se debe solicitar el acceso a los clientes sobre la página o cuentas publicitarias, con el rol que se necesita como administrador, editor o analista, sin necesidad de ser el propietario de las páginas de los clientes.

¿Para qué sirve Facebook Business Manager?

- Ayuda a administrar el acceso a la página: permite comprobar quién tiene acceso a las páginas y cuentas publicitarias, y eliminar o cambiar sus permisos.
- Separa el trabajo de la vida personal: se puede obtener acceso a páginas y cuentas publicitarias sin necesidad de ser amigo de los compañeros de trabajo en Facebook.
- Fomenta el trabajo en equipo: el nivel de transparencia que ofrece la herramienta aumenta las oportunidades de colaboración en el equipo de trabajo.
- Facilita el proceso de reportes: desde la plataforma se puede visualizar todas las estadísticas de las páginas incluyendo las interacciones, nuevos me gusta, alcance, engagement, entre otros.

Pasos para crear una cuenta de Business Manager:

- Acceder a business.facebook.com.
- Clic en Crear cuenta.
- Especificar nombre del negocio, seleccionar la página principal y redactar nombre y dirección de correo electrónico del trabajo.
- Completar los campos obligatorios restantes.

Añadir cuenta publicitaria a Business Manager:

1. En la pestaña Personas y activos, clic en Cuentas publicitarias.

2. Clic en Añadir nuevas cuentas publicitarias en la parte derecha de la página.
3. Elegir una de estas tres opciones de administración de la cuenta:
 - a. **Añadir cuenta publicitaria.** De esta manera, la cuenta se traslada permanentemente a Business Manager. Para añadir una cuenta publicitaria, se debe ser propietario y administrador en Business Manager. Además, una vez que se traslade a Business Manager, no se podrá deshacer esa opción. Todos los aspectos de la cuenta publicitaria se administran en el perfil de Business Manager y no se podrá añadir una cuenta que sea propiedad de otra cuenta de Business Manager.
 - b. **Solicitar acceso a una cuenta publicitaria.** El administrador de esta cuenta de Business Manager puede brindar permiso para trabajar en ella.
 - c. **Crear una cuenta publicitaria.** Una vez creada, la cuenta publicitaria no se puede transferir a un propietario que no tenga un Business Manager.

Credenciales de acceso a Facebook Manager Overview

Link: <https://business.facebook.com/IIISolutions/>

Correo: uteconsultoria@gmail.com

Pasos para una campaña orgánica programada desde Business Facebook

a. Clic en Escribe una publicación



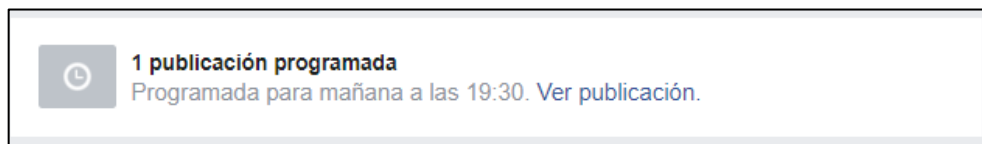
b. Clic en Foto/Video, permitirá agregar una imagen a la publicación.

c. En el apartado de Noticias, clic en Compartir ahora o Más tarde.

d. Desplegará la siguiente pantalla, donde se podrá personalizar día y hora de la publicación.

e. Clic en programar.

f. Se ha creado una publicación programada.



Cambiar foto de perfil y portada:

La foto de portada es la imagen grande situada en la parte superior del perfil, arriba de la foto del perfil. Al igual que la foto del perfil, las fotos de portada son públicas, lo que significa que cualquier persona que visite el perfil podrá verlas.

Para agregar o cambiar una foto de portada:

1. En la sección de noticias, clic en nombre en la esquina superior izquierda.
2. Clic  Actualizar foto de portada en la parte superior izquierda de la foto de portada actual.
3. Clic en Actualizar foto de portada.
4. Clic en Subir una foto, seleccionar foto para elegir una foto de uno de los álbumes de Facebook, crear collage o Seleccionar diseño.
5. Después de elegir una foto, clic en la imagen y arrastrarla hacia arriba o hacia abajo para cambiar su posición.
6. Haz clic en Guardar cambios.

Nota: La imagen de portada debe tener 720 píxeles de ancho, como mínimo y foto de perfil 180 x 180 píxeles.



Pasos para creación de pauta pagada:

1. Ingresar a Administrador de Anuncios
2. Nombrar el conjunto de anuncios
3. Selección de público guardado

Nombre del conjunto de anuncios Cambiar a creación rápida

Público
Define quién quieres que vea tus anuncios. [Más información](#)

Crear público Usar público guardado ▼

Públicos personalizados
Agrega un público personalizado o similar que hayas creado anteriormente

[Excluir](#) [Crear ▼](#)

Lugares
Lugar:
• El Salvador

Edad
18 - 65+

Sexo
Todos los géneros

Segmentación detallada
Todos los datos demográficos, intereses y comportamientos

[Mostrar más opciones ▼](#)

Tamaño del público

Tu selección de público es bastante amplia.

Alcance potencial: 3.400.000 personas

Resultados diarios estimados

Alcance
255 - 738

La precisión de las estimaciones se basa en factores como los datos de campañas anteriores, el presupuesto definido y los datos del mercado. Se proporcionan cifras para que tengas una idea del rendimiento de tu presupuesto, pero son solo estimaciones y no garantizan ningún resultado.

¿Te resultaron útiles estas estimaciones?

4. Presupuesto de campaña

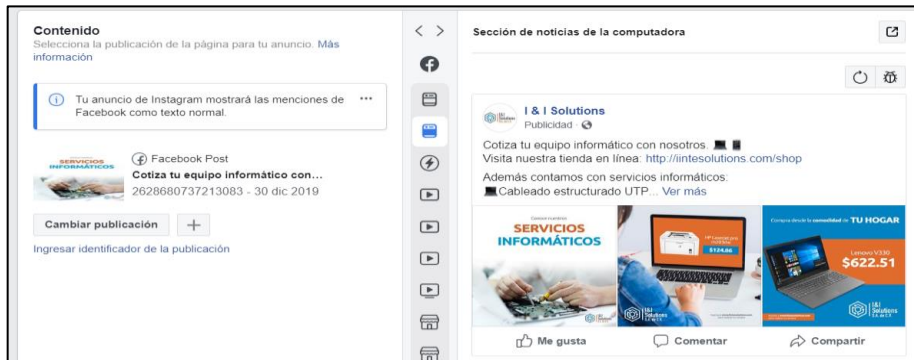
5. Calendario, seleccionar inicio y fin de campaña.

6. Clic en continuar

The screenshot shows the 'Controles de optimización y gasto' (Optimization and spending controls) section of the Facebook Ads campaign setup. It includes options for 'Optimización para la entrega de anuncios' (Optimization for ad delivery) set to 'Mejora de recuerdo del anuncio' (Ad recall improvement), 'Control de costo' (Cost control) set to 'La estrategia de puja de menor costo no tiene un control de costos' (The lowest cost bidding strategy does not have cost control), and a 'Calendario' (Calendar) section with 'Inicio' (Start) set to 30/12/2019 at 22:00 and 'Fin' (End) set to 1/1/2020 at 22:00. A 'Mostrar más opciones' (Show more options) link is visible. On the right, the 'Tamaño del público' (Audience size) section shows a gauge indicating 'Amplio' (Broad) and a potential reach of 3,200,000 people. Below that, 'Resultados diarios estimados' (Estimated daily results) shows a reach of 4,0K - 11K. At the bottom, there are 'Volver' (Go back) and 'Continuar' (Continue) buttons.

7. Selección del anuncio y red social, en este caso se puede seleccionar Facebook e Instagram.

The screenshot shows the 'Contenido' (Content) section of the Facebook Ads campaign setup. It displays a selection of content for the ad, including a Facebook Post titled 'Cetiza tu equipo informático con...' from December 30, 2019. There is a 'Cambiar publicación' (Change post) button and a field to 'Ingresar identificador de la publicación' (Enter post ID). On the right, the 'Feeds de video de Facebook (celular)' (Facebook video feeds (mobile)) section is visible, showing a warning message: 'To deliver to Feeds de video de Facebook (celular), change the media for this placement to a video.' A vertical sidebar on the left contains icons for different ad placements: Facebook Feed, Facebook Stories, Facebook Video, Instagram Feed, Instagram Stories, Messenger, and Audience Network.



8. Al confirmar la pauta, el estado de entrega pasa a borrador y posteriormente a “En revisión”

Información general de la campaña									
Campanas									
Conjuntos de anuncios									
Anuncios									
Ver configuración									
Columnas: Rendimiento									
Desglose									
Informes									
	Nombre de la campaña	Entrega	Presupuesto	Resultados	Alcance	Impresiones	Costo por resultado	Importe gastado	Finalización
☒	Servicios informáticos	En borrador	\$20.00 Total	—	—	—	—	—	Continuar
> Resultados de una campaña									
				—	Personas	Total	—	\$0.00 Gasto total	

	Nombre del anuncio	Entrega	Nombre del conjunto de anuncios	Estrategia de puja	Presupuesto	Último cambio significativo	
☒	Servicio Informático-Campaña 1	En revisión	Servicios Informáticos Campaña 1	Menor costo	Con el presu...		
> Resultados de un anuncio							

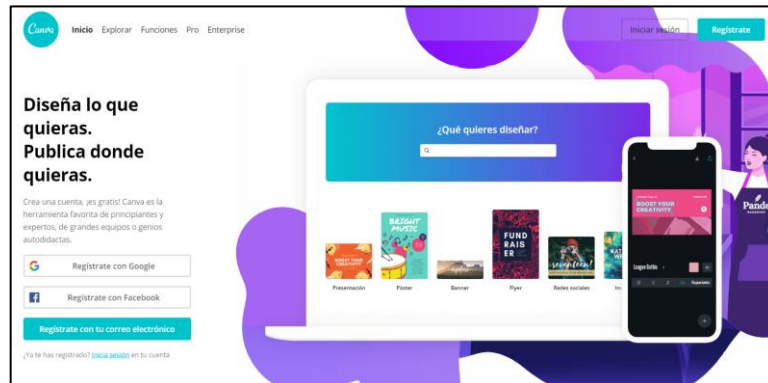


¿Qué es Canva?

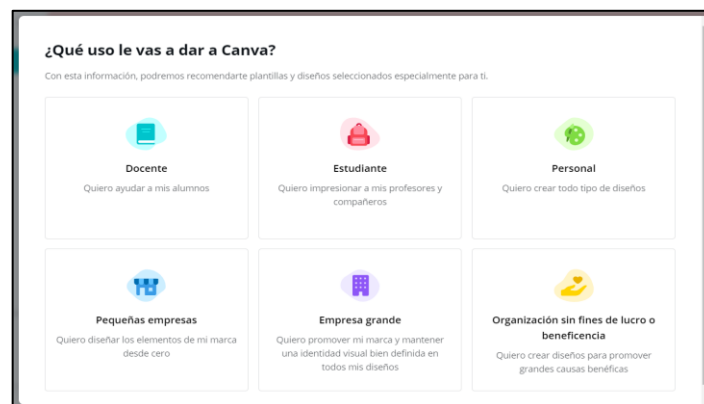
Canva es una herramienta para diseñar y crear contenido web de todo tipo. Permite crear carteles, posters, infografías, documentos, tarjetas de visita, covers de Facebook, gráficos, entre otros. de forma muy sencilla

Pasos para ingresar a Canva:

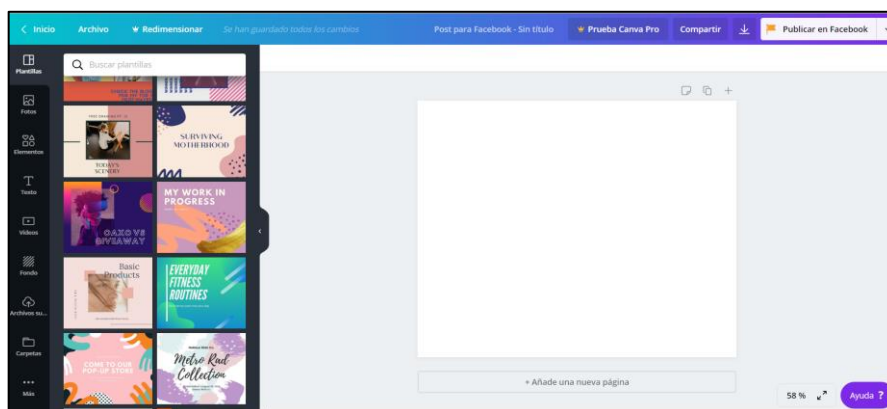
1. Ingresar a la siguiente dirección:
 - Clic en Log In
 - URL: <https://www.canva.com/>
 - Correo: uteconconsultoria@gmail.com



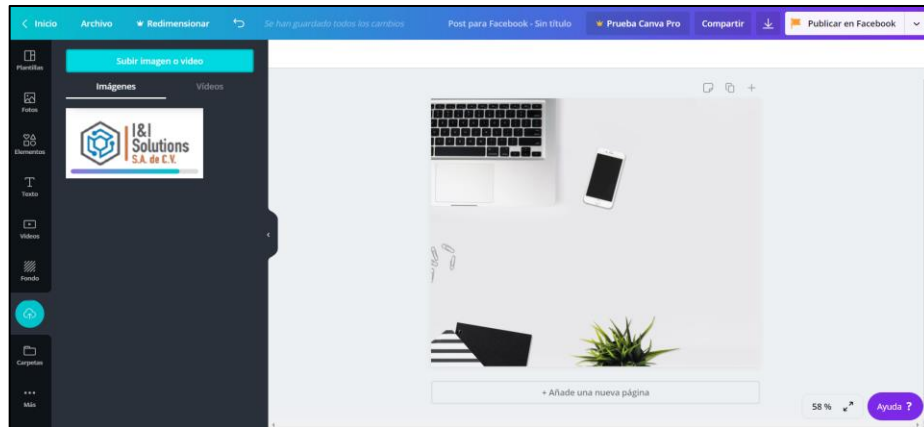
2. Seleccionar uso de Canva



3. Seleccionar Artes para Facebook, y creación de nueva página



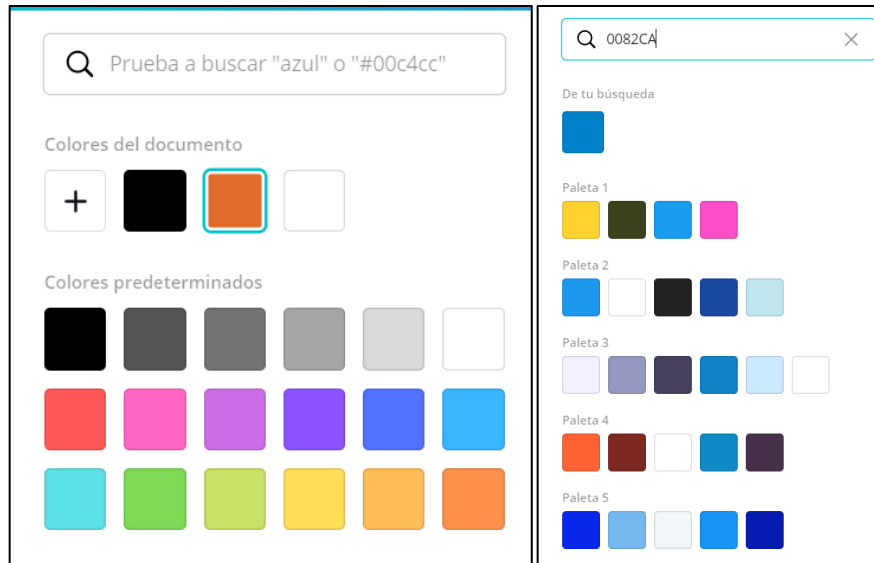
4. Selección de imagen y diseño personalizado.



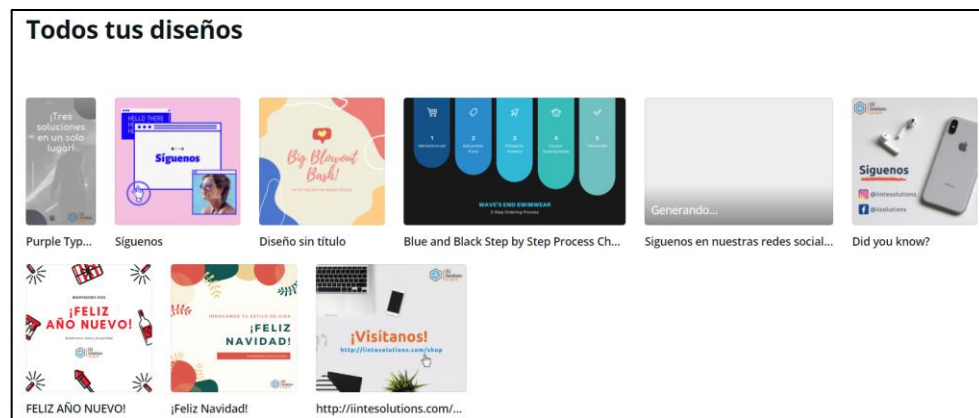
5. Selección de tipo de letra



6. Personalización de colores conforme el manual de marca.



7. Diseños finales



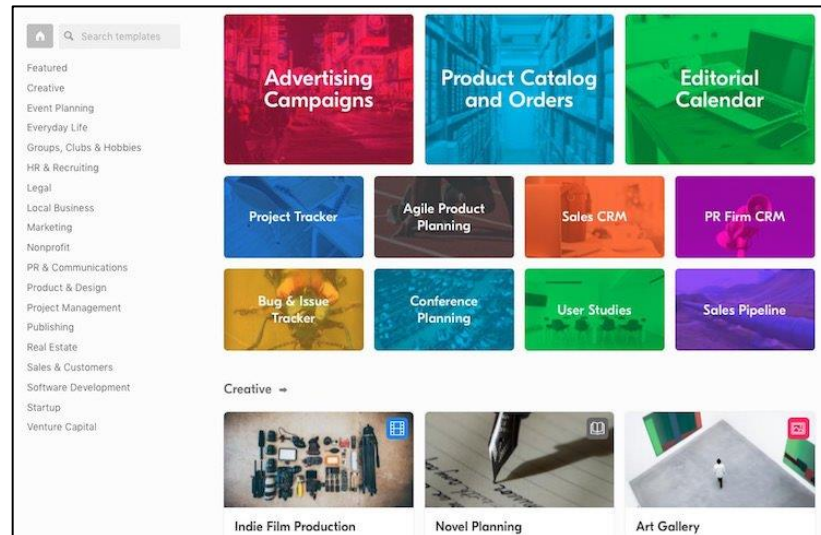


¿Qué es Airtable?

Airtable es una aplicación multiplataforma, relacionándose a una base de datos, lo cual permite organizar las tareas de una manera eficiente.

Airtable organiza la información de la siguiente manera:

- **Base:** son los archivos donde se almacena la información, siguiendo la similitud como un archivo de Excel.
- **Tablas:** En cada una de tus bases puedes añadir tablas para segmentar tu información. Las tablas no son más que las clásicas pestañas que también puedes encontrar en Excel.
- **Plantillas:** cuenta con ejemplos de base de datos para iniciar un nuevo plan de trabajo.

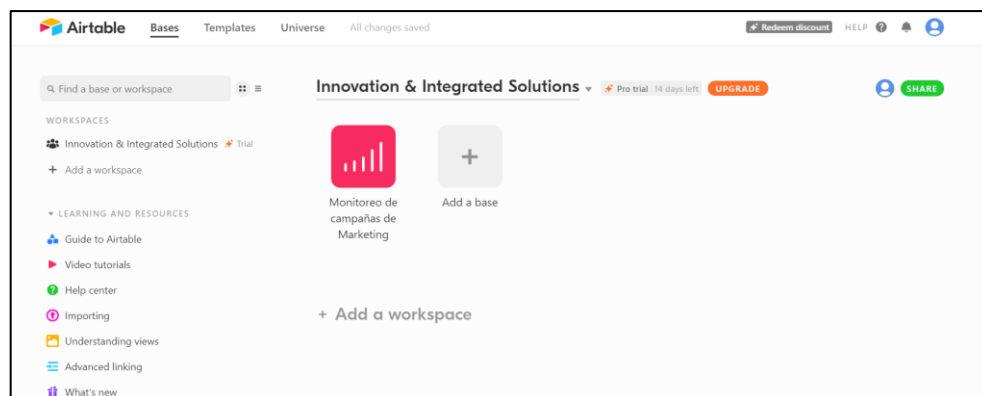


Pasos para ingresar:

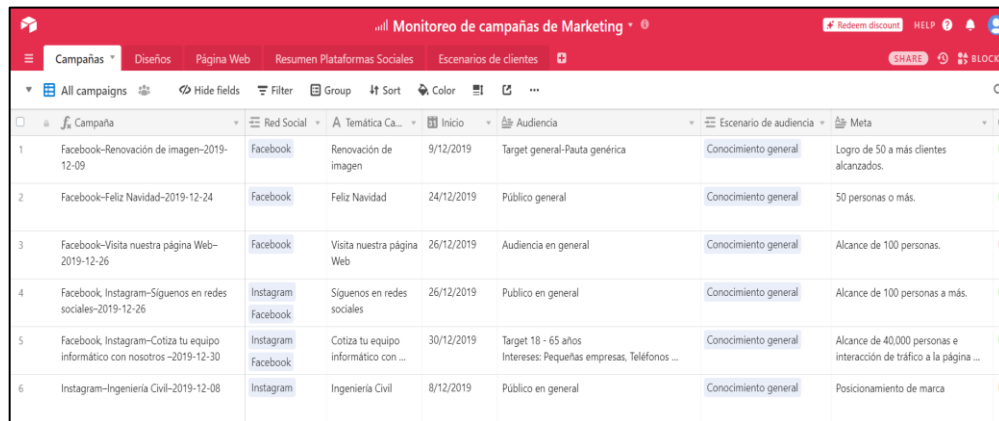
- URL: <https://airtable.com/>
- Correo: uteconconsultoria@gmail.com
- Clic en Log In

Pasos para acceso a monitoreo de campañas de marketing:

1. Ingresar a Airtable, redireccionará a interfaz.



2. Clic en Monitoreo de Campañas de Marketing
3. Se desplegará las campañas programadas de las distintas redes sociales



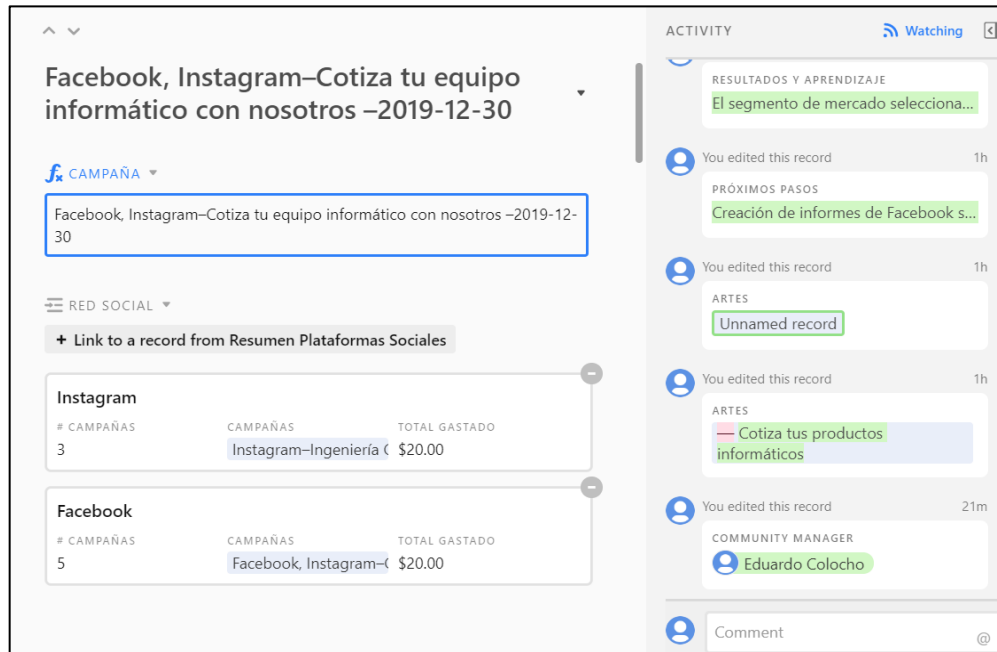
	Campaña	Red Social	Temática Ca...	Inicio	Audiencia	Escenario de audiencia	Meta
1	Facebook-Renovación de imagen-2019-12-09	Facebook	Renovación de imagen	9/12/2019	Target general-Pauta genérica	Conocimiento general	Logro de 50 a más clientes alcanzados.
2	Facebook-Feliz Navidad-2019-12-24	Facebook	Feliz Navidad	24/12/2019	Público general	Conocimiento general	50 personas o más.
3	Facebook-Visita nuestra página Web-2019-12-26	Facebook	Visita nuestra página Web	26/12/2019	Audiencia en general	Conocimiento general	Alcance de 100 personas.
4	Facebook, Instagram-Síguenos en redes sociales-2019-12-26	Instagram Facebook	Síguenos en redes sociales	26/12/2019	Publico en general	Conocimiento general	Alcance de 100 personas a más.
5	Facebook, Instagram-Cotiza tu equipo informático con nosotros -2019-12-30	Instagram Facebook	Cotiza tu equipo informático con ...	30/12/2019	Target 18 - 65 años Intereses: Pequeñas empresas, Teléfonos ...	Conocimiento general	Alcance de 40.000 personas e interacción de tráfico a la página ...
6	Instagram-Ingeniería Civil-2019-12-08	Instagram	Ingeniería Civil	8/12/2019	Público en general	Conocimiento general	Posicionamiento de marca

Pasos para llenado de campos:

1. Clic en el siguiente icono

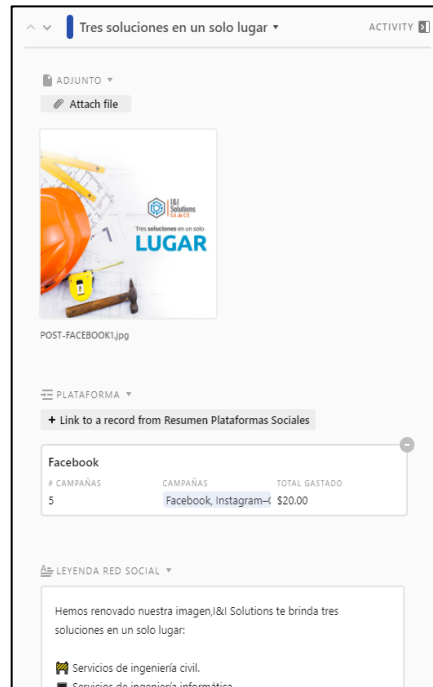


2. Se desplegará los campos a llenar conforme las distintas campañas:



- La pestaña diseño permite adjuntar los artes a programar y llevar un monitoreo de los artes publicados en las distintas redes sociales.

Monitoreo de campañas de Marketing						
Campañas Diseños Página Web Resumen Plataformas Sociales Escenarios de clientes						
All ad sets Hide fields Filter Group Sort Color						
	Nombre de anuncio	Adjunto	Plataforma	Leyenda Red Social	Campaña	Estado de camp
1	Tres soluciones en un solo lugar		Facebook	Hemos renovado nuestra imagen, I&I Solutions te brinda tres soluciones en un solo lugar...	Facebook–Renovación de imagen–2019-	Completada
2	Feliz Navidad		Facebook	¡Feliz Navidad! Te deseamos mucha alegría en estas fiestas para que puedas pasar junto a t...	Facebook–Feliz Navidad–2019-12-24	Completada
3	Visita nuestra página web		Facebook	Visita nuestra página web. Cotiza y realiza tus compras en línea...	Facebook–Visita nuestra página Web–201	Completada
4	Síguenos en redes sociales		Facebook Instagram	Síguenos en nuestras redes sociales! Encuéntranos en Instagram y Facebook!	Facebook, Instagram–Síguenos en redes	
5	Cotiza tus productos informáticos		Instagram Facebook	Cotiza tu equipo informático con nosotros. Visita nuestra tienda en línea: http://intesolutions.com/shop...	Facebook, Instagram–Cotiza tu equipo in	Completada
6	Servicios de Ingeniería Civil			I&I Solutions ofrece soluciones integradas. Consulta por nuestros servicios de ingeniería civil.	Instagram–Ingeniería Civil–2019-12-08	



El plan de monitoreo de campaña de redes sociales se compone de las siguientes pestañas:

1. Campañas
2. Diseños
3. Página Web
4. Resumen de plataformas
5. Escenarios de clientes

Anexo n° 6



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual de marca



Anexo 6: Manual de marca



MANUAL DE MARCA



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Creación de la marca

La empresa Innovation and Integrated Solutions S.A de C.V, cuenta con 3 diferentes rubros dentro de su organización: Ingeniería Civil, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Informática.

Debido a la transformación del negocio se decide innovar la marca actual, buscando de esta manera ser reconocidos fácilmente utilizando elementos informáticos para la creación del isotipo, estos elementos a su vez encerrados en un polígono para demostrar la fortaleza, inteligencia y la unidad con la que la empresa cuenta para ofrecer la mejor alternativa en soluciones en cualquiera de sus 3 campos.



Polígono

+



Símbolo digital

+

I&I
Solutions
S.A. de C.V.
Tipografía

=



Cuadrícula de la marca

La cuadrícula ayuda a crear una manera correcta el logotipo e isotipo de la marca, llevando así de una manera más organizada cada uno de sus elementos y la correcta utilización de cada uno.



La creación de la cuadrícula será del tamaño de 10 x 4 cuadros con una medida "x", donde el imagotipo debe quedar centrado con sus respectivos elementos y tipografías utilizadas para la marca. Este cuadro siempre será tomado de la altura del polígono interno y servirá de zona de seguridad.

Colores y tipografía institucionales

Los colores institucionales tienen la finalidad de mantener uniformidad al momento de crear el logo de la marca y crea fidelidad al reconocimiento del mismo, por lo cual se sugiere mantenerlos en cualquier medio de comunicación utilizado.

La tipografía utilizada es otro de los factores importantes que deben tomarse en cuenta para la creación de la marca por lo tanto se sugiere no cambiarlos por ninguna razón.

 PANTONE Cool Grey 11C	CMYK	RGB	WEB
	C62 M52 Y46 K40	R85 G86 B90	#55555A
 PANTONE Process Blue C	CMYK	RGB	WEB
	C7 M08 Y87 K1	R225 G106 B45	#E16A2D
 PANTONE 7578 C	CMYK	RGB	WEB
	C100 M28 Y8 K0	R0 G130 B202	#0052CA

La tipografía oficial para la creación del logotipo se utilizará siempre la fuente Din Condensed Bold.

DIN Condensed Bold
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Significado del color

Naranja Pantone 7578C

Este color representa diversión, felicidad, brillantez y seguridad, demostrando calidez y cercanía hacia nuestros clientes.

Gris Pantone Cool Grey 11C

El color gris expresa fuerza, durabilidad, profesionalidad, elegancia y solidez.

Azul Pantone Process BlueC

El color azul simboliza lo fresco y transparente dando un efecto tranquilizante a la mente.

Uso correcto de la marca

Estas son las formas adecuadas de utilizar el logotipo en cuanto colores permitidos para sus diferentes usos establecidos en este manual de marca, sobre fondo negro será permitido la utilización en negativo o positivo según sea la necesidad.



Uso incorrecto de la marca

Este manual de marca servirá de guía para los usos adecuados y prohibiciones de la misma presentados en este apartado para evitar el mal uso del logo.



Anexo n° 7



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Gestión de venta



Anexo 7: Manual para utilización Módulo Gestión de Venta

Objetivo

Establecer la relación de I&I Solutions con los clientes, que permite gestionar la creación de clientes, los presupuestos, la facturación y el seguimiento respectivo. Además, dar soporte a las actividades comerciales de preventa y post-venta.

Funcionalidad:

El módulo consta de las siguientes partes:

Pedidos
Presupuestos
Pedidos
Clientes
Facturación
Pedidos a Facturar
Pedidos de venta adicional
Catálogo
Productos
Informes
Ventas
Canales de Ventas
Pedidos de venta de todos los...
Configuración
Ajustes
Canales de Ventas

El proceso de ventas pasa por la creación de presupuestos, hasta generar pedidos de venta en firme. También permite gestionar los procesos de entrega de pedidos y de facturación.

Navegadores a utilizar

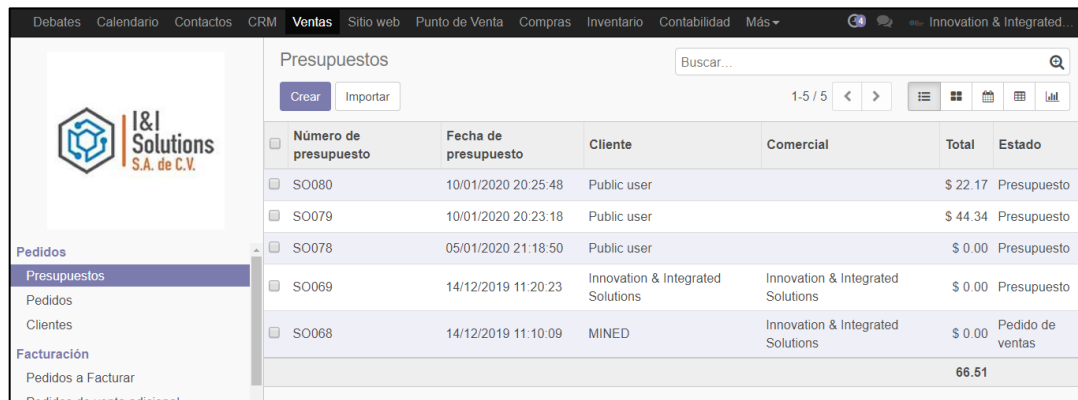
Mozilla Firefox	Google Chrome
	

Creación de Presupuestos:

Para crear el presupuesto, entrar en Ventas ► Presupuestos y dar crear. Después completar el presupuesto y guardar la información digitada.

Pedidos de ventas

Las cotizaciones o presupuestos son documentos enviados a los clientes que ofrecen un costo estimado por un conjunto en particular de bienes o servicios. Los clientes pueden aceptar la cotización, en cuyo caso, el vendedor tendrá que emitir una orden de venta, o de rechazo.



Número de presupuesto	Fecha de presupuesto	Cliente	Comercial	Total	Estado
SO080	10/01/2020 20:25:48	Public user		\$ 22.17	Presupuesto
SO079	10/01/2020 20:23:18	Public user		\$ 44.34	Presupuesto
SO078	05/01/2020 21:18:50	Public user		\$ 0.00	Presupuesto
SO069	14/12/2019 11:20:23	Innovation & Integrated Solutions	Innovation & Integrated Solutions	\$ 0.00	Presupuesto
SO068	14/12/2019 11:10:09	MINED	Innovation & Integrated Solutions	\$ 0.00	Pedido de ventas
				66.51	

Los pedidos pueden ser creados llenando la información con el botón de crear, posteriormente en guardar, un presupuesto confirmado se convierte en un pedido en firme.



Pedidos de ventas / Nuevo

Guardar Descartar

Enviar por correo electrónico Imprimir Confirmar venta Cancelar Presupuesto Presupuesto enviado Pedido de ventas

Nuevo

Cliente: [dropdown] Fecha de caducidad: [dropdown]

Dirección de Factura: [dropdown] Tarifa: [dropdown]

Dirección de entrega: [dropdown] Plazos de pago: [dropdown]

Líneas del pedido Otra información

Producto	Descripción	Ctda pedida	Etiquetas Analíticas	Precio de Unidad	Impuestos	Subtotal
Añadir un elemento						

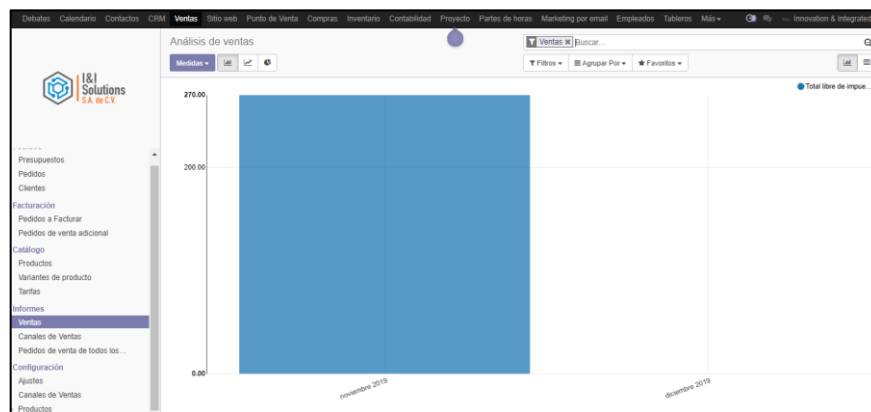
Facturación

Los pedidos que se han creado o los presupuestos que se han confirmado como ventas, pueden ser facturados, encontrándose en el apartado de pedidos a facturar.

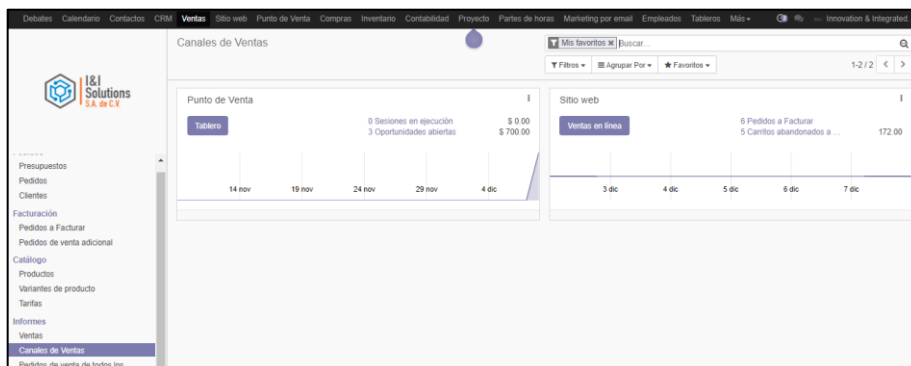
Informes

El módulo presenta los informes de las ventas, para el análisis respectivo de las ventas y los canales de ventas.

Para generar un informe de ventas deberá posicionarse en la pestaña informes y luego dar clic en ventas.

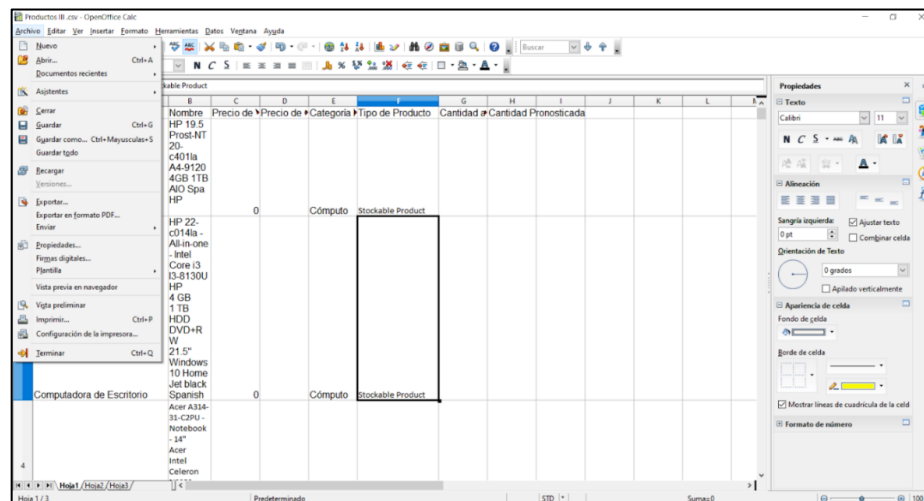


Para generar un informe del canal de venta deberá posicionarse en la pestaña informes y luego dar clic en canales de ventas.

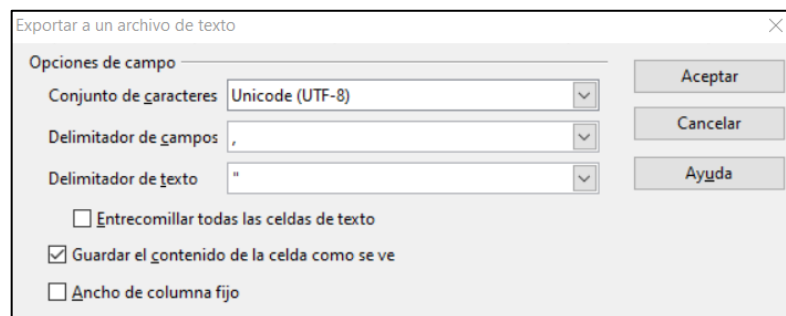


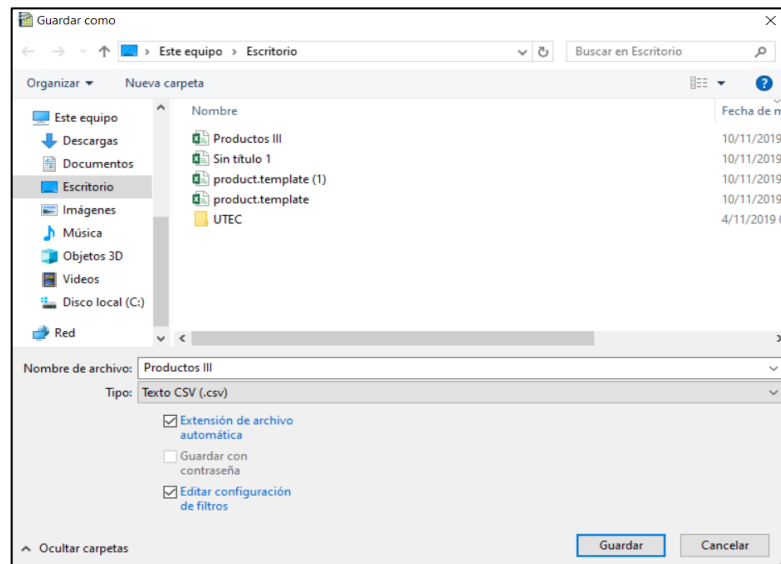
Importar Productos

El módulo permite importar una base de datos de los productos con extensión en open office csv.



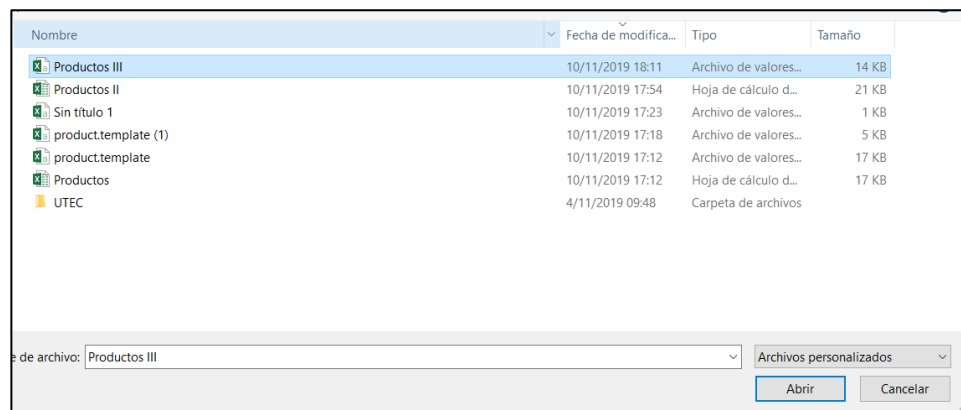
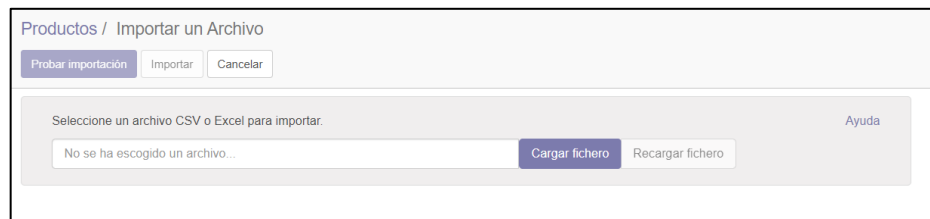
Se deberá seguir los parámetros preestablecidos en la plataforma de ODOO: referencia interna, nombre, precio, categoría, tipo de producto, cantidad pronosticada.





Para importar, entrar en Productos ► Importar y dar importar.

Posteriormente cargar fichero automáticamente se carga el archivo csv.



Productos / Importar un Archivo

Seleccione un archivo CSV o Excel para importar.

[Ayuda](#)

+ Opciones...

Asignar las columnas a importar

☒ La primera fila contiene la etiqueta de la columna
 ☒ Mostrar los campos de la relación (avanzado)

Referencia Interna	Nombre	Precio de Venta	Precio de Coste	Categoría Interna	Tipo de Producto	Cantidad a mano
No importar	No importar	No importar	No importar	No importar	No importar	No importar
Computadora de Escritorio	HP 19 5 ProSt-NT 20-c401la A4-9120 4GB 1TB AIO Spa HP	0		Cómputo	Stockable Product	
Computadora de Escritorio	HP 22-c014la - All-in-one - Intel Core i3 i3-8130U HP 4 GB 1 TB HDD DVD+RW 21.5" Windows 10 Home Jet black Spanish	0		Cómputo	Stockable Product	
Computadora Portátil	Acer A314-31-C2PU - Notebook - 14" Acer Intel Celeron N3350 4 GB 500 GB HDD Spanish	0		Cómputo	Stockable Product	
Computadora Portátil	HP 245 G7 14 A4-9125 4GB 500GB W10H Spa HP	0		Cómputo	Stockable Product	

[Inicio](#)
[Catálogo](#)
[Contacto](#)
[CRM](#)
[Ventas](#)
[Sitio web](#)
[Punto de venta](#)
[Compras](#)
[Inventario](#)
[Contabilidad](#)
[Marketing por email](#)
[Aplicaciones](#)
[Ayuda](#)

oDoo

Productos / Importar un Archivo

Seleccione un archivo CSV o Excel para importar.

[Ayuda](#)

+ Opciones...

Asignar las columnas a importar

☒ La primera fila contiene la etiqueta de la columna
 ☒ Mostrar los campos de la relación (avanzado)

Referencia Interna	Nombre	Precio de Venta	Precio de Coste	Categoría Interna	Tipo de Producto	Cantidad a mano	Cantidad Pronosticada
No importar	No importar	No importar	No importar	No importar	No importar	No importar	No importar
ID externo	T 20-c401la A4-9120 4GB 1TB	0		Cómputo	Stockable Product		
Campos normales							
Activo	All-in-one - i3350 HP	0		Cómputo	Stockable Product		
Almacén / ID de la base de datos	DVD+RW	0					
Almacén / ID externo	10 Home	0					
Categoría del Producto	2PU -	0		Cómputo	Stockable Product		
Categoría del Producto / ID de la base de datos	lcer Intel 1 GB 500	0					
	4GB HDD Spanish	0					
Computadora Portátil	HP 245 G7 14 A4-9125 4GB 500GB W10H Spa HP	0		Cómputo	Stockable Product		

Anexo n° 8



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo CRM



Anexo 8: Manual Módulo CRM

Objetivos:

- Orientar a conocer y comprender las necesidades de los clientes de Innovation and Integrated Solutions, de forma que se consiga su fidelización a la empresa.
- Gestionar e integrar todos los procesos vinculados con los clientes, para centralizar, dar seguimiento y proporcionar un mejor servicio a los clientes potenciales.

Funcionalidad:

Esta aplicación permite el rastreo de oportunidades e iniciativas de negocio que se presentan a la empresa. Se puede configurar el proceso de venta según las necesidades del negocio, atraer clientes, realizar un seguimiento de llamadas, correos electrónicos y reuniones.

Las ventajas que se pueden obtener con este módulo son:

- Clasificar clientes y proveedores entre reales y potenciales.
- Generar campañas de marketing y gestionar promociones comerciales.
- Realizar el seguimiento de las posibles ventas.

- Definir tareas a resolver por los vendedores referidas a otro tipo de usuario o a un grupo de personas y hacer un seguimiento de éstas.
- Crear equipos comerciales entre los empleados.
- Previsión y planificación de ventas, gestión de actividades, oportunidades, contratos, ofertas, contratos, incentivos y comisiones.

Navegadores a utilizar:

Mozilla Firefox	Google Chrome
	

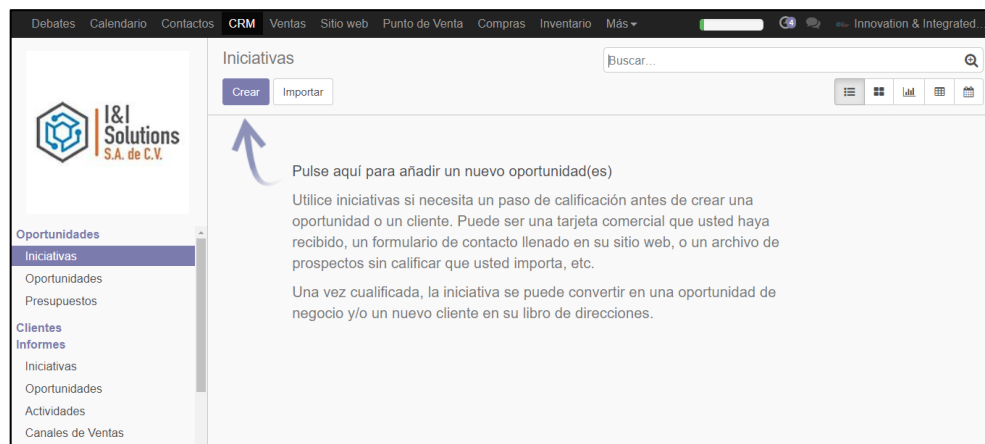
Pasos de implementación: El módulo consta de las siguientes partes:

Oportunidades
Iniciativas
Oportunidades
Presupuestos
Cientes
Informes
Iniciativas
Oportunidades
Actividades
Canales de Ventas
Configuración
Ajustes
Canales de Ventas
Tipos de actividad
» Iniciativas y Oportunida...

Generar iniciativas:

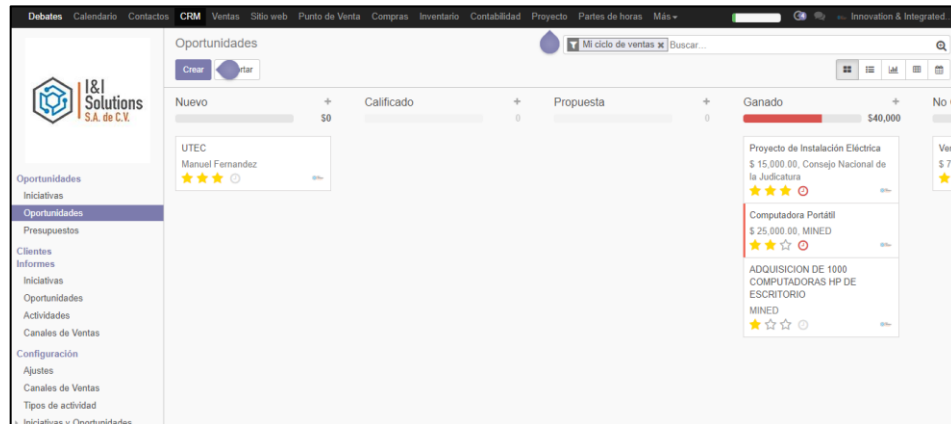
El generar iniciativas es el proceso por el cual se adquiere contacto y se recogen los datos relevantes sobre los clientes con el fin de establecer una buena relación y poder volverlos clientes potenciales. Un visitante la página web que llene el formulario de contacto pidiendo más información acerca de los productos y servicios, se convierte en una iniciativa.

El generar un flujo constante de clientes potenciales de alta calidad es una de las más importantes responsabilidades de la fuerza de ventas.



Creación de Oportunidades:

Un flujo de ventas bien estructurado es crucial para mantener el control del proceso de ventas y tener una visión amplia de sus iniciativas, oportunidades y clientes potenciales.



El canal de ventas es una representación visual de su proceso de ventas, desde el primer contacto hasta la venta final. El flujo de oportunidades es el siguiente: Nuevo, Calificado, Propuesta, Ganado, No Ganado y Seguimiento Post Venta.

En el flujo de oportunidades se pueden agregar etapas haciendo clic en Añadir nueva columna.

Si se desea cambiar el orden de las etapas, puede hacerlo fácilmente arrastrando y soltando la columna que desea mover a la ubicación deseada.

Probabilidades de las etapas:

Para entender mejor cuáles son las posibilidades de cerrar un acuerdo para una oportunidad que se encuentra en el flujo, es necesario establecer un porcentaje de probabilidad para cada una de sus etapas. Ese porcentaje se refiere a la tasa de éxito de cerrar el trato.

Debate | Calendario | Contactos | CRM | Ventas | Sitio web | Punto de Venta | Compras | Inventario | Contabilidad | Proyecto | Más

Oportunidades / Venta de Equipo Informático

Editar | Crear | Adjunto(s) | Acción

Nuevo Presupuesto | Marcar perdido | Nuevo | Calificado | Propuesta | Ganado | No Ganado | Seguimiento Post Venta

Venta de Equipo Informático 0 Reunion 0 Presupuesto(s) Activo

\$ 20,000.00 a 100 %

Cliente MINED **Cierre previsto** 11/11/2019

Correo electrónico 2592-2339

Comercial Innovation & Integrated Solutions **Prioridad** ★★ ★

Canal de ventas **Etiquetas**

Notas internas | Información de contacto

Se recibirán cotizaciones hasta el 1/12/2019

Presupuestos:

Es posible crear presupuestos para enviárselos a los clientes por correo electrónico, los cuales podrán ser marcados como ganados o no ganados y darles el seguimiento respectivo.

Debate | Calendario | Contactos | CRM | Ventas | Sitio web | Punto de Venta | Compras | Inventario | Contabilidad | Proyecto | Más

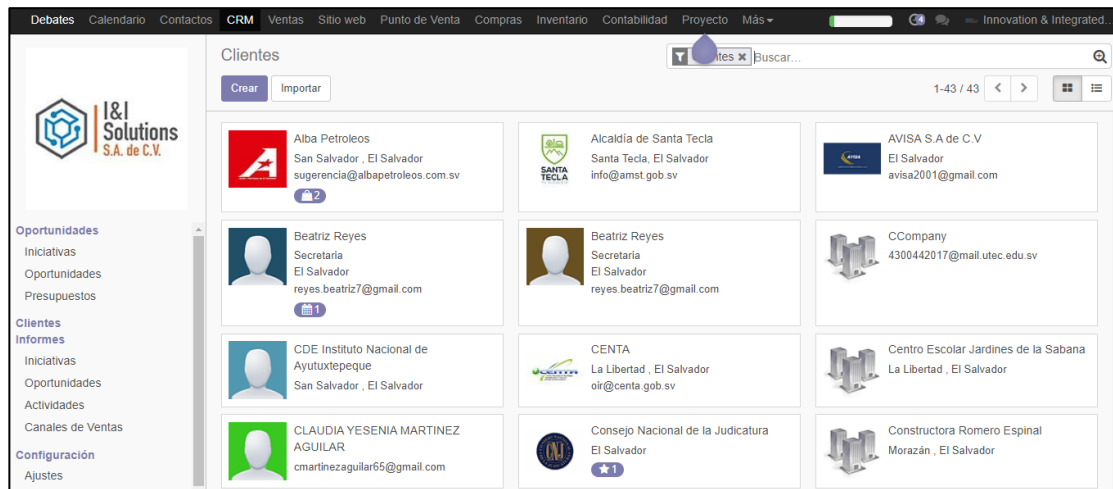
Presupuestos Bus

Crear | Importar 1-5 / 5

Número de presupuesto	Fecha de presupuesto	Cliente	Comercial	Total	Estado
☐ SO080	10/01/2020 20:25:48	Public user		\$ 22.17	Presupuesto
☐ SO079	10/01/2020 20:23:18	Public user		\$ 44.34	Presupuesto
☐ SO078	05/01/2020 21:18:50	Public user		\$ 0.00	Presupuesto
☐ SO069	14/12/2019 11:20:23	Innovation & Integrated Solutions	Innovation & Integrated Solutions	\$ 0.00	Presupuesto
☐ SO068	14/12/2019 11:10:09	MINED	Innovation & Integrated Solutions	\$ 0.00	Pedido de ventas
				66.51	

Cientes:

Para el ingreso de los clientes, el CRM de ODOO, pueden ser creados con la pestaña de crear, en donde serán ingresados los datos si es persona individual o una compañía.



Informes:

Como gerente, es necesario vigilar constantemente el rendimiento del equipo de ventas con el fin de ayudarlo a tomar decisiones precisas y relevantes para la empresa. Por lo tanto, los informes representan una herramienta muy importante que le ayuda a obtener una mejor comprensión de las fortalezas, debilidades y oportunidades que I&I Solutions posee.

Terminología

- Ciclo de ventas:

Secuencia de fases utilizadas por una empresa para convertir un prospecto en un cliente.

- Flujo de trabajo:

Representación visual del proceso de ventas, desde el primer contacto hasta la venta final. Se refiere al proceso mediante el cual se genera, califica y cierran las iniciativas a través del ciclo de ventas.

- Etapas de venta:

En el CRM de ODOO, las etapas definen la situación de la oportunidad, si está en su ciclo de ventas y su probabilidad de cerrar la venta.

- Iniciativa:

Alguien que tenga conocimiento de la empresa o alguien que usted decida perseguir la venta, incluso si ellos no saben acerca de la empresa todavía.

- Oportunidad:

Una iniciativa que ha mostrado interés en conocer más acerca de sus productos/servicios y, por tanto, ha sido entregado a un representante de ventas.

- Cliente:

En el CRM de ODOO, un cliente se refiere a cualquier contacto dentro de su base de datos, si se trata de una iniciativa, una oportunidad, un cliente o una empresa.

- Puntaje de las Iniciativas:

Sistema de asignación de una puntuación positiva o negativa a los prospectos en función de su actividad en la web y la información personal con el fin de determinar si están "listos para la venta" o no.

- Vista Kanban:

En ODOO, la vista Kanban es una herramienta de visualización del flujo de trabajo a medio camino entre una vista de lista y no editable forma de la vista y la visualización de los registros como "tarjetas". Los registros pueden ser agrupados en columnas para el uso en la visualización del flujo de trabajo o manipulación (por ejemplo, las tareas o la gestión del trabajo-curso), o no agrupados (utilizan simplemente para visualizar registros).

- Vista de Lista:

Vista que permite poder ver los objetos (contactos, empresas, tareas, etc.) enumerados en una tabla.

- Generación de Iniciativas:

Proceso por el cual la empresa recoge datos relevantes sobre clientes potenciales con el fin de permitir una relación y empujarlos más abajo en el ciclo de ventas.

- Campaña:

Conjunto coordinado de acciones enviados a través de varios canales a un público objetivo y cuyo objetivo es generar clientes potenciales. En el CRM de ODOO, se puede vincular una iniciativa a la campaña que viene con el fin de medir su eficacia.

Anexo n°9



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Email Marketing



Anexo 9: Manual para utilización Módulo Marketing por Email

Objetivos:

- Elaborar exitosas campañas de email que llamen la atención al mercado objetivo sin ningún conocimiento IT.
- Lograr un control total sobre el contenido y diseño del mail.

Funcionalidad:

- Editar, arrastrar y soltar: permite utilizar los bloques predefinidos para estructurar el email. Insertar cabeceras y pies de página, call-to-action, imágenes, enlaces y recortes.
- Plantillas: permite guardar los emails como plantillas y reutilizarlas para futuras campañas.
- Botón de acción: acciones, como las aprobaciones, están disponibles inmediatamente en las notificaciones de email.
- Importar contactos: permite importar los contactos a ODOO desde cualquier documento CSV (Open Office).
- Crear listas personalizadas de mailing: segmentación de los suscriptores de la base de datos asignándolos a una o varias listas. Se puede

seleccionar los clientes, leads u oportunidades en el CRM como receptor de la campaña.

- Responder a: especificar un email al que el destinatario pueda responder haciendo clic en el botón "responde a" desde su bandeja de entrada.
- Calendario: seleccionar una hora y fecha para planificar la campaña y enviarla en el día estipulado.

Navegadores a utilizar:

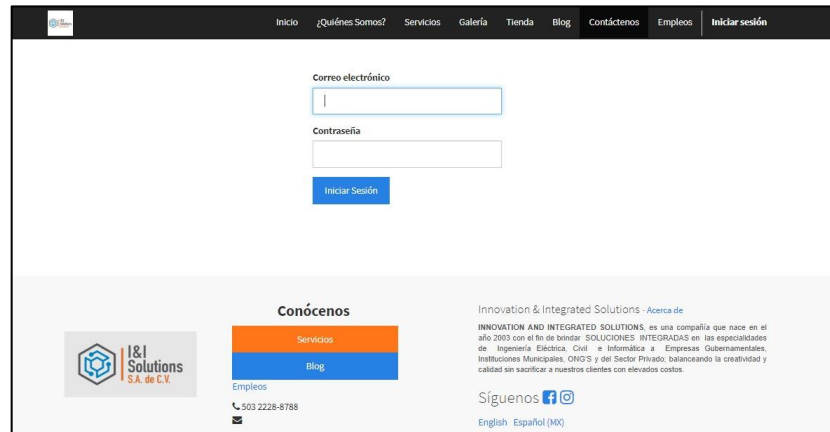
Moxilla Firefox	Google Chrome
	

Pasos de implementación:

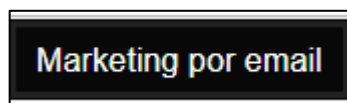
Para ingresar al sistema se debe acceder a Internet desde el navegador Chrome, mediante la siguiente URL:

<http://ec2-3-132-214-171.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069>

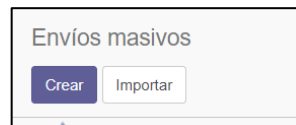
Posteriormente deberá ingresar su usuario y contraseña.



- Clic en la pestaña Marketing por Email.



- Clic en **Crear**



- Se desplegará la siguiente pantalla, con los siguientes campos de llenado:
 - a. **De:** Correo del administrador, en este caso se ha designado a iintegratedsolutions2019@gmail.com

b. **Asunto:** Motivo del correo, campaña publicitaria, catálogo de servicios, entre otros.

c. **Destinatario:** Clientes, proveedores, colaboradores, y posibles nuevos clientes.

i.Contacto

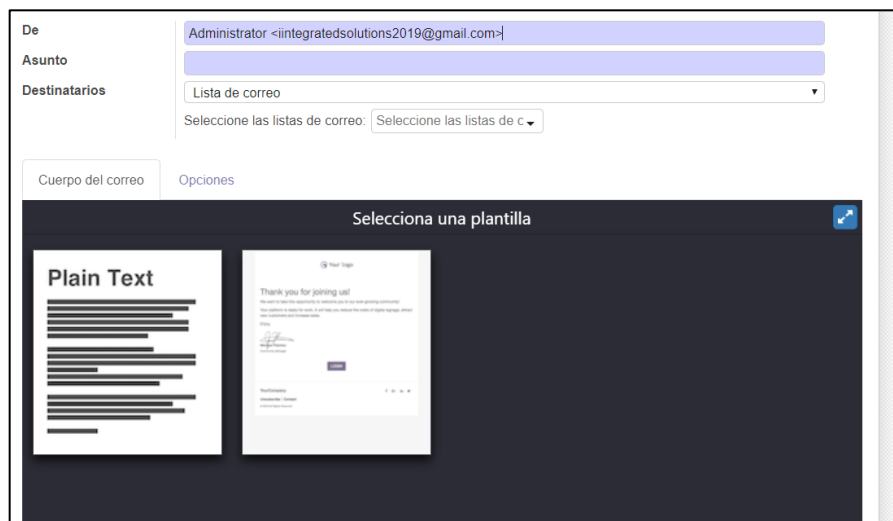
ii.Iniciativa/Oportunidad

iii.Presupuesto

iv.Lista de correo.

d. **Seleccione la lista de correo.**

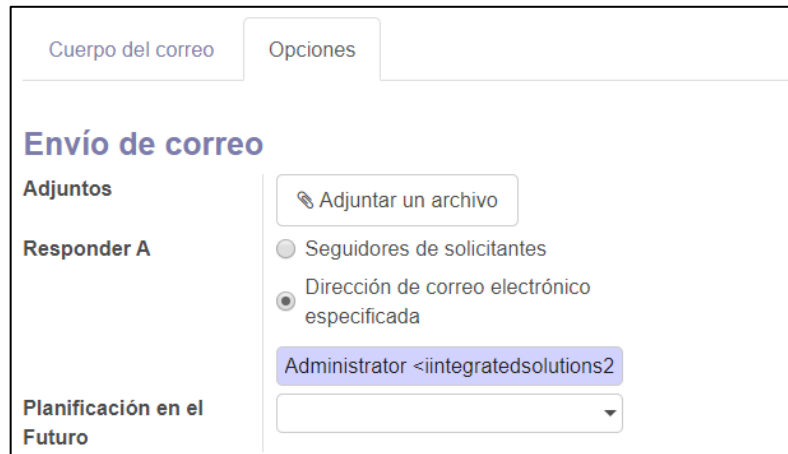
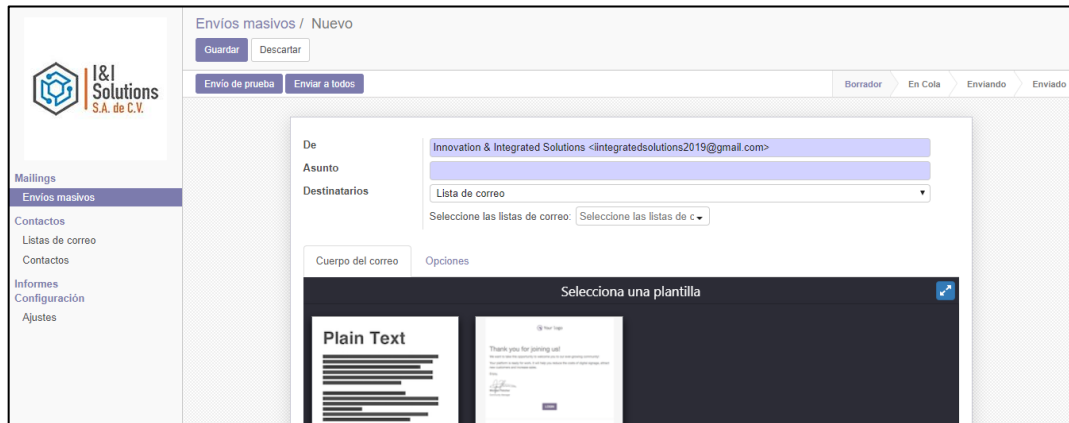
e. **Cuerpo del correo:** Permitirá seleccionar una plantilla.



5. Clic en **Opciones**. Mostrará los siguientes campos:

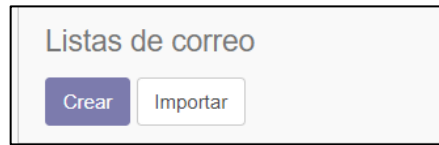
a. **Adjuntos:** permitirá enviar información a los clientes como catálogo de servicios a través de un archivo adjunto. Este puede ser PDF, DOCX o JPEG.

- b. **Responder a:** el cliente al recibir el correo podrá responder a la empresa, indicando sus cotizaciones, dudas e inquietudes.
- c. **Planificación del futuro:** calendario, hora y fecha para campañas de email marketing programadas.

Pasos para crear una lista de correo:

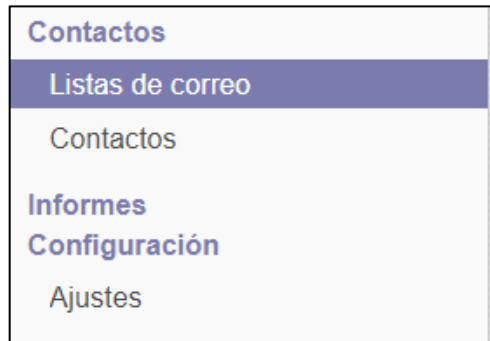
1. Clic en Listas de correo en el panel de control izquierdo. Luego de ello dar click en Crear.



2. Se abrirá la siguiente opción, donde permitirá poner el nombre de la lista de correos y diferenciarlas en las campañas de emailmarketing que se enviarán a futuro. Clic en **Guardar**.



3. Regresar a pestaña Lista de Correo en el panel izquierdo.



4. Seleccionar la lista creada. Clic en Editar.



5. Clic en Destinatarios



6. Se abrirá la siguiente ventana, con distintos campos de llenado.
- a. Nombre del cliente.
 - b. Etiquetas: Empleado, proveedor o cliente.
 - c. Correo electrónico
 - d. Nombre de la compañía donde labora.
 - e. País

- f. Fecha de cancelación, se utilizará si en todo caso el cliente no desea continuar recibiendo los correos.
- g. Clic en **Guardar**



Nombre
Raquel Menjivar

Etiquetas
Cliente x

Correo electrónico
4300442017@mail.utec.edu.sv

Título
Licenciada

Nombre de la compañía
Universidad Tecnológica de El Salve

País
El Salvador

Fecha de Creación
Fecha de cancelación de suscripción

Rebotado
0 veces

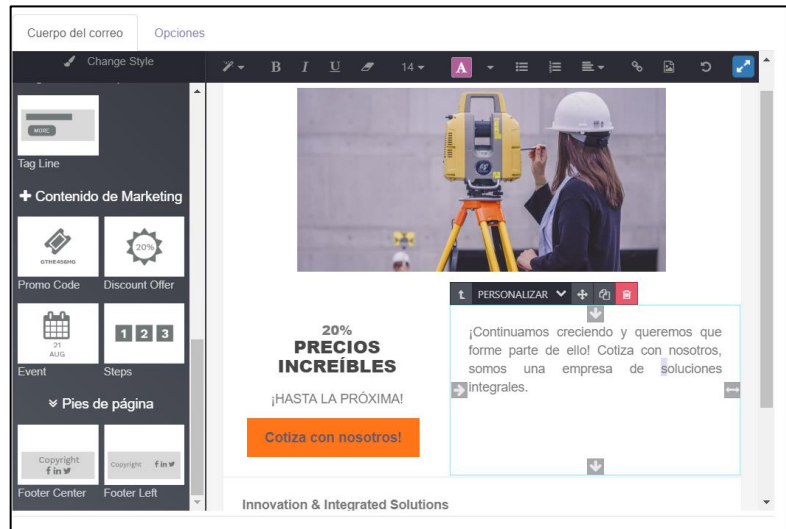
Envío no deseado

Lista de correo	Fecha de Creación	Número de contactos
1er Lista Clientes	10/11/2019 14:19:22	0

Añadir un elemento

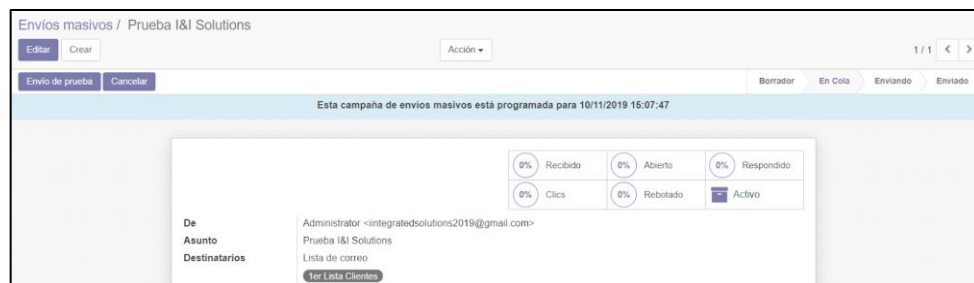
Diseño de Email Marketing

1. En el cuerpo del correo se podrán seleccionar:
 - a. Encabezado
 - b. Cuerpo del mensaje
 - c. Contenido de Marketing
 - d. Pies de Página



Envío de correo

1. Luego de realizado el diseño, se debe proceder a enviar un correo de prueba.

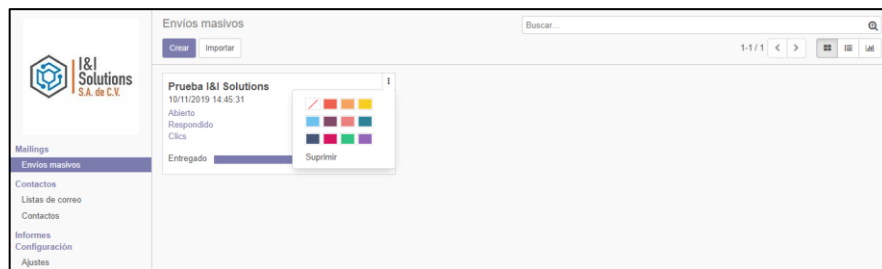


2. El tablero de envío masivo, generará un dashboard para estadísticas de la recepción del boletín enviado.

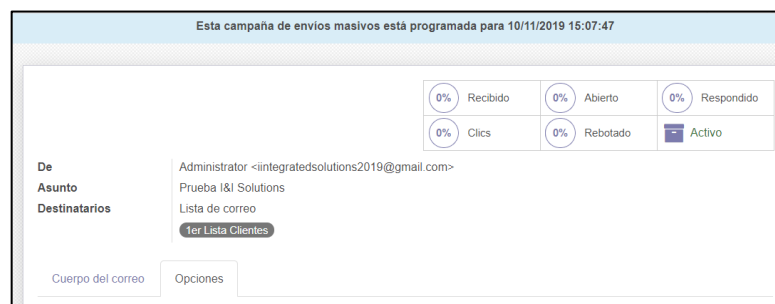


3. El tablero puede tener colores dependiendo de la campaña, o indicadores que la empresa está realizando.

4. Luego de haber realizado la prueba de correo, se procede a enviar correo a todos.



5. Si la campaña está programada, mostrará notificación de hora y fecha.



6. Monitorear el estado del correo.



7. Al enviarse el correo, el dashboard mostrará estadísticas si el correo electrónico fue recibido, abierto, clics y navegación o si éste fue rebotado.

 ¹ Correos elect...	 Recibido	 Abierto
 Respondido	 Clics	 Rebotado
 Activo		

8. Correos electrónicos enviados, se podrá evaluar por destinatario, la hora que recibió el correo y las interacciones realizadas.

Anexo n°10



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Directorio de Contactos



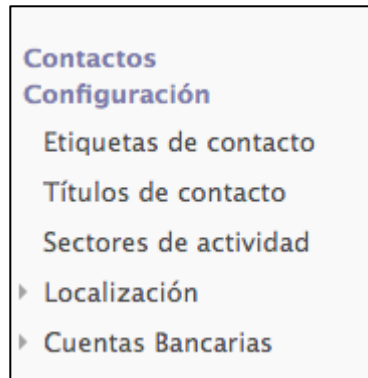
Anexo 10: Manual Módulo Directorio de Contactos

Objetivos:

- Crear los contactos, por clientes, proveedores y empleados.
- Administrar los contactos para una adecuada gestión en los procesos del negocio.

Funcionalidad:

El módulo consta de las siguientes partes:



En el módulo de contactos se proporcionan todos los detalles que se poseen (nombre de contacto, correo electrónico, teléfono, dirección, etc.), así como información adicional en el campo de notas Internas. Lo anterior permite llevar a cabo una adecuada categorización de directorio de contactos, para la gestión de negocios.

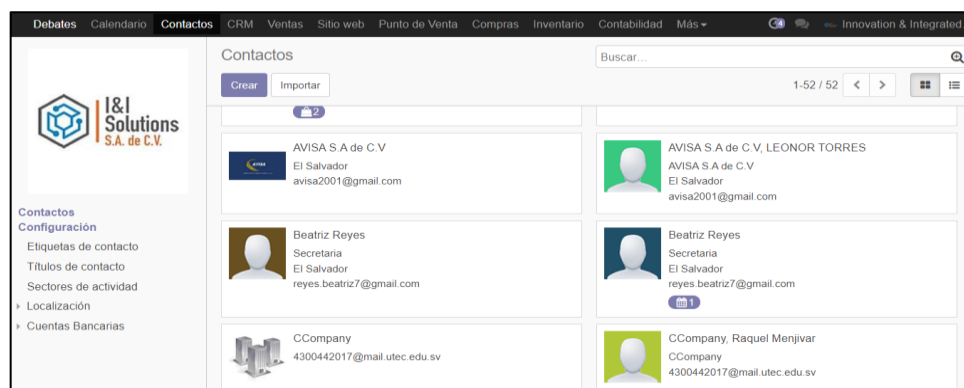
El módulo de contactos permite gestionar a los clientes, sean estas personas particulares o empresas, con el objeto de mantener una información actualizada en el momento de necesitarla.

Navegadores a utilizar:

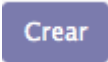
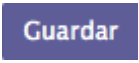
Mozilla Firefox	Google Chrome
	

Acceso al módulo de Directorio de Contactos:

En la barra de menú deberá dar clic en la opción Directorio de Contactos.

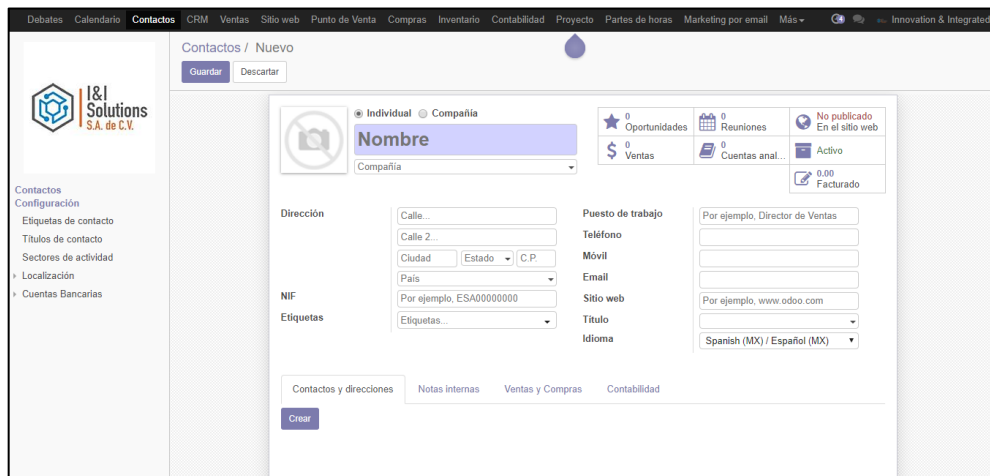


1. Contactos:

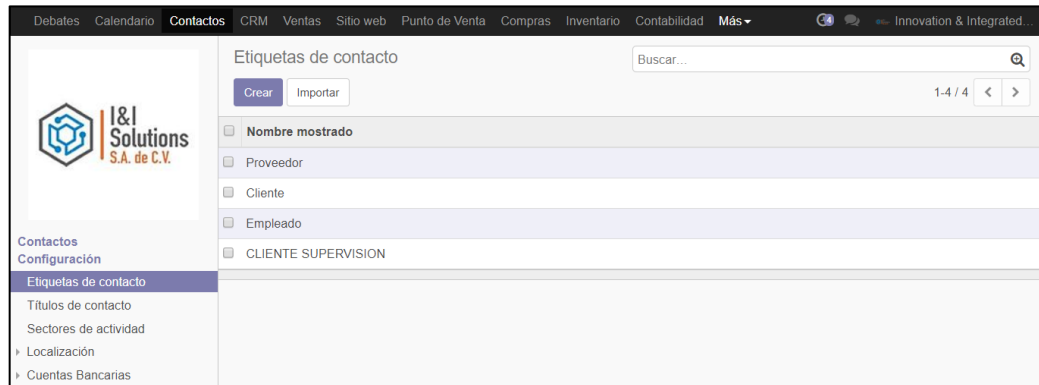
Para efecto de ingresar los contactos, pulse , para introducir la información en la siguiente pantalla, y guardarla con la tecla .

Creación de Contactos:

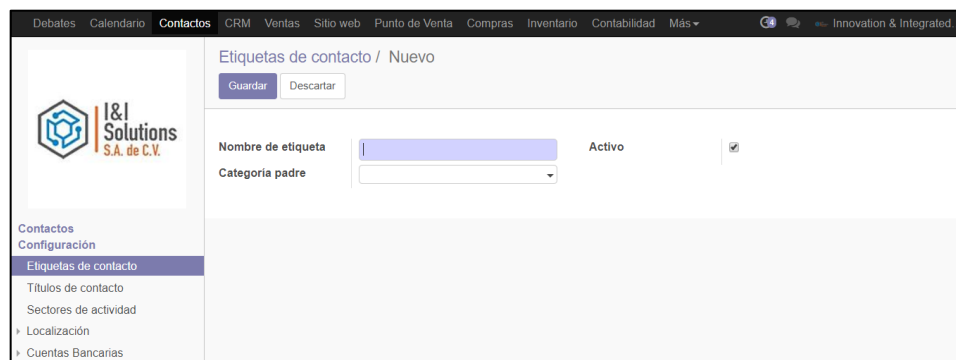
Para la creación de un contacto deberá dar clic en el botón crear, posteriormente en el botón guardar.



Etiquetas de contacto: ODOO permite establecer, las diferentes etiquetas de contacto para categorizarla de acuerdo a las necesidades y poderla filtrar cuando sea necesario.



Pueden ser introducidas nuevas etiquetas de contacto con la tecla crear, y guardar.



Títulos de contacto:

ODOO permite introducir los títulos de los contactos con la tecla crear y guardar en la siguiente pantalla:

Debates

Calendario

Contactos

CRM

Ventas

Sitio web

Punto de Venta

Compras

Inventario

Contabilidad

Más

Innovation & Integrated



Contactos

Configuración

Etiquetas de contacto

Títulos de contacto

Sectores de actividad

Localización

Cuentas Bancarias

Títulos de contacto

Buscar...

Crear

Importar

1-8 / 8

<

>

☐ Título	Abreviatura
☐ Doctor	Dr.
☐ Ingeniero	Ing
☐ Licenciada	Lic.
☐ Profesor	Prof.
☐ Secretaria	
☐ Señor	Sr.
☐ Sra.	Sra.
☐ Srta	Srta

Sectores de actividad y localización:

Para efectos de poder tener un mejor control sobre los contactos, ODOO permite establecer una clasificación por el tipo actividad y la localización, siempre con la tecla crear y guardar, en las siguientes pantallas:

Debates

Calendario

Contactos

CRM

Ventas

Sitio web

Punto de Venta

Compras

Inventario

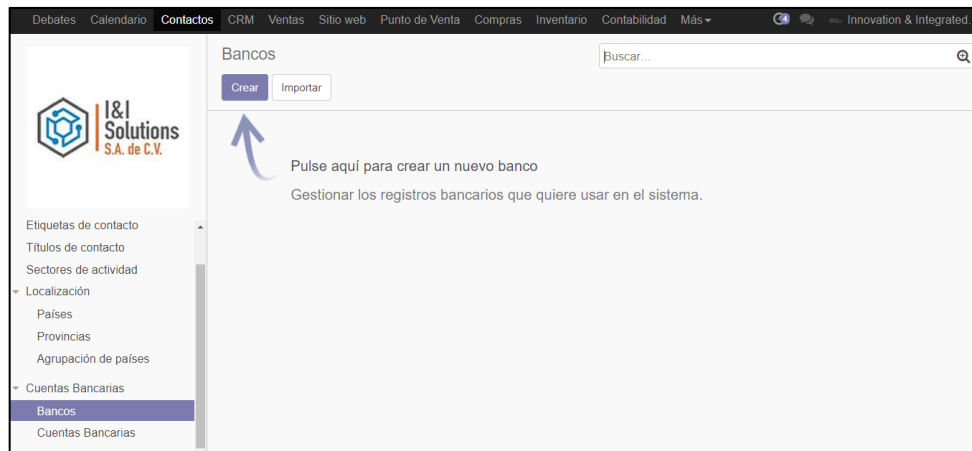
Contabilidad

Más

Nombre del país	Código de país
☐ Afganistán	AF
☐ Albania	AL
☐ Alemania	DE
☐ Andorra	AD
☐ Angola	AO
☐ Anguilla	AI
☐ Antártida	AQ
☐ Antigua y Barbuda	AG
☐ Arabia Saudita	SA
☐ Argelia	DZ
☐ Argentina	AR

Bancos y Cuentas bancarias:

Para efecto de llevar un control sobre las cuentas bancarias y los bancos, ODOO permite introducir dicha información en el módulo de contactos, siempre con las teclas crear y guardar, en las siguientes pantallas:



Anexo N°11



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual Módulo Debates



Anexo 11: Manual Módulo Debates

Objetivos:

- Optimizar la comunicación del equipo de I&I Solutions.
- Generar comunicación directa desde cualquier parte.
- Gestión de la comunicación por medio de canales con grupos públicos y privados.
- Agendar reuniones con clientes y empleados.

Funcionalidad:

El módulo Debates permite enviar y recibir mensajes desde donde se encuentre en ODOO además de administrar sus mensajes y notificaciones fácilmente desde dentro de la aplicación. Permite crear canales para chats de equipo, las conversaciones sobre proyectos, coordinación de reuniones, y más en una sencilla interfaz de búsqueda.

Puede utilizar canales con el fin de organizar debates entre equipos individuales, departamentos, proyectos, o cualquier otro grupo que requiere comunicación regular. Al tener conversaciones que todos en los canales pueden ver, es fácil mantener todo el equipo en el círculo con las últimas novedades.

El módulo de calendario permite utilizar la plataforma de ODOO para agendar reuniones con los empleados y clientes, con el seguimiento adecuado tomando en cuenta la duración y el objetivo de la reunión, así como los invitados que participan en la misma.

Navegadores a utilizar:

Mozilla Firefox	Google Chrome
	

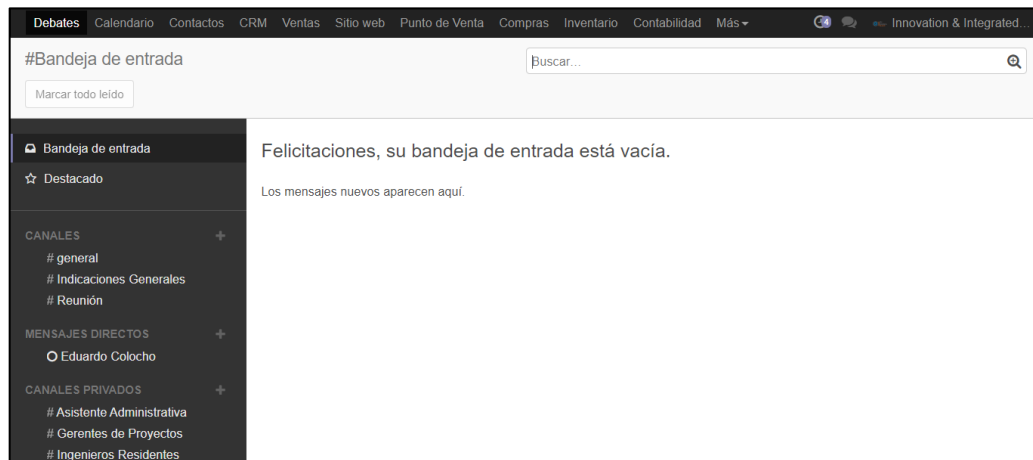
Acceso al sistema ODOO:

Para ingresar al sistema se debe acceder a Internet desde el navegador Chrome, mediante la siguiente URL: <http://iintesolutions.com/>. Posteriormente deberá ingresar su usuario y contraseña.



Acceso a Módulo Debates:

En la barra de menú deberá dar clic en la opción Debates.

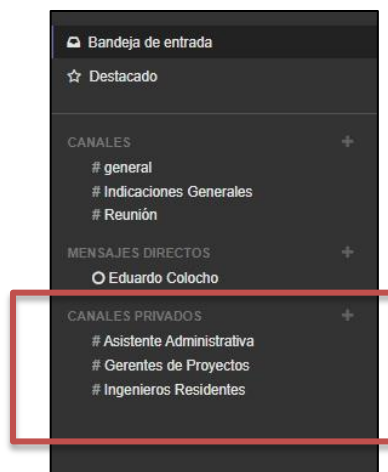


Creación de Canales:

Existen dos tipos de Canales Públicos y Privados. Para la creación de Canales Públicos deberá dar clic en el símbolo + en la opción Canales.

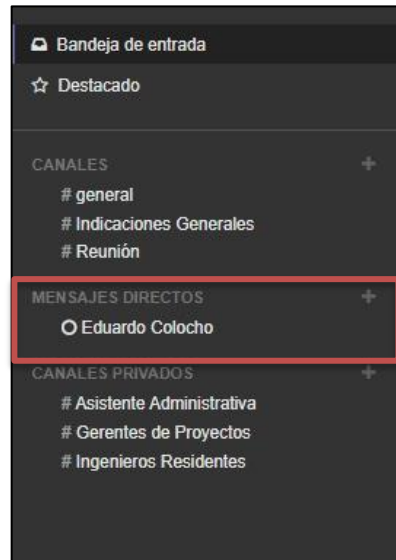


Para la creación de Canales privados deberá dar clic en el símbolo + en la opción Canales Privados.



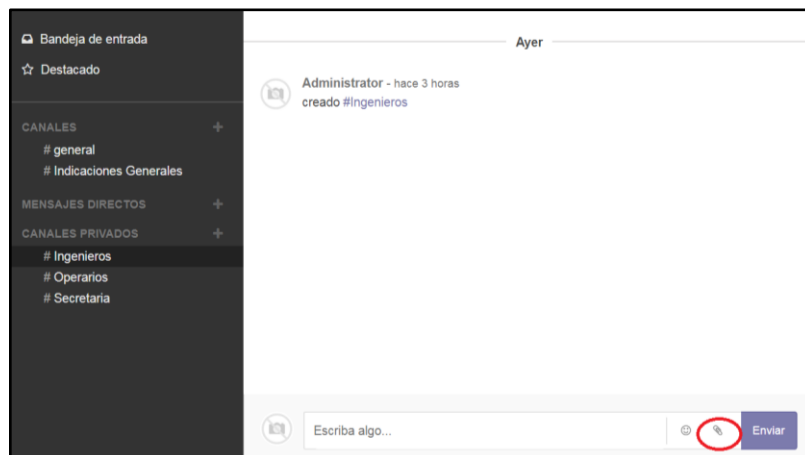
Mensajería Directa a un Usuario:

Para el envío de mensajes directos deberá dar clic en el símbolo + en la opción mensajes directos.



Añadir archivos adjuntos a canales públicos y privados:

Ingresamos al canal donde deseamos iniciar una conversación dando clic, y nos aparece la ventana de chat en ella damos clic al icono de clip y cargamos el archivo desde la dirección en donde lo tengamos guardado.



Anexo N° 12



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo de Contabilidad



Anexo 12: Manual Módulo Contabilidad

Objetivos:

- Concentrar información y enlazar áreas.
- Generar reportes dinámicos.

Funcionalidad:

El módulo de Contabilidad en ODOO, es una herramienta eficaz que permite realizar registro y tener un control de los cobros y pagos realizados dentro de la organización.

Navegadores a utilizar:

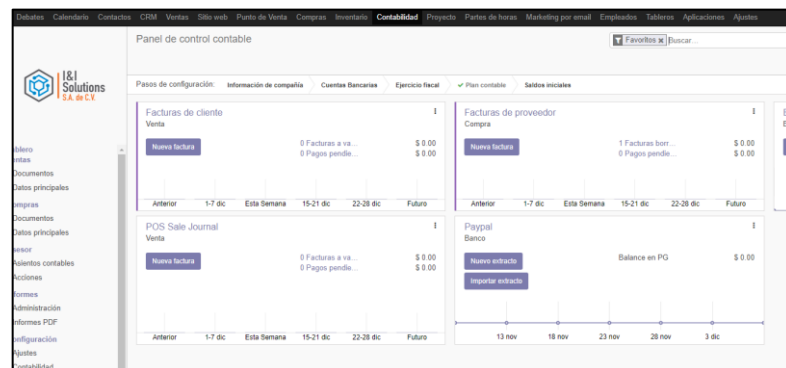
Moxilla Firefox	Google Chrome
	

Pasos de implementación:

Para ingresar al módulo de contabilidad desde el ordenador se utiliza la siguiente dirección:

<http://ec2-3-132-214-171.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069>

Se desplegará el tablero con las opciones de trabajo todas relacionadas con la contabilidad de la organización como, por ejemplo:



- Ventas
- Compras
- Asesor
- Informes
- Configuración

A continuación, iniciaremos con la carga del Catálogo Contable en el Sistema ODOO:

Inicialmente clasificaremos cada cuenta contable de acuerdo con los conceptos (TYPE) que el ERP ODOO maneja como se observa a continuación:

CODE	NAME	TYPE	RECONCILE
1	ACTIVO	Activos Corrientes	TRUE
11	ACTIVO CORRIENTE	Activos Corrientes	TRUE
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	Banco y caja	TRUE
110101	FONDO DE CAJA CHICA	Banco y caja	TRUE
110102	CAJA GENERAL	Banco y caja	TRUE
110103	BANCOS CUENTA CORRIENTE	Banco y caja	TRUE
11010301	CUENTA CORRIENTE PROMERCA 4959	Banco y caja	TRUE
11010302	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 695	Banco y caja	TRUE
11010303	CUENTA CORRIENTE GAVINENCIA 295	Banco y caja	TRUE
11010304	CUENTA CORRIENTE AGRICOLA 274	Banco y caja	TRUE
11010305	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 895	Banco y caja	TRUE
11010306	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 729	Banco y caja	TRUE
11010307	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 195	Banco y caja	TRUE
11010308	CUENTA CORRIENTE PROMERCA 809	Banco y caja	TRUE
11010309	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 9403	Banco y caja	TRUE
110104	BANCOS CUENTAS DE AHORRO	Banco y caja	TRUE
11010401	AHORRO FONDOS RESERVADOS ACOFINDES 3101	Banco y caja	TRUE
11010402	AHORRO FONDO RESERVADOS ACOFINDES 3102	Banco y caja	TRUE
110105	BANCOS DEPOSITOS A PLAZO	Banco y caja	TRUE
11010501	PLAZO FONDO RESERVADOS ACOFINDES 8611	Banco y caja	TRUE
110106	EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	Banco y caja	TRUE
11010601	REPORTES DETALLE	Banco y caja	TRUE

Plan contable / Nuevo

Código:

Nombre:

Tipo:

Impuestos por defecto:

Etiquetas:

Grupo:

☐ Permitir conciliación

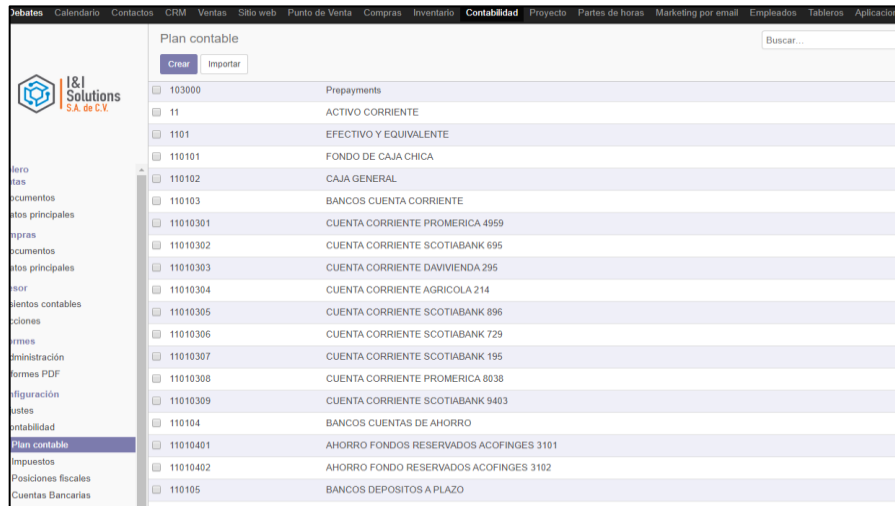
☐ Descatalogado

¿Cómo afectan los tipos de cuenta a sus Informes?

- Ganancias y Pérdidas
 - Ingreso: ☐ Activos Corrientes
 - Menos coste de ingresos: ☐ Cuentas a cobrar
 - BENEFICIO BRUTO: ☐ Anticipos
 - Más otros ingresos: ☐ Más banco y caja
 - Menos gastos: ☐ Más Activos Fijos
 - Gastos: ☐ Más activos no-corrientes
 - Depreciación: ☐ ACTIVOS TOTALES
 - GANANCIA NETA: ☐ Menos pasivos corrientes
 - Menos cuentas de tarjetas de crédito: ☐ Menos cuentas a pagar
 - Menos pasivo no corriente: ☐ Menos pasivo no corriente
 - ACTIVOS NETOS: ☐ Capital
 - Más Beneficio Neto: ☐ Más Beneficio Neto
 - CAPITAL TOTAL: ☐ CAPITAL TOTAL

Luego se copia todo el catálogo y pega en una hoja de Open Office, guardándolo con extensión CSV (delimitada por espacios) escogiendo conjunto de caracteres: **UNICODE UTF-8**; dar clic en guardar.

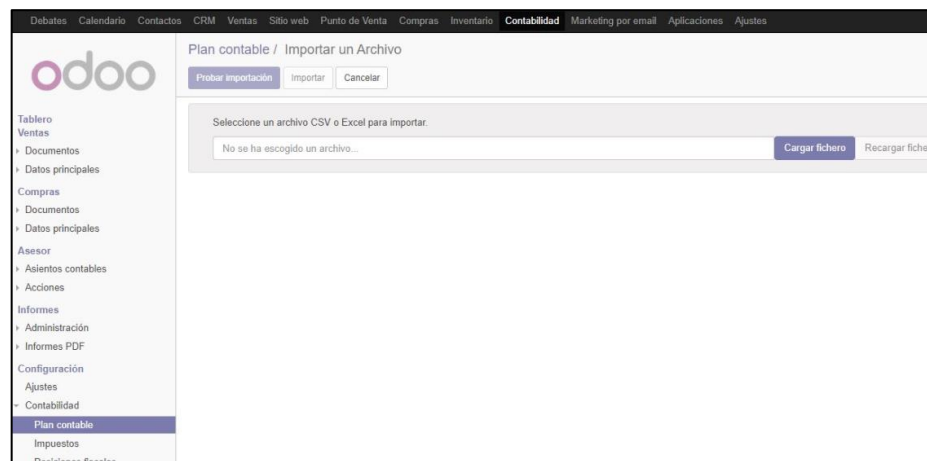
Al tener creado el archivo .csv Importamos el archivo a ODOO 11

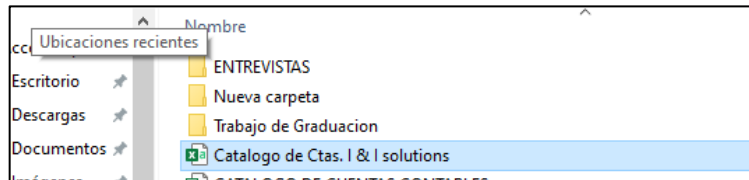


Posteriormente daremos Clic en la opción cargar ficheros:

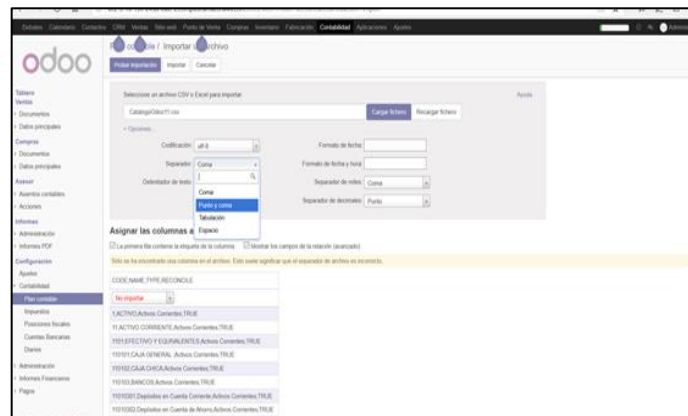


Escogemos el archivo .csv y realizamos la carga.

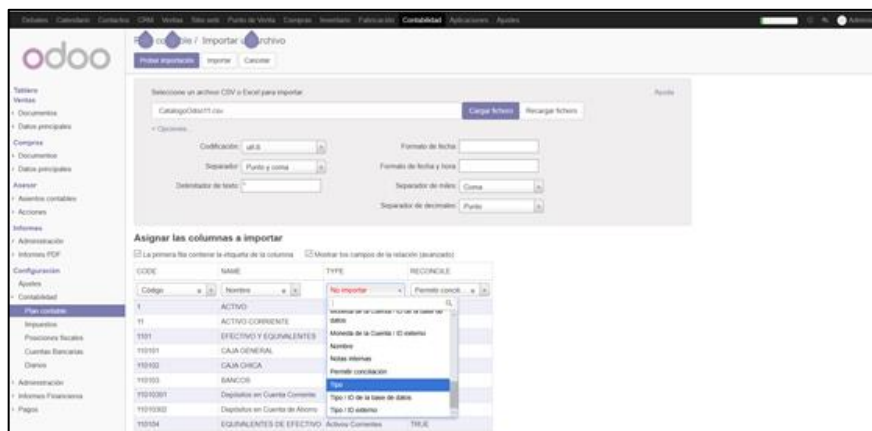




Posteriormente al cargar el archivo en ODOO y configuramos en la casilla **“Definidor de texto”** en el cual colocaremos Punto y coma.



Al observar la información ordenada, configuraremos el archivo TYPE y colocaremos tipo lo que nos actualizará el campo, seleccionando la opción probar la importación.

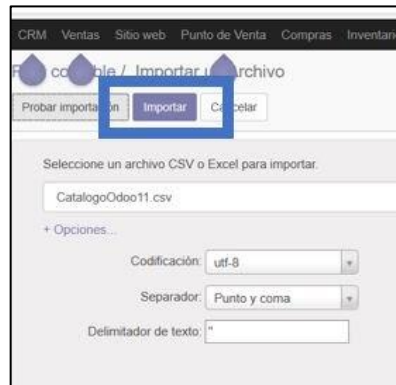


Al seleccionar la opción de **“Probar Importación”**, se observa una franja celeste en la que se lee **“Todo parece válido”** los que nos muestra que no existe error alguno en la importación realizada.

CODIGO	NOMBRE	TIPO	RECONCILIAR
1	ACTIVO	Activos Corrientes	TRUE
11	ACTIVO CORRIENTE	Activos Corrientes	TRUE
1101	EFECTIVO Y EQUIVALENTES	Activos Corrientes	TRUE
110101	CAJA CORRIENTE	Activos Corrientes	TRUE
110102	CAJA CORRIENTE	Activos Corrientes	TRUE
110103	BANCOS	Activos Corrientes	TRUE
11010301	Depositos en Cuentas Corrientes	Activos Corrientes	TRUE
11010302	Depositos en Cuentas de Ahorro	Activos Corrientes	TRUE

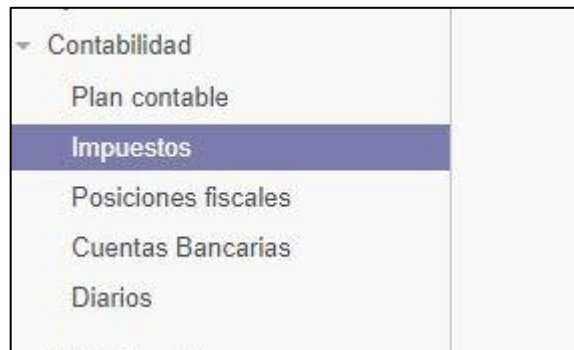
En un caso de haber errores solo se corrige el archivo de excel y se repite el proceso de importación.

Posteriormente se escoge la opción “Importar” para poder generar las cuentas contables del catálogo a continuación se muestra.



Código	Descripción	Actividad Contable
11	ACTIVO CORRIENTE	Activo Corriente
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	Banco y caja
110101	FONDO DE CAJA CHICA	Banco y caja
110102	CAJA GENERAL	Banco y caja
110103	BANCOS CUENTA CORRIENTE	Banco y caja
11010301	CUENTA CORRIENTE PROMERICA 899	Banco y caja
11010302	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 895	Banco y caja
11010303	CUENTA CORRIENTE DARVIENDA 295	Banco y caja
11010304	CUENTA CORRIENTE AGRICOLA 214	Banco y caja
11010305	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 896	Banco y caja
11010306	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 729	Banco y caja
11010307	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 195	Banco y caja
11010308	CUENTA CORRIENTE PROMERICA 9036	Banco y caja
11010309	CUENTA CORRIENTE SCOTIABANK 3403	Banco y caja
110104	BANCOS CUENTAS DE AHORRO	Banco y caja
11010401	AHORRO FONDOS RESERVADOS ACOFINDES 3101	Banco y caja
11010402	AHORRO FONDO RESERVADOS ACOFINDES 3102	Banco y caja
110105	BANCOS DEPOSITOS A PLAZO	Banco y caja
11010501	PLAZO FONDO RESERVADOS ACOFINDES 3611	Banco y caja
110106	EQUIVALENTES DE EFECTIVO	Banco y caja
11010601	REPORTES DETALLE	Banco y caja
1102	CUENTAS POR COBRAR	Activos
110201	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Activos
11020101	FONDA	Activos
11020102	DISAGRO	Activos
11020103	FERRE	Activos

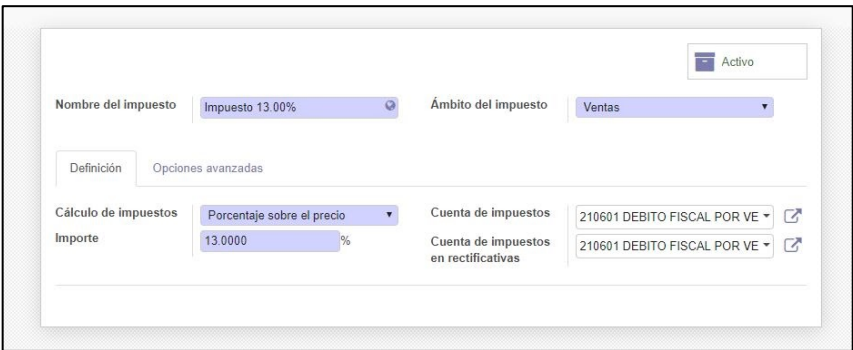
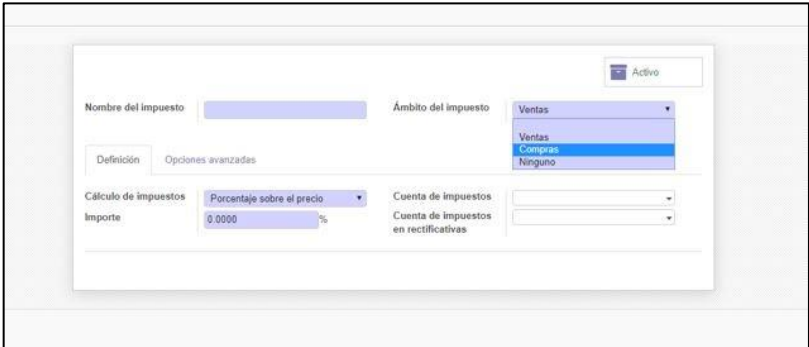
A su vez configuraremos la parte de **“Impuestos”** a utilizar dentro de nuestro régimen tributario, el cual nos permitirá utilizar como base las leyes vigentes:



Seleccionamos el botón crear:



Posteriormente llenamos los campos con la información requerida:



Anexo N°13



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Punto de Venta



Anexo 13: Manual Módulo Punto de Venta

Objetivos:

- Integrar soluciones para nuevos productos, estrategias de precios y promociones.
- Implantar una estrategia global a través de todas sus tiendas y sin dificultades.
- Facturar producto desde la tienda local para control interno.

Navegadores a utilizar:

Mozilla Firefox	Google Chrome
	

Pedidos:

Utilice este menú para navegar a pedidos anteriores. Para registrar nuevas órdenes, puede utilizar el menú *Su sesión* para la interfaz de pantalla táctil.

Debates Calendario Contactos CRM Ventas Sitio web Punto de Venta Compras Inventario Contabilidad Proyecto Partes de horas Marketing por email Más									
Tablero Pedidos Pedidos Sesiones									
Pedidos Buscar... 1-13 / 13 < >									
☐	Ref. venta	Referencia del recibo	Cliente	Fecha de pedido	Vendedor	Total	Estado	Sesión	
☐	Agencia Central /0013	Pedido 00004-017-0015	Alba Petroleos	21/12/2019 09:32:01	Innovation & Integrated Solutions	325.44	Pagado	POS/2019/12/18/04	
☐	Agencia Central /0012	Pedido 00004-015-0014		19/12/2019 17:24:54	Innovation & Integrated Solutions	325.44	Pagado	POS/2019/12/18/04	
☐	Agencia Central /0011	Pedido 00004-015-0013		18/12/2019 16:55:32	Innovation & Integrated Solutions	81.49	Pagado	POS/2019/12/18/04	
☐	Agencia Central /0010	Pedido 00004-013-0012		18/12/2019 15:48:02	Innovation & Integrated Solutions	325.44	Pagado	POS/2019/12/18/04	
☐	Agencia Central /0009	Pedido 00004-012-0011		18/12/2019 15:39:39	Innovation & Integrated Solutions	325.44	Pagado	POS/2019/12/18/04	

Sesiones:

Debates Calendario Contactos CRM Ventas Sitio web Punto de Venta Compras Inventario Contabilidad Proyecto Partes de horas Marketing por email Más									
Tablero Pedidos Pedidos Sesiones									
Sesiones Buscar... 1-3 / 3 < >									
☐	Punto de Venta	ID de sesión	Responsable	Fecha de apertura	Fecha de cierre	Estado			
☐	Agencia Central (Innovation & Integrated Solutions)	POS/2019/12/18/04	Innovation & Integrated Solutions	18/12/2019 13:11:27		En proceso			
☐	Agencia Central (Innovation & Integrated Solutions)	POS/2019/12/06/03	Innovation & Integrated Solutions	06/12/2019 07:04:03	08/12/2019 10:04:05	Cerrado y publicado			
☐	Agencia Central (Innovation & Integrated Solutions)	POS/2019/11/13/01	Innovation & Integrated Solutions	12/11/2019 20:34:54	06/12/2019 07:03:50	Cerrado y publicado			

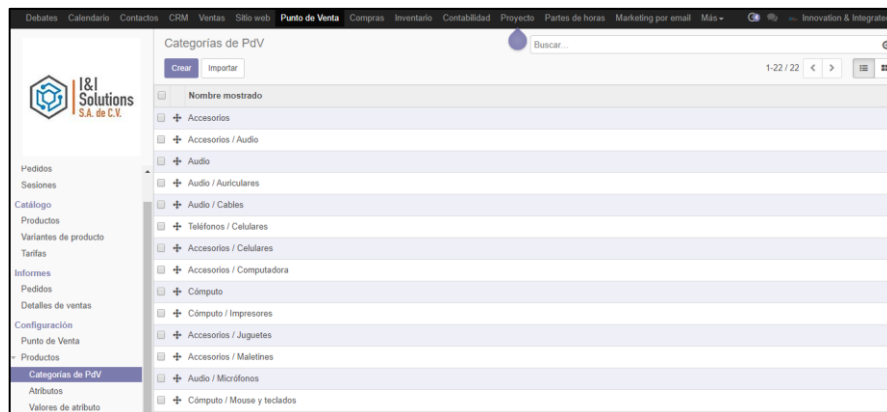
Una sesión es un periodo de tiempo, normalmente un día, en el que vende a través del punto de venta. El usuario tiene que revisar el efectivo en la caja registradora al inicio y al final de cada sesión.

Pasos de implementación.

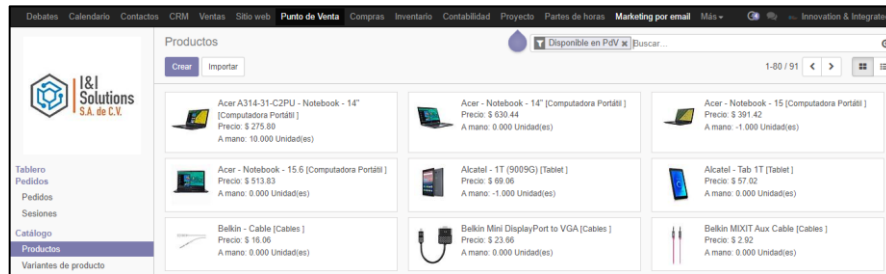
- Clic en punto de venta
- Desplegará las siguientes opciones:

Tablero
Pedidos
Pedidos
Sesiones
Catálogo
Productos
Variantes de producto
Tarifas
Informes
Pedidos
Detalles de ventas
Configuración
Punto de Venta
Productos

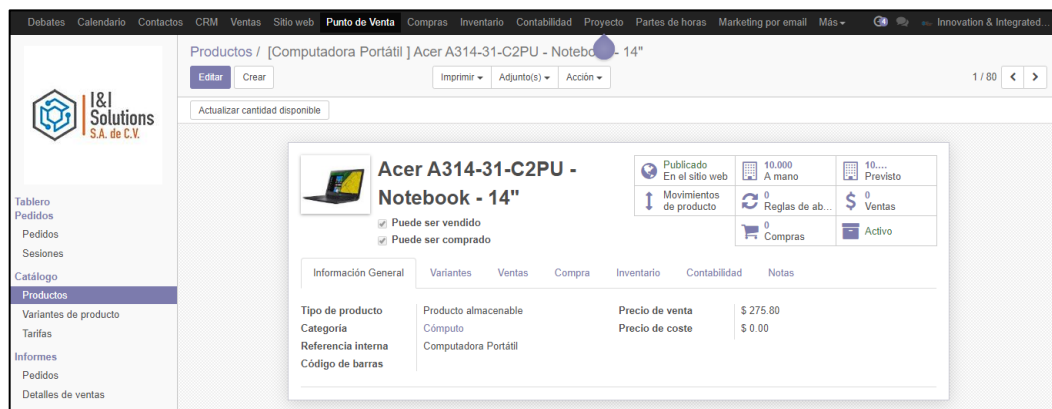
- En el apartado de configuración, permitirá clasificar categorías de punto de venta.
 - Clic en Crear
 - Crear **nombre** y clasificar con una categoría padre
 - Se mostrará las categorías como resultado final



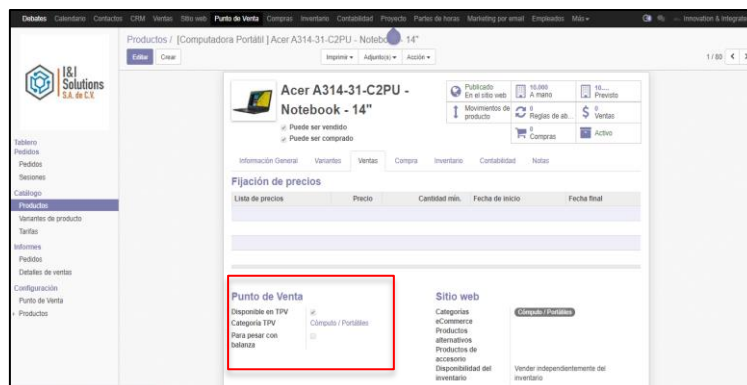
- Asignación de categorías a los productos.



- Clic en Productos en la clasificación de catálogo
- Clic en un producto.

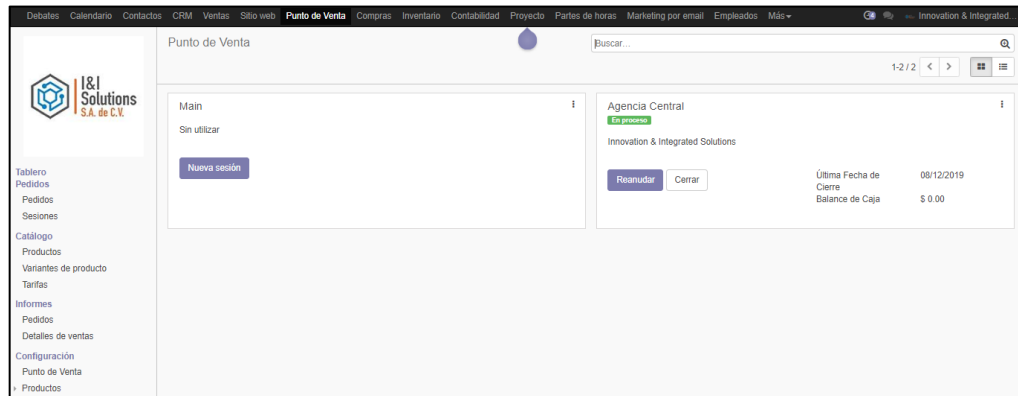


- Clic en ventas, y editar.
- Agregar categoría en **TPV**, clic en **Guardar**

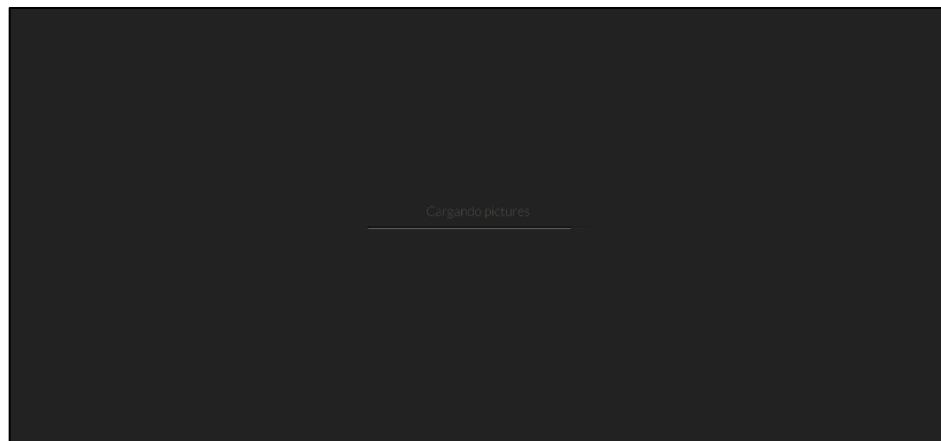


Sesiones de Punto de Venta

1. Clic en **Nueva Sesión** o **Reanudar Sesión**



2. Desplegará la siguiente pantalla:



3. Se mostrará el punto de venta

a. Categorías, productos e imágenes

c. Clic en efectivo

« Atrás

Pagos

Validar »

Efectivo (USD)

\$ 667.22

Por favor seleccione un método de pago

1	2	3	+10
4	5	6	+20
7	8	9	+50
C	0	.	⌂

Cliente

« Atrás

Pagos

Validar »

Efectivo (USD)

Debe	Entregado	Cambiar	Método
667.22	0.00		Efectivo (USD) ✕

1	2	3	+10
---	---	---	-----

Alba Petroleos

d. Clic en cliente

Nombre	Dirección	Teléfono
Alba Petroleos	Parque Industrial El Boquerón Block A N°1 Boulevard Orden de Malta Sur, San Salvador , El Salvador	2526-7700
Alcaldía de Santa Tecla	2da. Avenida Norte Calle Walter Soundy y 3ra. Calle Poniente N° 2-2 Santa Tecla, Santa Tecla, El Salvador	2500-1300
AVISA S.A de C.V	., El Salvador	2243-5417
LEONOR TORRES	., El Salvador	2243-5417
Beatriz Reyes	., El Salvador	
Beatriz Reyes	., El Salvador	2228-8788
CDE Instituto Nacional de Ayutuxtepeque	Colonia Herrera 1 Av. Nte, San Salvador , San Salvador , El Salvador	7205-7472
CENIA	Km. 33 1/2 Carretera a Santa Ana, Ciudad Arce La Libertad, La Libertad , El Salvador	2397-2200
Centro Escolar Jardines de la Sabana	Final Calle La Sabana Ave. "D" Ciudad Merliot , La Libertad , El Salvador	

e. Clic en validar

f. Desplegará recibo para el cliente.

Cambio: \$ 0.00 Siguiente pedido »

Imprimir recibo

08/12/2019 09:52:33 Pedido 00003-001-0001

Innovation & Integrated Solutions
Teléfono: 503 2228-8788
Usuario: Innovation & Integrated Solutions

Acer A314-31-C2PU - Notebook - 14"	1.000	\$ 275.80
Acer - Notebook - 15	1.000	\$ 391.42
Subtotal:		\$ 667.22
Total:		\$ 667.22
Efectivo (USD)		\$ 667.22
Cambio:		\$ 0.00

08/12/2019 09:52:33 Pedido 00003-001-0001

Innovation & Integrated Solutions
Teléfono: 503 2228-8788
Usuario: Innovation & Integrated Solutions

Acer A314-31-C2PU - Notebook - 14"	1.000	\$ 275.80
Acer - Notebook - 15	1.000	\$ 391.42
Subtotal:		\$ 667.22
Total:		\$ 667.22
Efectivo (USD)		\$ 667.22
Cambio:		\$ 0.00

Imprimir 1 página

Destino Guardado como PDF

Páginas Todo

Diseño Vertical

Más opciones v

Guardar
Cancelar

g. Clic en cerrar Cerrar y confirmar

h. En el tablero, dar clic en Cerrar para realizar cierre de caja, validar y contabilizar asientos de cierre.

Agencia Central ⋮

En proceso

Innovation & Integrated Solutions

Reanudar
Cerrar

Última Fecha de Cierre 06/12/2019

Balance de Caja \$ 0.00

Punto de Venta / POS/2019/12/06/03

Editar

Acción

1 / 1

Continuar venta

Validar y contabilizar asiento(s) de cierre

Control de apertura

En proceso

Control de cierre

Cerrado y publicado

Sesión: POS/2019/12/06/03

Responsable

Innovation & Integrated Solutions

Punto de Venta

Agencia Central (Innovation & Integrated Solutions)

Fecha de apertura

09/12/2019 07:04:03

Resumen por métodos de pago

Referencia	Diario	Saldo inicial	Subtotal de transacciones	Saldo final	Diferencia	Estado
POS/2019/12/06/03	Efectivo (USD)	\$ 0.00	\$ 967.22	\$ 0.00	\$ -967.22	Nuevo

Anexo N°14



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Gestión de Compra e Inventario



Anexo 14: Manual Módulo de Compra e Inventario

Objetivos:

Compras:

- Ingresar los proveedores.
- Establecer las solicitudes de proveedores y los pedidos de compra.

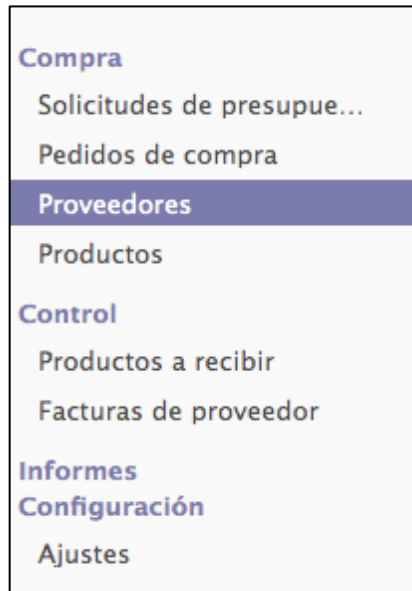
Inventarios:

- Ingresar productos por las cuentas contables sin almacenamiento
- Controlar el tránsito de mercadería que venden.
- Verificar la existencia por producto.
- Establecer mecanismo de abastecimiento.
- Reducir el nivel de Stock.

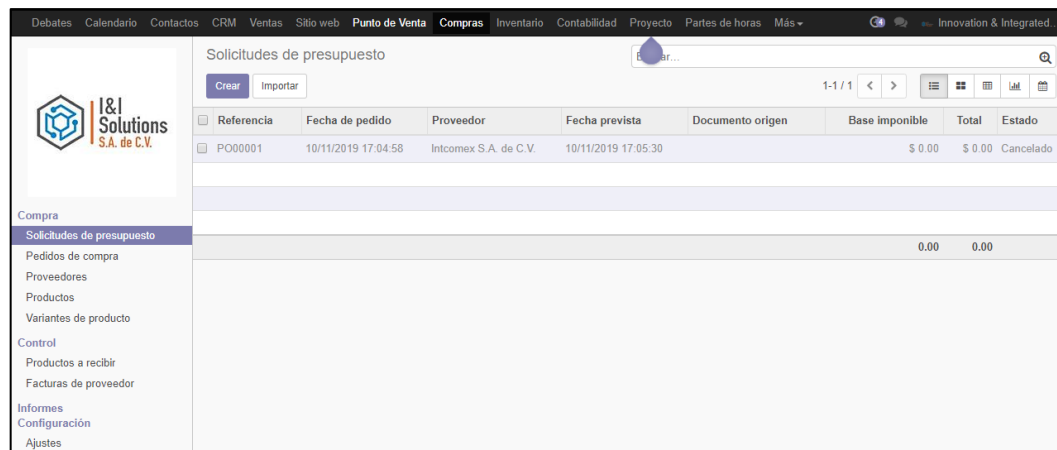
Funcionalidad:

Registrar los proveedores, para el módulo de contactos y las compras, para el respectivo control sin almacenamiento, e ingresar los productos sin almacenamiento.

El módulo de compras consta los siguientes procesos:

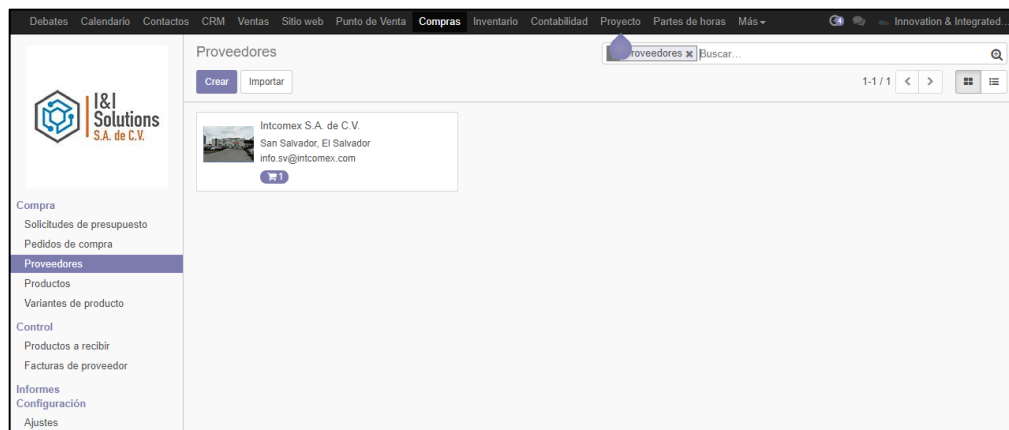


Solicitudes de Presupuesto:



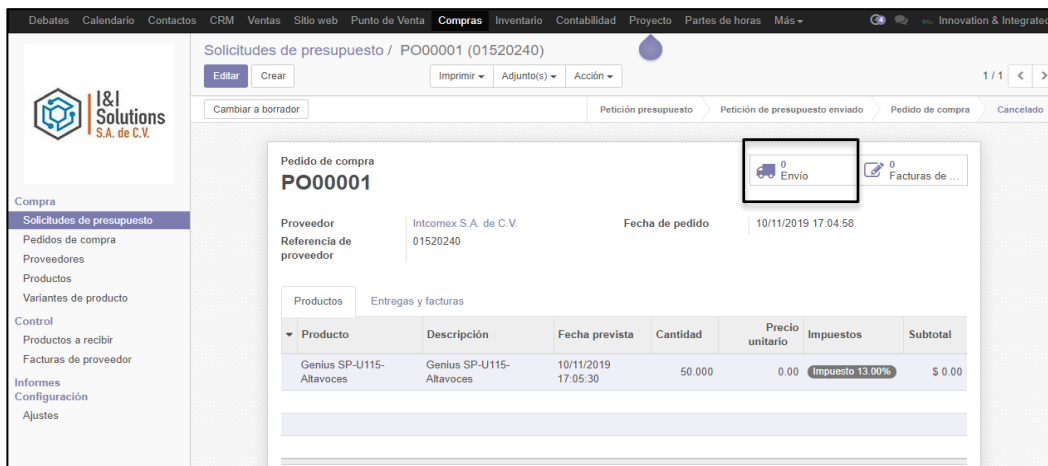
Es posible crear solicitudes de presupuesto o cotizaciones de productos específicos a los proveedores creados, por medio de las teclas crear y guardar, en la siguiente pantalla:

Proveedores



Para efecto de introducir los datos de los proveedores para la lista de contactos, se debe de crear y guardar en la siguiente pantalla:

Inventarios/ Transferencias:



Para efecto de registrar las cotizaciones recibidas y aprobadas como compras, es posibles ingresar las transferencias en el inventario con las teclas crear y guardar, introduciendo los datos en la siguiente pantalla:

Guardar

Descartar

Fecha

09/12/2019

Importe

0.00

Descripción

Computadoras de escritorio

Cantidad

0.00

Proyecto

Licitación MINED

Tarea

Crear

Importar

Fecha

Empleado

Descripción

Proyecto

Tarea

Tiempo (horas)

Innovation & Integrated Solutions (1)						10:00
▼ Supervisión Fovial (1)						10:00
▼ Preparando (1)						10:00
☐ 06/12/2019	Innovation & Integrated Solutions	En consulta	Supervisión Fovial	Preparando		10:00
						10:00

Para efecto de verificar la parte de horas, ingresar en opción **todas las partes de horas**, desplegando la ventana donde se muestra la tarea y la actividad.

Anexo N°15



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual Módulo Proyecto y Partes de Hora



Anexo 15: Manual Módulo Proyecto y Parte de Horas

Objetivos:

- Planear y darle el seguimiento a un proyecto, así como la asignación de las tareas, los responsables y el control del tiempo de ejecución para la verificación del avance.
- Organizar el proyecto en las diferentes etapas que se realiza para el mejor seguimiento, de manera personalizada
- Establecer el estado de cada tarea en cualquier momento y usuario, integrando con información relevante para el proyecto y la verificación del avance
- Seguimiento al servicio post venta, en cualquier reclamo de un cliente, como un proyecto de servicio al cliente.

Funcionalidad:

La aplicación permite la planeación y el seguimiento de cada uno de los proyectos de la organización, incluso para el servicio post venta.

Los Proyectos en ODOO permiten gestionar un proyecto junto con todo el equipo involucrado y comunicarse con cualquier miembro de cada proyecto y de la tarea asignada.

Navegadores a utilizar:

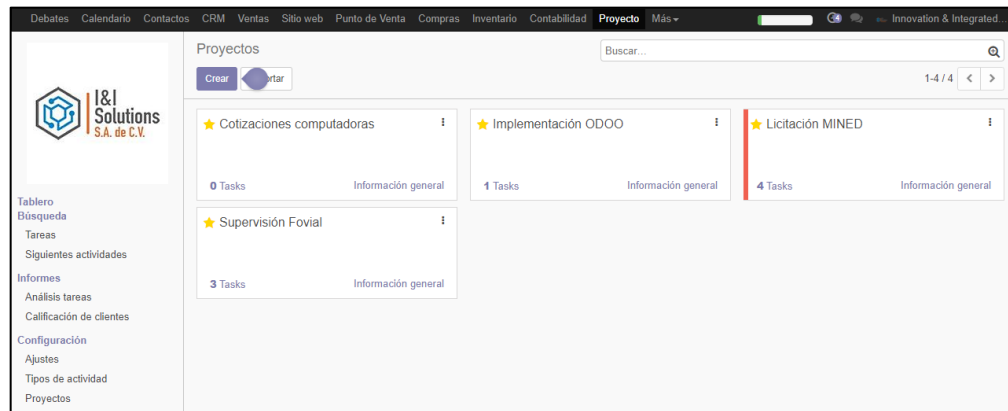
Mozilla Firefox	Google Chrome
	

Pasos de implementación:

El módulo consta de las siguientes partes:

- Tablero**
- Búsqueda**
 - Tareas
 - Siguientes actividades
- Informes**
 - Análisis tareas
 - Calificación de clientes
- Configuración**
 - Ajustes
 - Tipos de actividad
 - Proyectos

Crear un Proyecto:

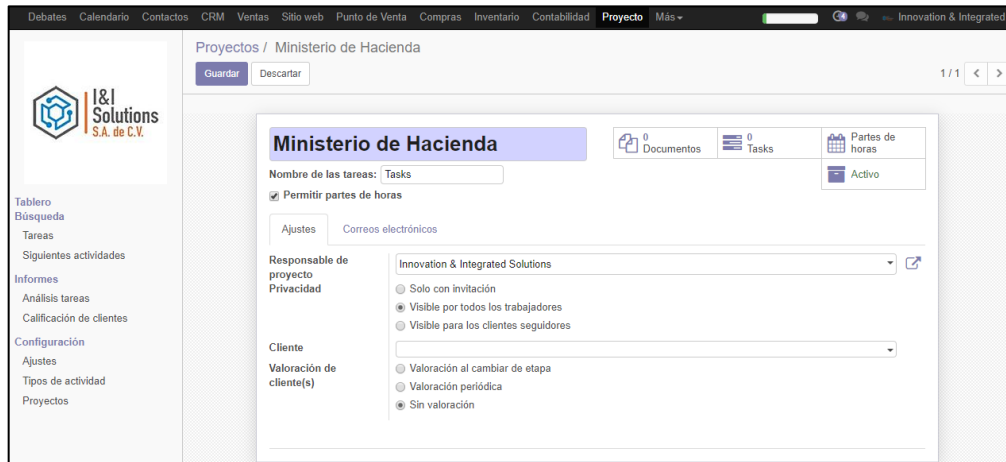


Abrir el módulo de proyecto, haciendo clic en crear, abriéndose la siguiente ventana, para luego crearlo con el mismo botón.

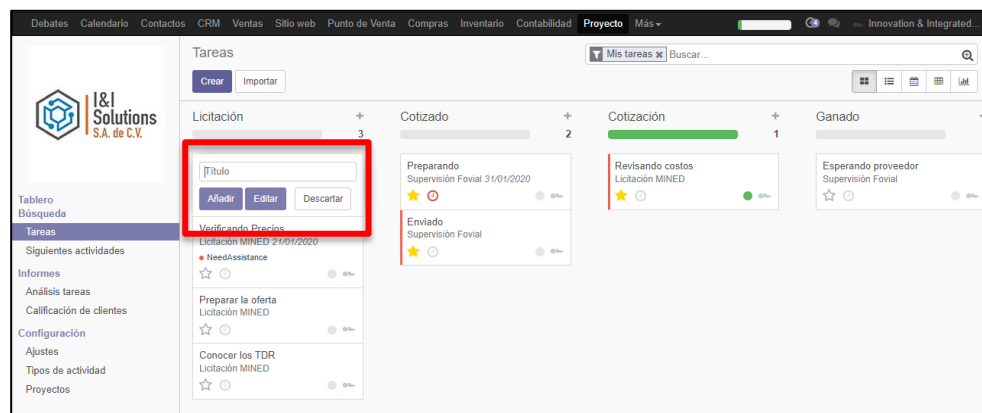
Utilice el botón Crear y editar, para introducir los datos del proyecto y su seguimiento, con los siguientes niveles de seguridad, seguido de la tecla guardar.

La configuración de seguridad se realiza de la diferente manera:

- Solo con invitación: visible en portal si es invitado.
- Visible para todos los trabajadores: empleados ven todas las tareas o incidencias.
- Visible para los clientes seguidores: cliente designado por invitación



Crear las Tareas:



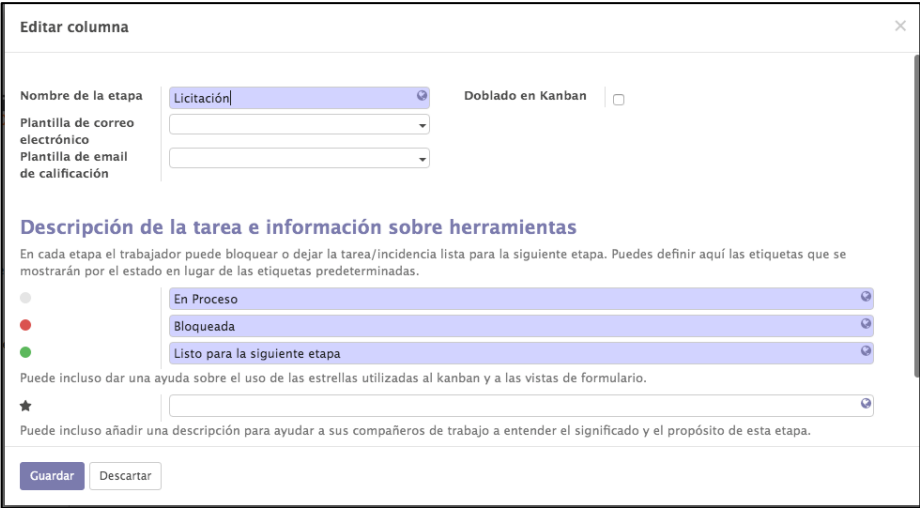
En la nueva ventana, añada una nueva columna y cambie el nombre de acuerdo con las etapas del proyecto, después añada tantas columnas como necesite según las etapas que requiera, con la tecla de añadir.

Por cada etapa, existen marcas para los estados  de las tareas entre las etapas, y usted puede personalizarlas según sus necesidades.

Arrastre el puntero del ratón sobre el nombre, y haga clic en el icono que aparece, y en después en el menú de inicio, haga clic en  .

Una nueva ventana se abrirá. Los puntos de color y el icono de estrella corresponden a los marcadores personalizados que se aplicaron en las tareas, por lo que es más fácil saber qué tarea requiere atención.

Para todo cambio, se debe de guardar o descartar en caso de no realizarlo.

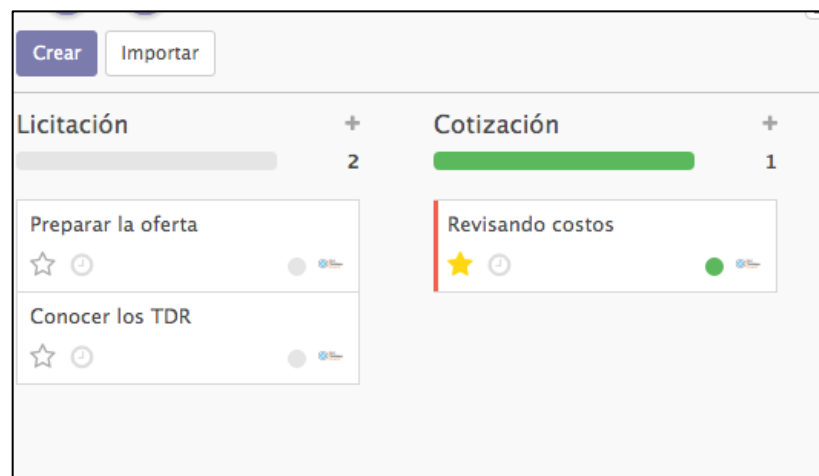


Reorganizar las Etapas

Es posible personalizar fácilmente esta pantalla para que se adapte mejor a las necesidades del negocio mediante la creación de nuevas columnas. Desde el punto de vista Kanban del proyecto, puede agregar etapas haciendo clic en **Añadir** nueva columna.

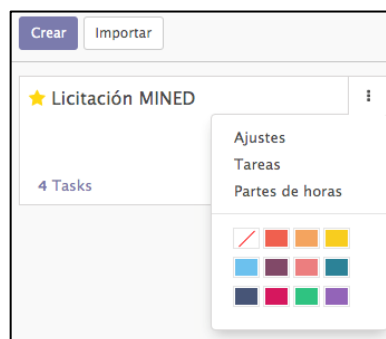
Si se desea cambiar el orden de las etapas, se puede hacerlo fácilmente arrastrando y soltando la columna que desea mover a la ubicación deseada.

También puede plegar o desplegar sus etapas utilizando el icono listo en la etapa deseada.



Modificando el proyecto

Es **posible** modificar el proyecto en el tablero con el clic en el icono , en la siguiente ventana:



Realizando los ajustes necesarios del proyecto, las tareas y las partes de horas utilizadas.

Desarrollando siguientes actividades:

Es posible incluir nueva información de actividades en las tareas que se han desarrollado, incluyendo la descripción, el tiempo de las horas invertidas e información extra o complementaria, como la fecha límite, horas planificadas y horas utilizadas para cada actividad.

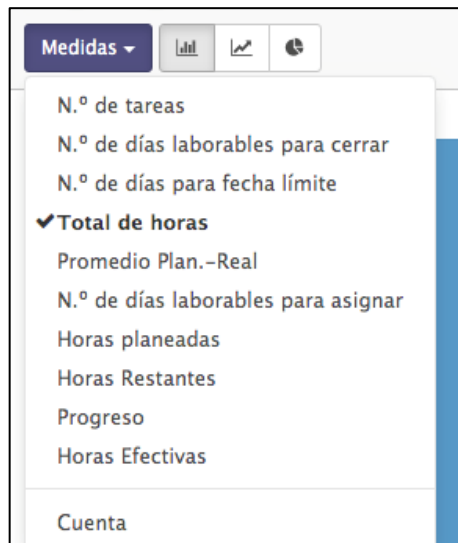
The screenshot shows the 'Verificando Precios' form with the 'Descripción' tab selected. The form includes fields for 'Proyecto' (Licitación Ministerio de Hacienda), 'Asignada a' (Innovation & Integrated Solutio), 'Fecha límite' (empty), and 'Etiquetas' (empty). Below these is a rich text editor with the text: 'Es necesario realizar el análisis de los impuesto de importación y la partida arancelaria'.

The screenshot shows the 'Verificando Precios' form with the 'Partes de horas' tab selected. The form includes fields for 'Proyecto' (Licitación Ministerio de Hacienda), 'Asignada a' (Innovation & Integrated Solutio), 'Fecha límite' (21/01/2020), and 'Etiquetas' (NeedAssistance). Below these is a section for 'Horas iniciales planificadas' (50.00) and 'Progreso' (20%). At the bottom is a table with the following data:

Fecha	Empleado	Descripción	Duración
10/12/2019	Innovation & Integrated Solutions	Cotización externa	10:00

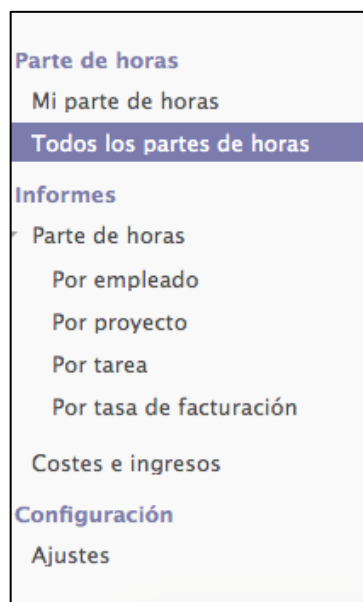
Informe de Tareas:

Es posible verificar las mediciones, mediante parámetros preestablecidos en ODOO en los análisis de tareas, de acuerdo a la siguiente ventana:



Módulo Parte de horas

El módulo consta de las siguientes partes:



El módulo registra las horas que se han dedicado al proyecto, para efecto de verificar el avance y el costo, de acuerdo con la siguiente ventana, dándole clic en cada uno de los proyectos creados, creando o editando en los casos que fuera necesario.

The screenshot shows a web interface with two buttons at the top: 'Crear' (highlighted in blue) and 'Importar'. Below are two project cards. The first card is for 'Licitación MINED' with the subtitle 'Cotización externa', a date of '10/12/2019', and a duration of 'Duración: 10:00'. The second card is for 'Supervisión Fovial' with the subtitle 'En consulta', a date of '06/12/2019', and a duration of 'Duración: 10:00'. Both cards feature a small circular icon with a gear and a person.

La descripción de las horas y el importe del proyecto utiliza la siguiente ventana, con la tecla guardar para toda modificación.

The screenshot shows a form with two buttons at the top: 'Guardar' (highlighted in blue) and 'Descartar'. The form contains several fields: 'Fecha' (date) set to '09/12/2019', 'Descripción' (description) set to 'Computadoras de escritorio', 'Proyecto' (project) set to 'Licitación MINED' with an external link icon, and 'Tarea' (task) which is empty. On the right side, there are two input fields: 'Importe' (amount) set to '0.00' and 'Cantidad' (quantity) set to '0.00'.

Anexo N°16



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual Módulo Directorio de empleados y reclutamiento



Anexo 16: Manual Módulo Directorio de empleados y reclutamiento

Objetivos:

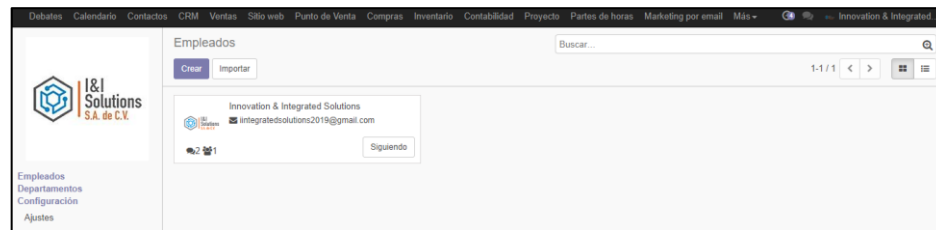
- Desarrollar las gestiones con los empleados, centralizando toda la información.
- Generar monitoreo de las horas de trabajo del personal.
- Gestionar procesos de reclutamiento.

Funcionalidad: Gestionar el recurso humano centralizando la información para procesos de reclutamiento y selección de personal, así como también la generación de alertas de baja de personal, asignaciones de puestos y evaluaciones de desempeño.

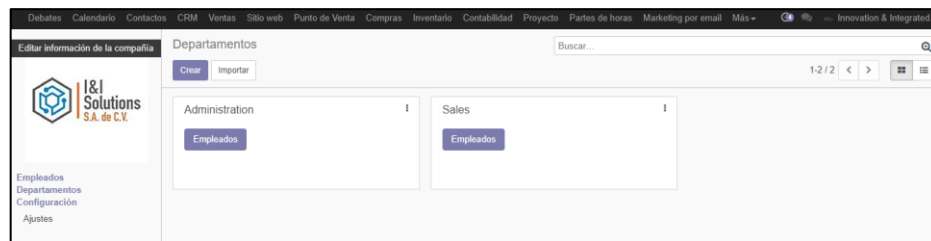
Navegadores a utilizar:

Mozilla Firefox	Google Chrome
	

Ingresar Empleados: para ingresar un empleado deberá dar clic en el botón crear, llenar la ficha de datos y posteriormente guardar.

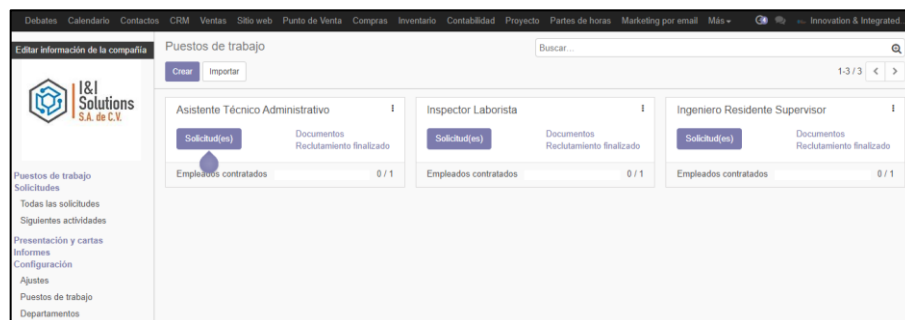


Ingresar Departamentos: para ingresar un departamento deberá dar clic en el botón crear, llenar la ficha de datos y posteriormente guardar.

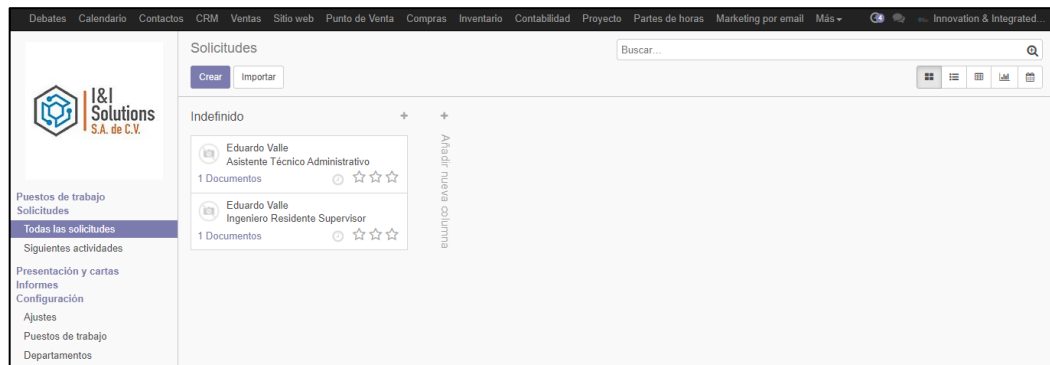


Ajustes: Podrá realizar la configuración de la jornada de trabajo y la visualización del organigrama en la ficha de empleado.

Módulo Reclutamiento.



Creación Puestos de Trabajo: Para la creación de una nueva vacante deberá dar clic en el botón crear, llenar la ficha de datos y posteriormente guardar. Los perfiles están enlazados con el sitio web.



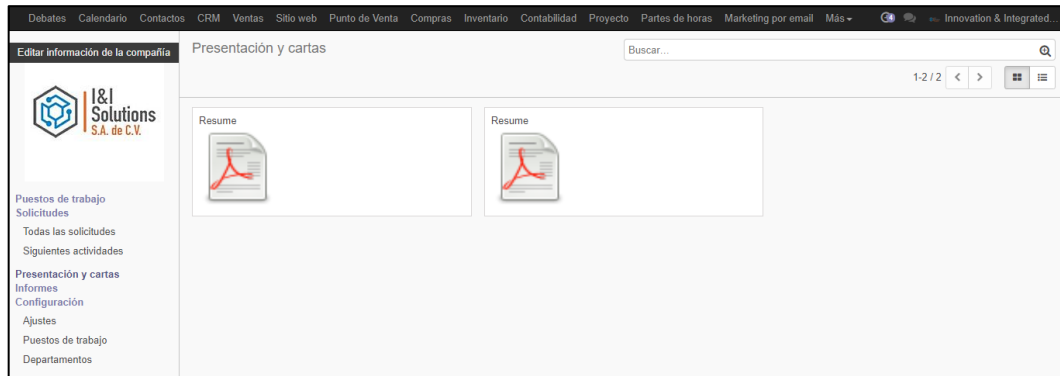
En la pestaña todas las solicitudes, se encuentra el registro de las postulaciones recibidas a través del sitio web.

En el símbolo + podemos crear el proceso de reclutamiento y selección del personal y dar seguimiento al mismo.



En la pestaña presentaciones y cartas, se encuentran las recepciones de archivos de hojas de vida de los postulantes.

En la viñeta Ajustes, podemos establecer la configuración de publicación de ofertas online así como también procesos de formulario de entrevistas.



Anexo N°17



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual Módulo Calendario

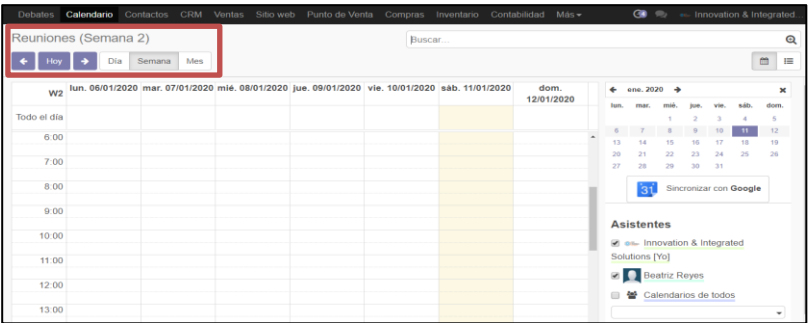


Anexo 17: Manual Módulo Calendario

Objetivo: Agendar reuniones con clientes, empleados y proveedores.

Funcionalidad:

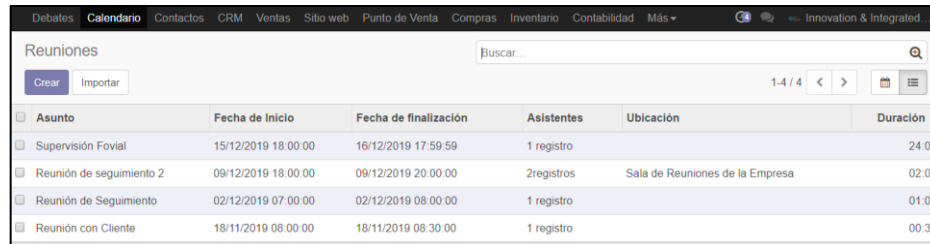
El módulo establece la programación de las reuniones que se realicen dentro de la organización, la hora y los invitados a la misma; su objetivo y el lugar de la reunión. Esta calendarización puede ser llevada por día, semana y mes.



Navegadores a utilizar:

Mozilla Firefox	Google Chrome
	

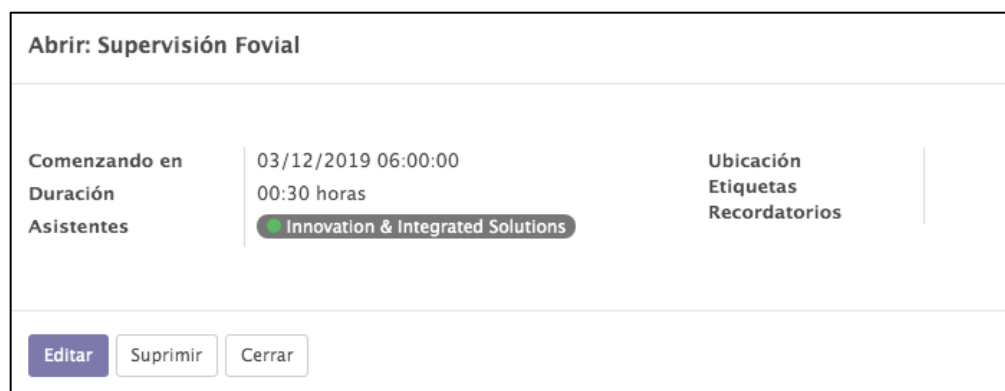
Programación de reuniones:



Asunto	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Asistentes	Ubicación	Duración
Supervisión Fovial	15/12/2019 18:00:00	16/12/2019 17:59:59	1 registro		24:00
Reunión de seguimiento 2	09/12/2019 18:00:00	09/12/2019 20:00:00	2 registros	Sala de Reuniones de la Empresa	02:00
Reunión de Seguimiento	02/12/2019 07:00:00	02/12/2019 08:00:00	1 registro		01:00
Reunión con Cliente	18/11/2019 08:00:00	18/11/2019 08:30:00	1 registro		00:30

Para efecto de crear una reunión, se le debe de dar clic sobre el día y la hora a establecer lo cual desplegará la siguiente pantalla:

- Utilice el botón crear, para una nueva reunión, así como el editar para una modificación y el cancelar, cuando no se desea realizar ninguna acción.
- Para el seguimiento respectivo, colocar un nombre a la reunión en la casilla de Resumen.
- Al crear la reunión se colocará en el calendario, por lo que para editar se posiciona en la fecha y en la hora, desplegando la siguiente pantalla:



Abrir: Supervisión Fovial

Comenzando en	03/12/2019 06:00:00	Ubicación
Duración	00:30 horas	Etiquetas
Asistentes	Innovation & Integrated Solutions	Recordatorios

Editar **Suprimir** **Cerrar**

Para lo cual, presione el botón editar, desplegando la siguiente pantalla:

Debate **Calendario** Contactos CRM Ventas Sitio web Punto de Venta Compras Inventario Contabilidad Más 🌙 🔍 Innovation & Integrated

Reuniones / Supervisión Fovial

Guardar Descartar 1 / 4

Asunto de la reunión
Supervisión Fovial

Asistentes
Innovation & Integrated Solutions **Seleccione asistentes...**

Detalles de la reunión Opciones

Comenzando en 16/12/2019 Etiquetas

Terminando a las 16/12/2019 Recordatorios

Todo el día ☒ Ubicación

Descripción

Se deben de llenar los espacios correspondientes con los detalles de la reunión tales como: asistentes, el comienzo de la reunión, la duración o si es todo el día.

Las etiquetas, los recordatorios y la ubicación, así como la descripción.

Para la pestaña de opciones, se desplegará la siguiente pantalla:

Debate **Calendario** Contactos CRM Ventas Sitio web Punto de Venta Compras Inventario Contabilidad Más 🌙 🔍 Innovation & Integrated

Reuniones / Supervisión Fovial

Editar Crear Adjunto(s) Acción 1 / 4

Supervisión Fovial

Innovation & Integrated Solutions

Detalles de la reunión **Opciones**

Recurrente ☐

Privacidad Solo usuarios internos

Mostrar tiempo como Ocupado

Para todo al cambio al sistema debe de utilizar la tecla Guardar. Para cualquier modificación en la fecha de la reunión, del día y la hora, solamente se debe de arrastrar la casilla a lo requerido en la fecha y hora, o con el botón de Editar.

Anexo N°18



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual Constructor Sitio Web



Anexo 18: Manual Módulo Constructor de Sitio Web

Objetivos:

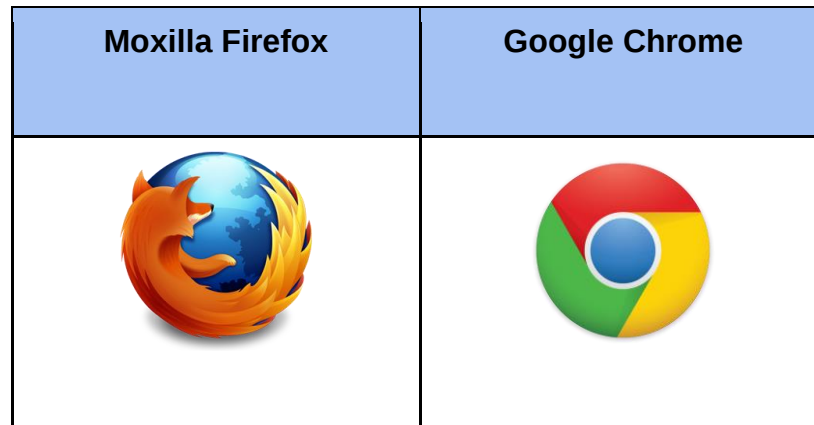
- Posicionar Innovation and Integrated Solutions, en la mente del consumidor.
- Generar visibilidad, aportando disponibilidad de 24 horas al target idóneo.
- Generar imagen y amplitud de mercado.
- Incrementar ventas.
- Buscar lealtad de los clientes.

Funcionalidad:

El Módulo de Portal Web de ODOO permite diseñar una página web atractiva y profesional, sin necesidad de tener conocimientos técnicos. Con las herramientas de diseño web de ODOO podrá añadir o editar contenidos web de forma muy sencilla.

- Registro de usuarios.
- Comercio electrónico integrado.
- Servicio al cliente (chat).
- Gestión de eventos.
- Blogs.
- Newsletter.
- Traducción multi-idioma.

Navegadores a utilizar:



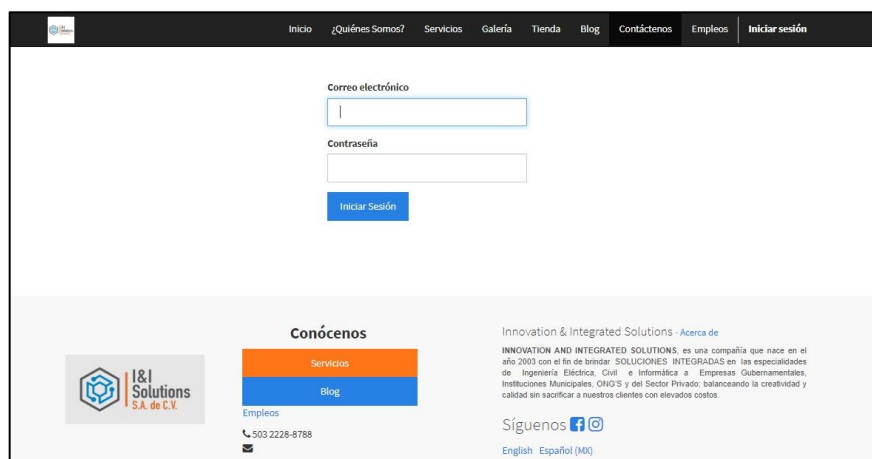
Pasos de implementación:

Para ingresar al sistema se debe acceder a Internet desde el navegador Chrome, mediante la siguiente URL:

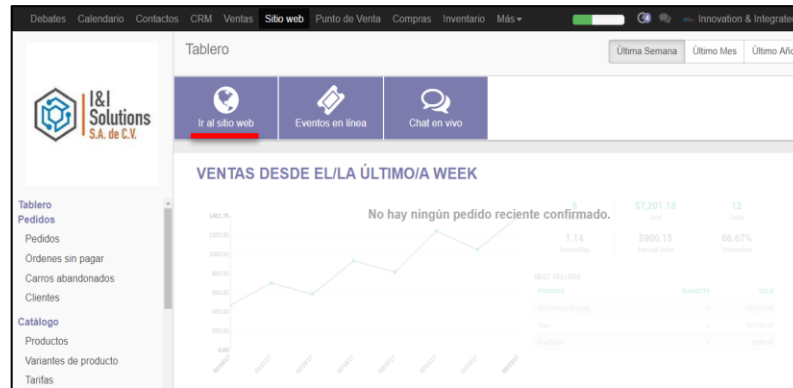
Link 1: <http://ec2-3-132-214-171.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069>

Link 2: <http://iintesolutions.com/>

Posteriormente deberá ingresar su usuario y contraseña.



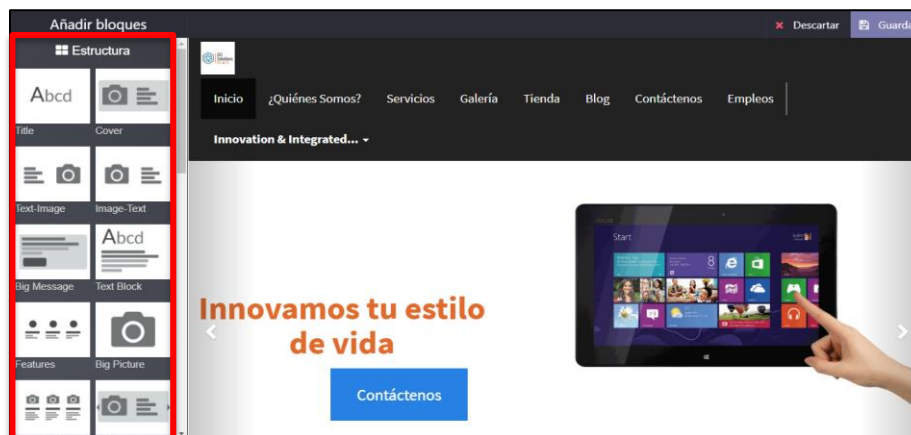
- Clic en ir al sitio web



- Clic en **Editar**.



- Despliegue de pantalla inicio, contáctenos y administrador.

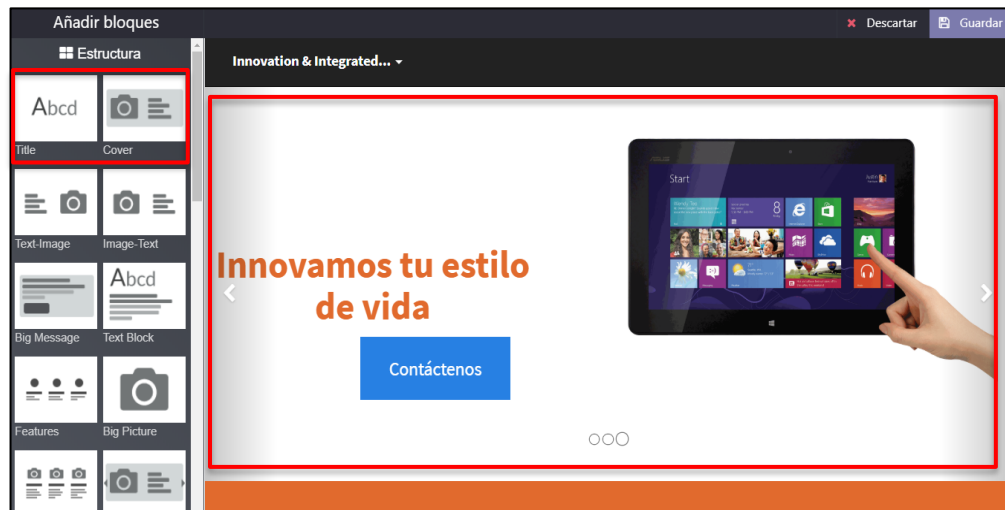


Añadir bloques, clic en cualquiera de las opciones permitirá dar un diseño a la página web de una manera sencilla. Se pueden combinar colores, tipos de fuente e imágenes. Lo importante de ello es hacer uso de creatividad para lograr un posicionamiento de la marca.

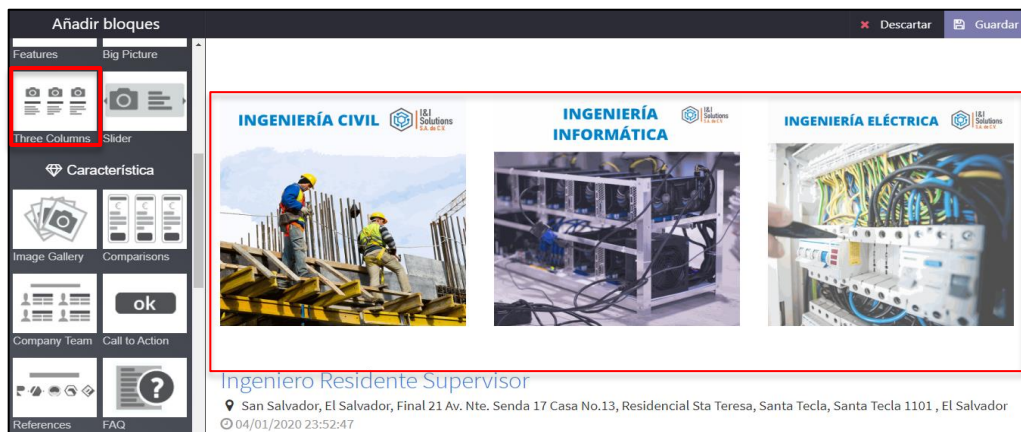
- Al añadir bloque de Text Block, permitirá introducir texto, esto puede ser una breve reseña de la empresa o información clave que se desea el cliente conozca.



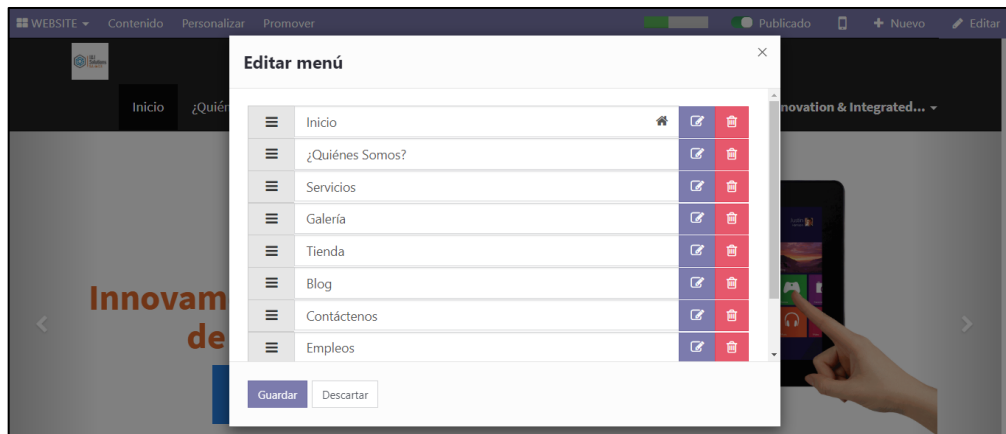
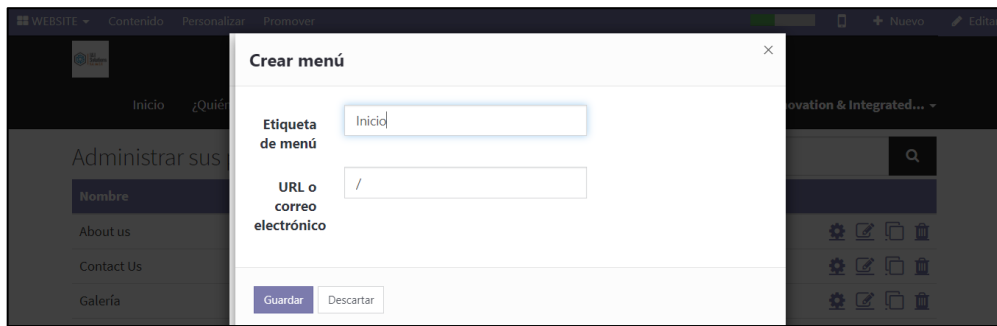
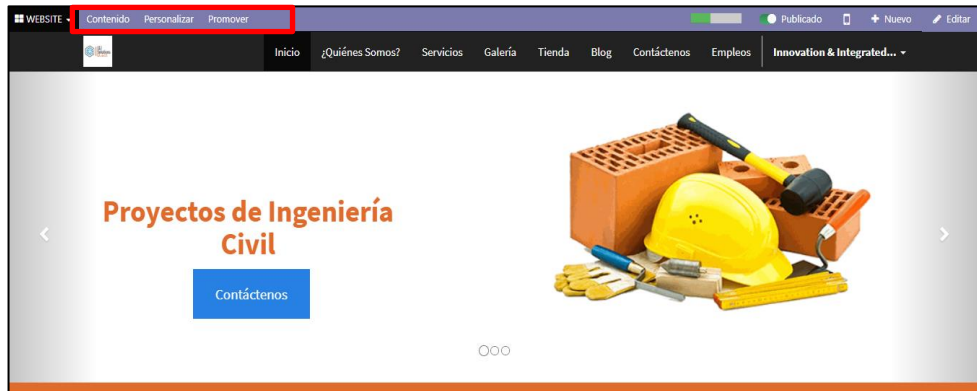
- Al **añadir bloque** con la opción **Cover**, despliega un banner, donde la imagen puede ser reemplazada por un diseño previamente realizado o imágenes de proyectos empresariales.



- Al **añadir bloque** con opción de **Three Columns**, despliega tres características, lo cual se puede realizar comparativa, alianzas, beneficios de los servicios, entre otros.



- Para incluir más opciones en el menú, dar clic en **Contenido** y luego **añadir entrada de menú**.



Luego de creadas las etiquetas, se pueden organizar las etiquetas conforme lo que deseamos mostrarle al cliente.

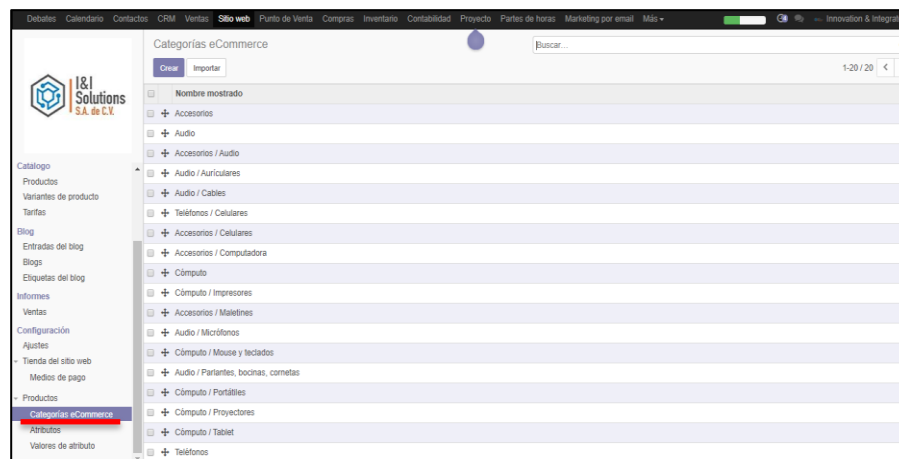
- **Añadir bloque** con la función de **Image Gallery**, permitirá la selección de imágenes a mostrar en la página web.

Las imágenes pueden mostrarse en modo:

- Decimal
- Albañilería
- Cuadrícula
- Presentación

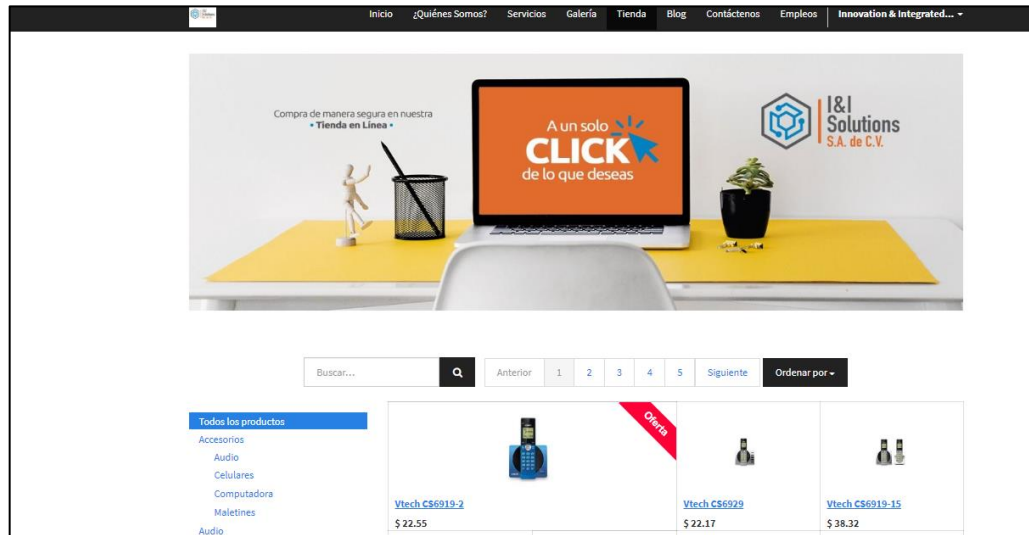


Creación de categorías eCommerce:



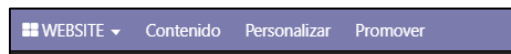
Tienda en línea

- Clic en Tienda

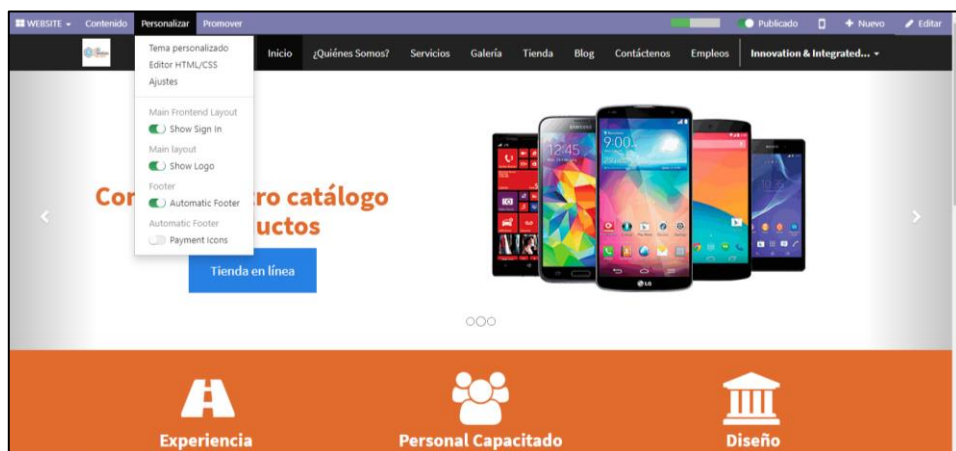


- Seleccionar las siguientes opciones permitirá una mejor interactividad con el cliente.

- Clic en Personalizar



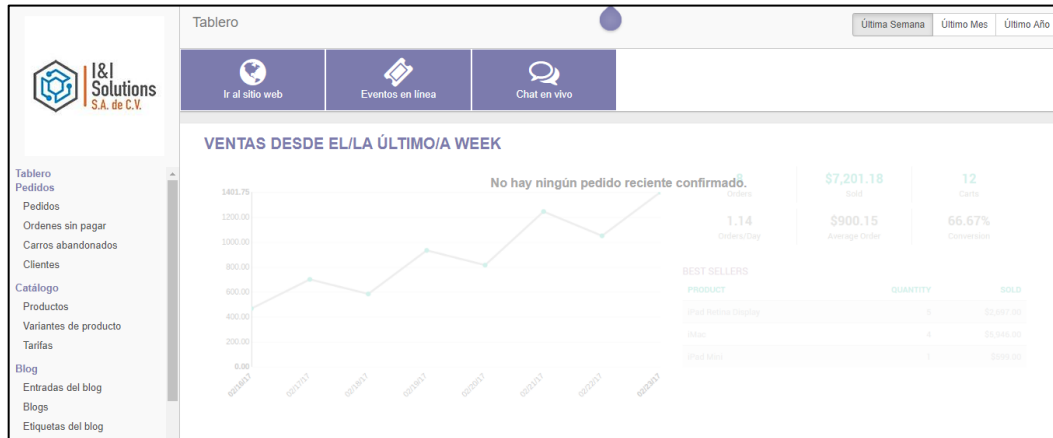
- Show Sign in
- Show logo
- Payment Icons
- Ecommerce Categories



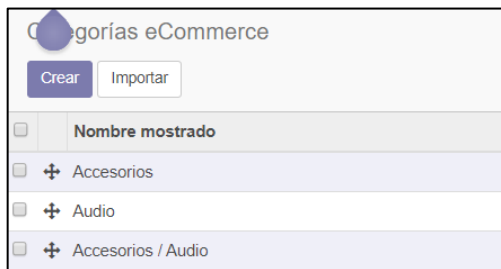
- Asignación de categorías:

a. Regresar a la siguiente opción Sitio Web

b. Se mostrará tablero de Página Web



c. Clic en Categorías eCommerce dentro de la clasificación de Productos.



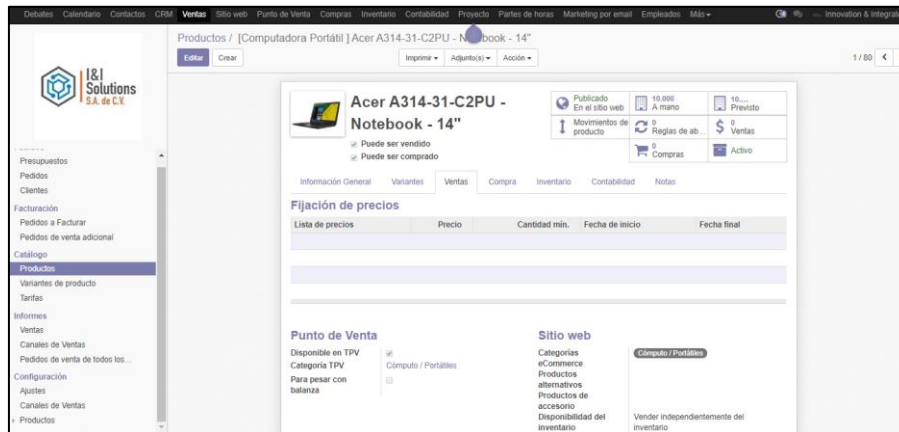
d. Clic en Crear

e. Agregar nombre y categoría padre

f. Clic en Productos, dentro de la clasificación de Catálogo

g. Seleccionar un producto

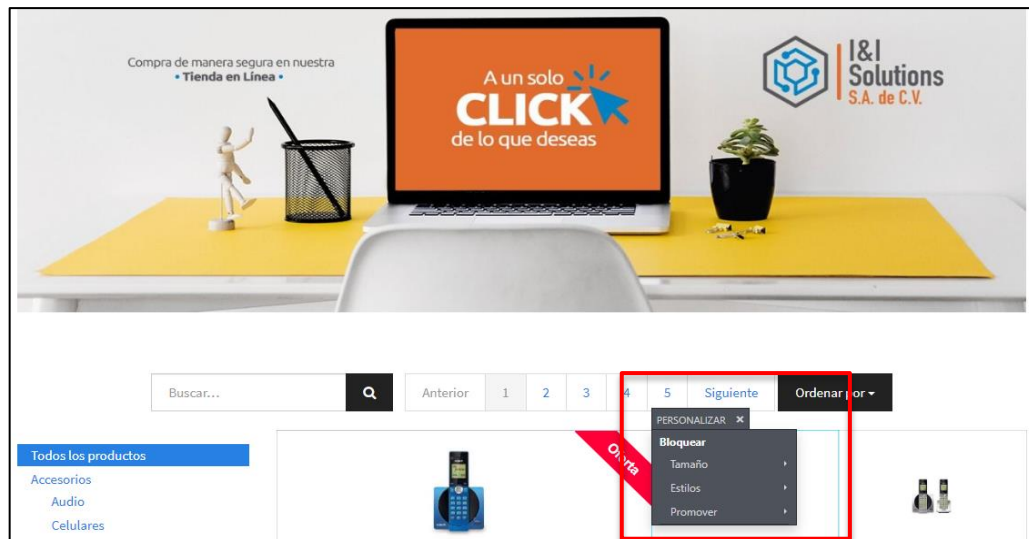
h. Dentro del producto, clic en sección ventas



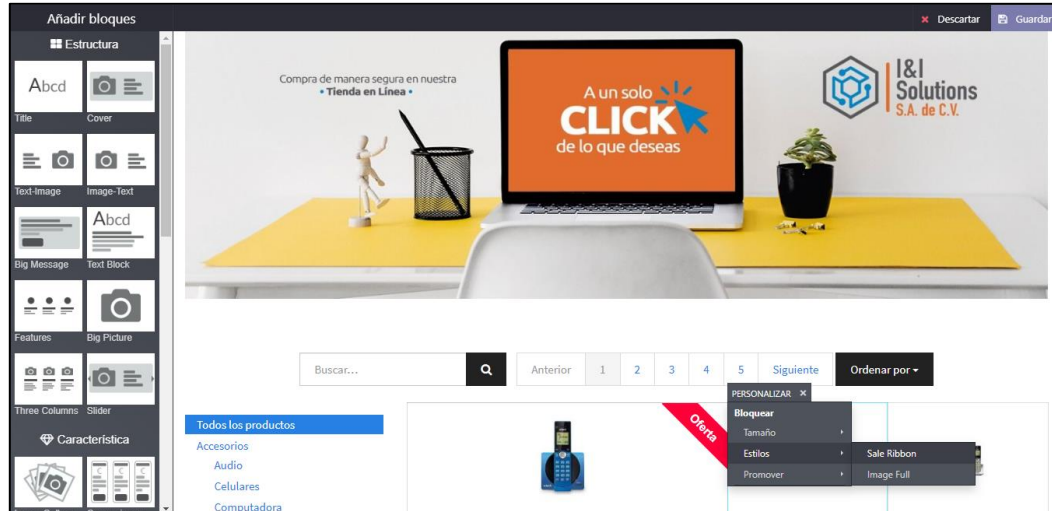
i. Clic en editar

j. Agregar categoría en la opción de Sitio Web, agregar categoría y clic en Guardar.

Personalización de tienda en línea:



- Clic en tamaño y seleccionar cuantas cuadrículas ocupará el producto, esto permitirá la opción de agregar una oferta.
- Clic en estilos, Sale Ribbon. Lo agregará como oferta:



Anexo N°19



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Perfil de usuario ODOO



Anexo 19: Perfil de usuario ODOO 11.0

El sistema ODOO versión 11.0 instalado en la empresa Innovation and Integrated Solutions, S.A de C.V., requiere del siguiente perfil de usuario idóneo para su adecuada gestión:

Requerimientos:

- ✓ **Experiencia tecnológica:** debe poseer conocimientos básicos de informática.
- ✓ **Experiencia en Planificación:** prestar atención a como el sistema puede contribuir de la mejor manera a alcanzar los objetivos organizacionales.
- ✓ **Tener Integridad, Credibilidad y Predisposición:** voluntad de crear una atmosfera de confianza mutua en la organización.
- ✓ **Actuar como Facilitador/Consultor:** proporcionando el aprendizaje organizativo sobre las tecnologías de información.
- ✓ **Habilidad para trabajar en asuntos complejos:** abordar cualquier asunto complejo con efectividad.
- ✓ **Orientación a Resultados y nuevas ideas:** disposición a nuevas ideas y el logro de transformaciones o cambios básicos en la empresa.

Estudios:

Técnico en Sistemas/ Técnico en Mercadeo o Relaciones públicas.

Funciones:

- ✓ Administrar los módulos en ODOO para una adecuada gestión de los procesos.
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes requeridas por los clientes.
- ✓ Actualizar la base de datos de clientes/proveedores.
- ✓ Gestionar las actividades a realizar según planificación.
- ✓ Gestión de la comunicación interna y externa.
- ✓ Control de las gestiones de venta dentro del módulo CRM.
- ✓ Actualización constante de productos y precios.

Anexo N°20



**I&I
Solutions**
S.A. de C.V.

Manual de Instalación Putty



Anexo 20: Manual de Instalación Putty

1. Descarga de Putty.

- Ingresar a la página:

<https://www.chiark.greenend.org.uk/~sgtatham/putty/latest.html>,

- Descargar Putty según el sistema operativo del equipo informático:

You probably want one of these. They include versions of all the PuTTY utilities.
(Not sure whether you want the 32-bit or the 64-bit version? Read the [FAQ entry](#).)

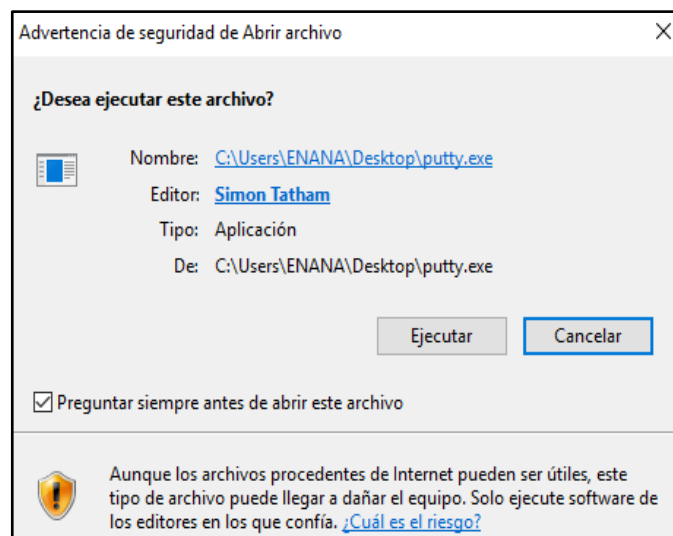
MSI ('Windows Installer')

32-bit:	putty-0.73-installer.msi	(or by FTP)	(signature)
64-bit:	putty-64bit-0.73-installer.msi	(or by FTP)	(signature)

Unix source archive

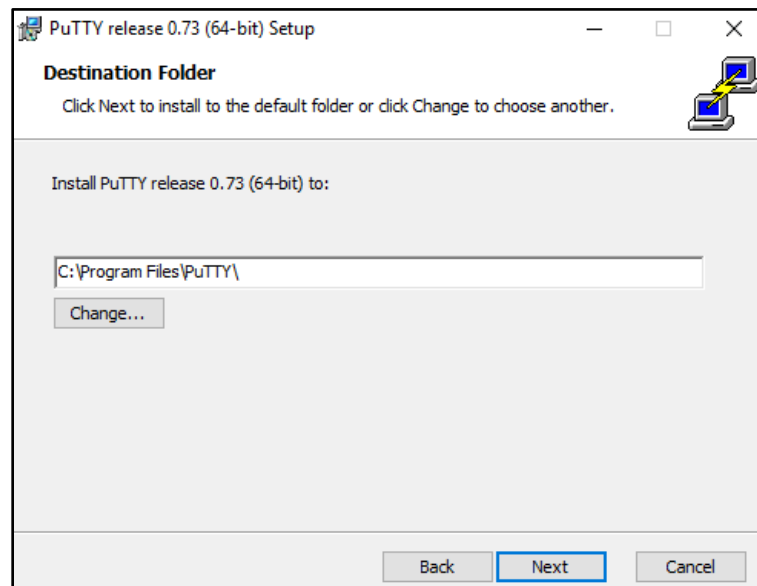
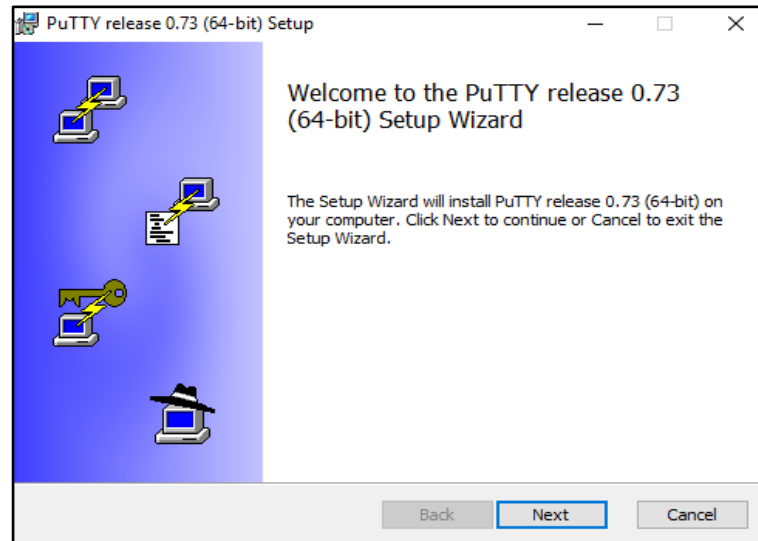
.tar.gz:	putty-0.73.tar.gz	(or by FTP)	(signature)
----------	-----------------------------------	------------------------------	-------------

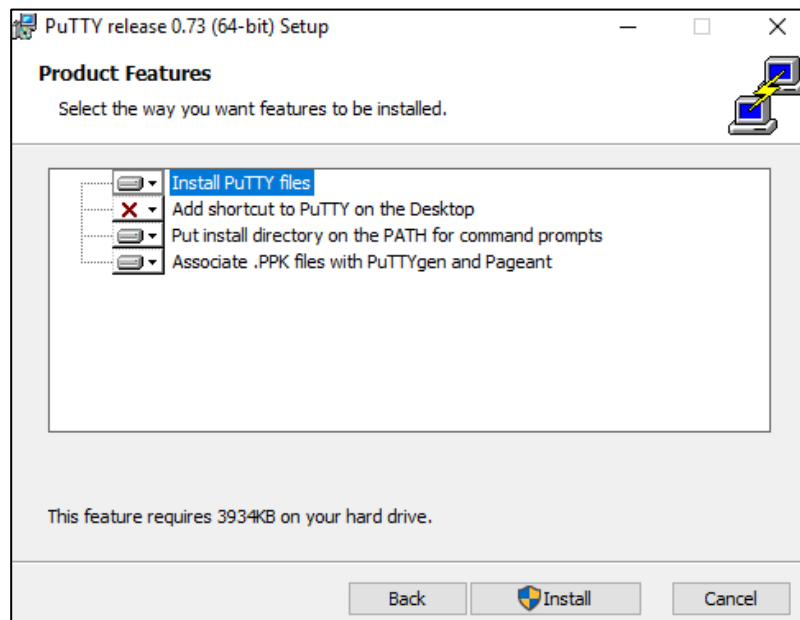
Al descargar el archivo dar clic en ejecutar:



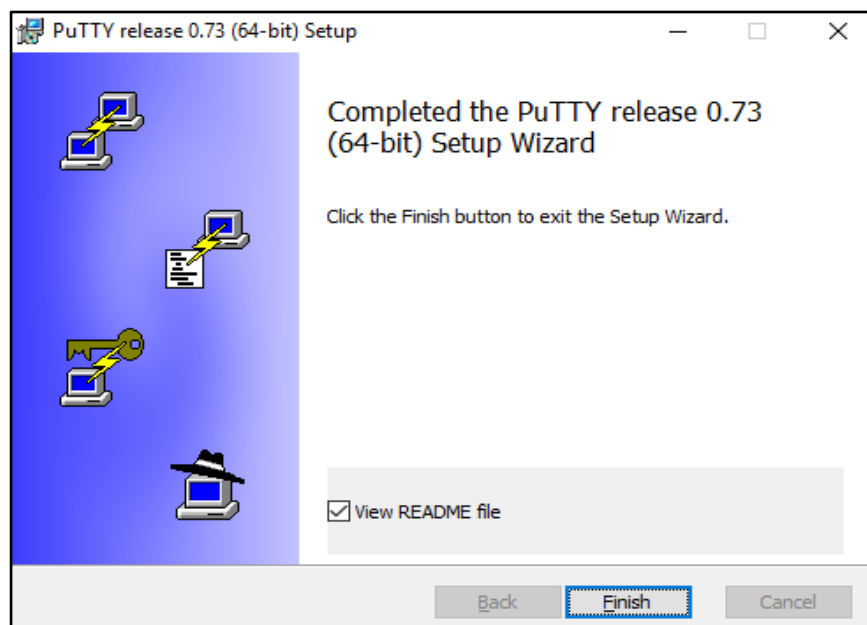
2. Instalación de Putty:

Seguir el proceso de instalación dando clic en la tecla siguiente:

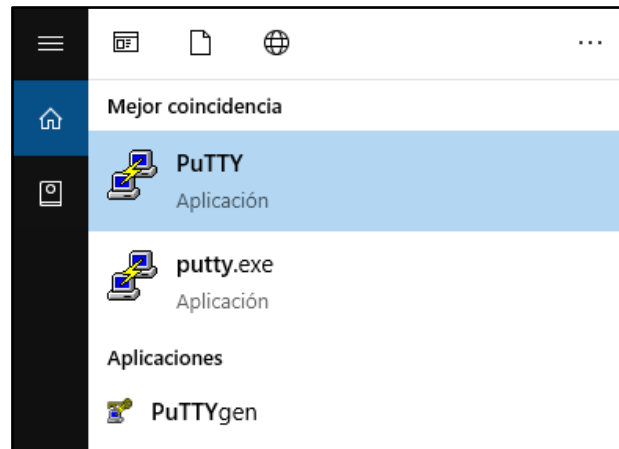




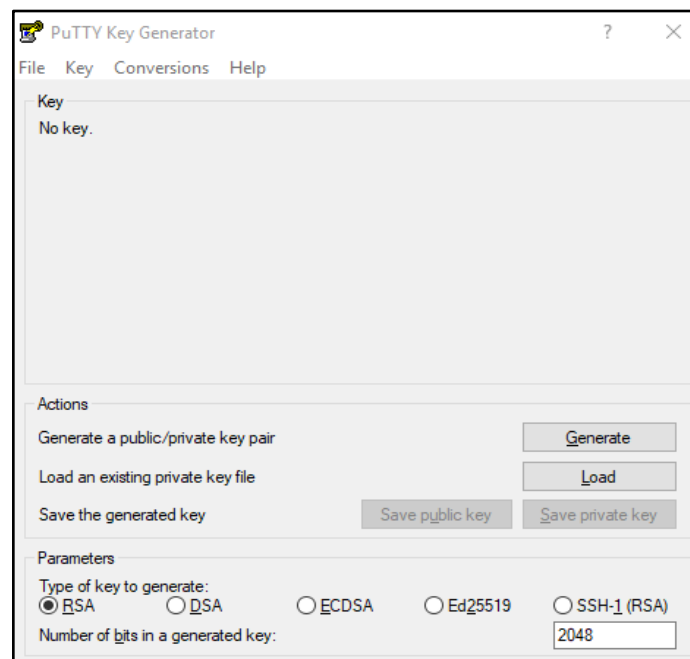
Al finalizar el proceso dar clic en la tecla Install.



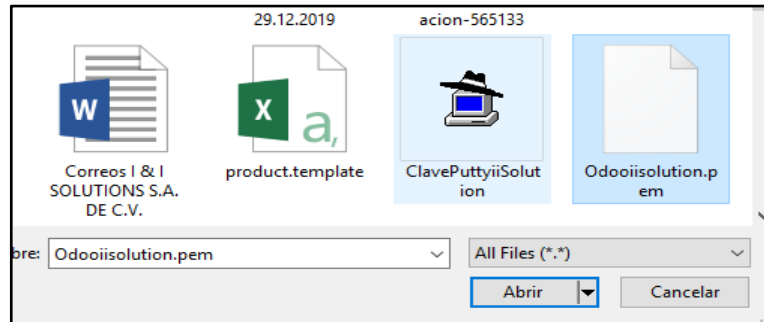
Abrir la ventana de putty gen:



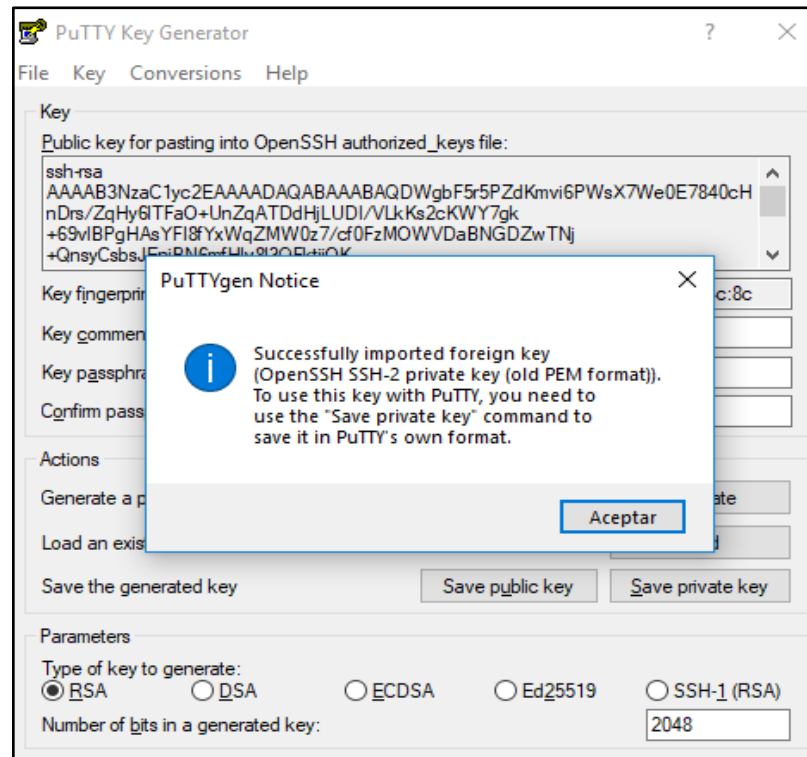
Dar clic en la tecla Load:



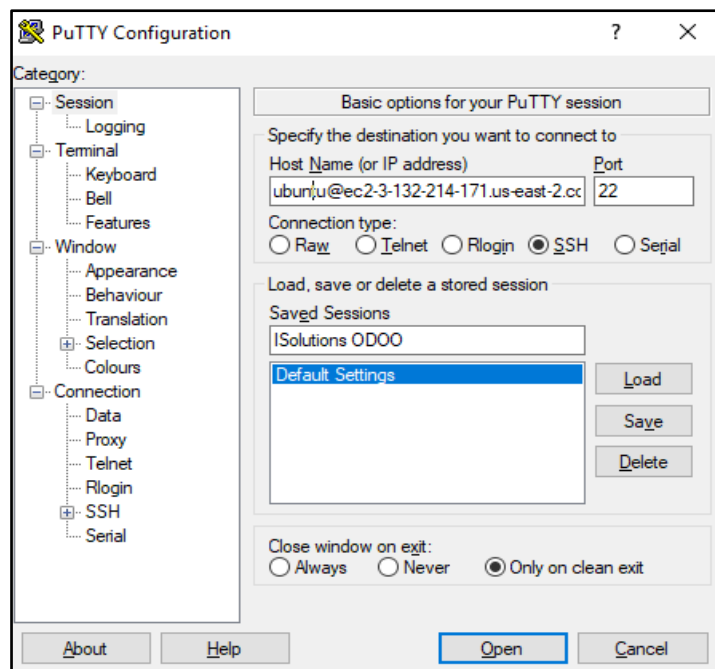
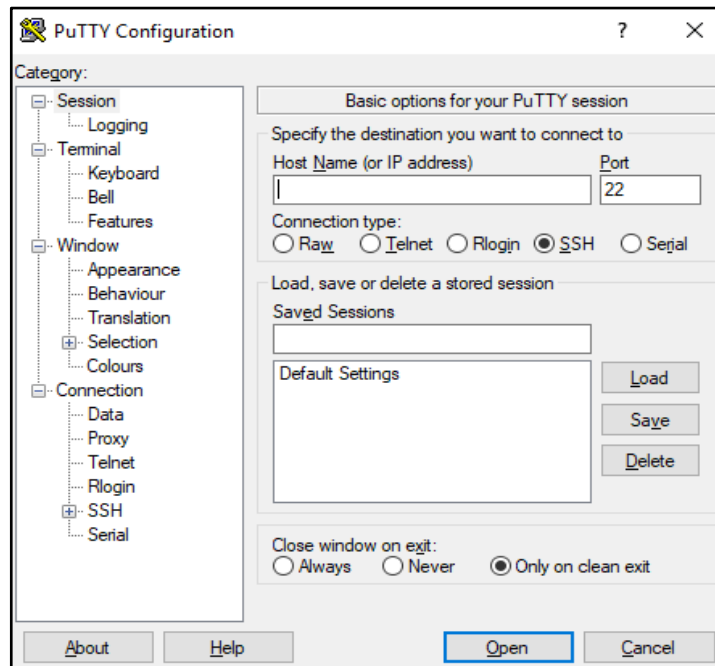
Seleccionar archivo con extensión. pem:



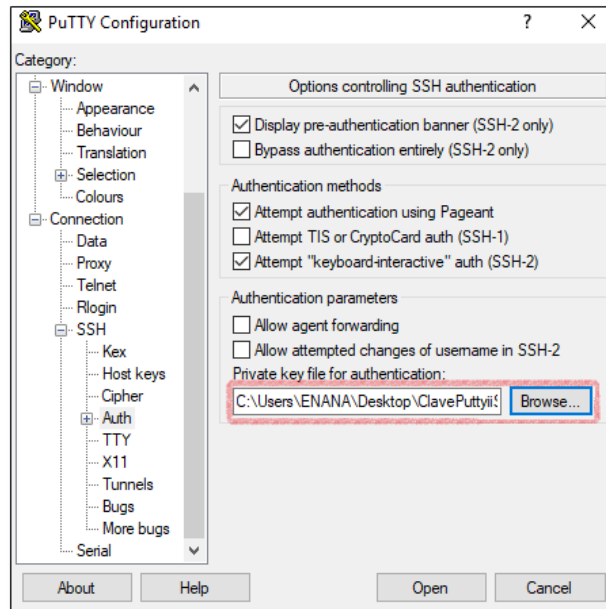
Dar clic en aceptar posteriormente cerrar la ventana.



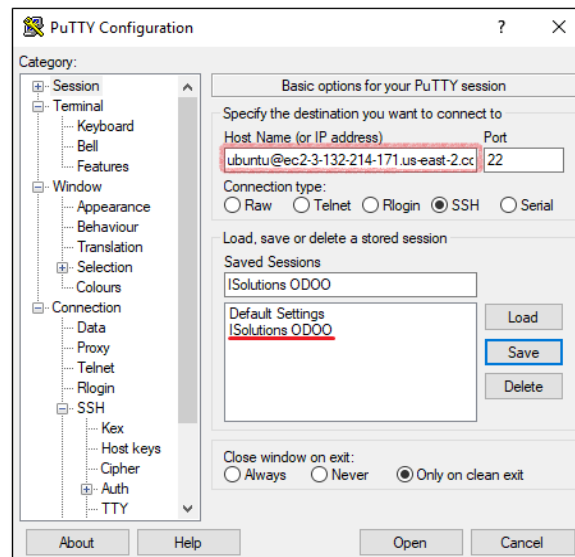
Abrir la ventana de Putty:



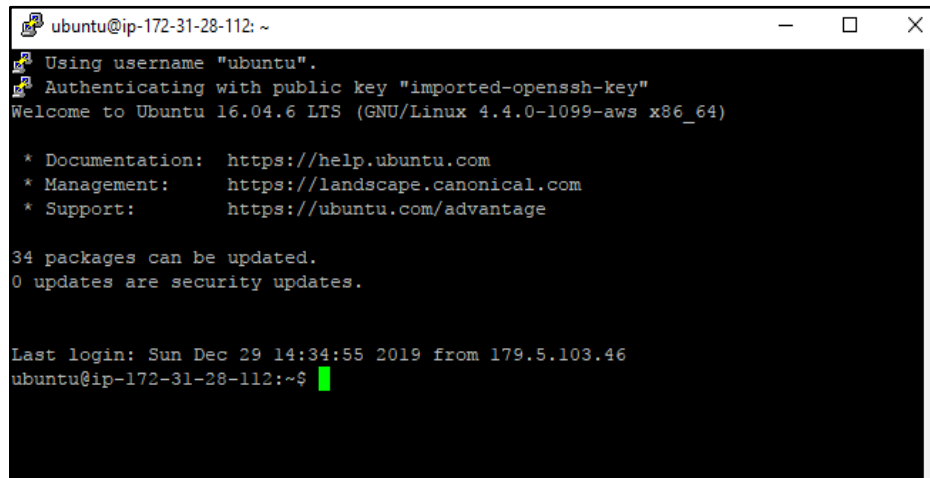
Ingresar clave putty dar clic en botón Browse y seleccionar el archivo de la clave:



Regresar al menú Sesión (Session) posteriormente dar clic en Guardar (Save) para el registro de la clave putty:



Posteriormente deberá dar clic en el botón Abrir (Open) para conectarnos al servidor:

A terminal window titled 'ubuntu@ip-172-31-28-112: ~' showing the login process. It displays the username 'ubuntu', authentication with a public key, and a welcome message for Ubuntu 16.04.6 LTS. It also lists documentation, management, and support links, and shows that 34 packages can be updated. The last login was on Sun Dec 29 14:34:55 2019 from 179.5.103.46. The prompt is 'ubuntu@ip-172-31-28-112:~\$' with a green cursor.

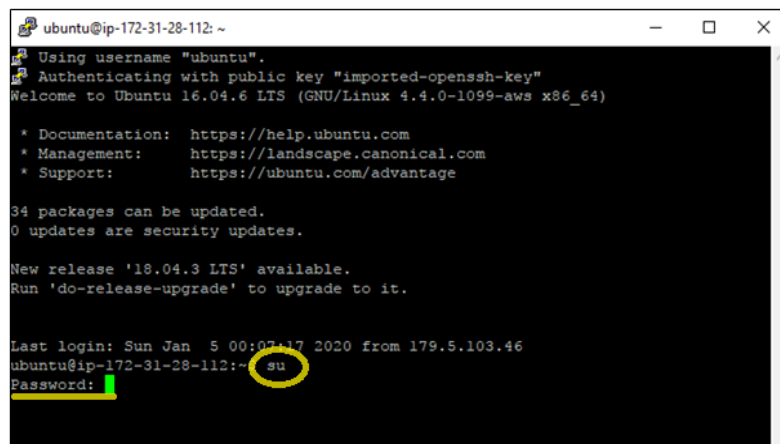
```
ubuntu@ip-172-31-28-112: ~
Using username "ubuntu".
Authenticating with public key "imported-openssh-key"
Welcome to Ubuntu 16.04.6 LTS (GNU/Linux 4.4.0-1099-aws x86_64)

 * Documentation:  https://help.ubuntu.com
 * Management:    https://landscape.canonical.com
 * Support:       https://ubuntu.com/advantage

34 packages can be updated.
0 updates are security updates.

Last login: Sun Dec 29 14:34:55 2019 from 179.5.103.46
ubuntu@ip-172-31-28-112:~$
```

Para ingresar al servidor debemos digitar su y luego dar enter y posteriormente ingresar la contraseña:

A terminal window titled 'ubuntu@ip-172-31-28-112: ~' showing the login process. It displays the username 'ubuntu', authentication with a public key, and a welcome message for Ubuntu 16.04.6 LTS. It also lists documentation, management, and support links, and shows that 34 packages can be updated. The last login was on Sun Jan 5 00:07:17 2020 from 179.5.103.46. The prompt is 'ubuntu@ip-172-31-28-112:~\$' and the user has entered 'su'. The prompt is now 'ubuntu@ip-172-31-28-112:~\$ su' with a green cursor.

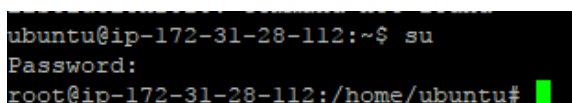
```
ubuntu@ip-172-31-28-112: ~
Using username "ubuntu".
Authenticating with public key "imported-openssh-key"
Welcome to Ubuntu 16.04.6 LTS (GNU/Linux 4.4.0-1099-aws x86_64)

 * Documentation:  https://help.ubuntu.com
 * Management:    https://landscape.canonical.com
 * Support:       https://ubuntu.com/advantage

34 packages can be updated.
0 updates are security updates.

New release '18.04.3 LTS' available.
Run 'do-release-upgrade' to upgrade to it.

Last login: Sun Jan 5 00:07:17 2020 from 179.5.103.46
ubuntu@ip-172-31-28-112:~$ su
Password:
```

A terminal window showing the root prompt after successful login. The prompt is 'root@ip-172-31-28-112:/home/ubuntu#' with a green cursor.

```
ubuntu@ip-172-31-28-112:~$ su
Password:
root@ip-172-31-28-112:/home/ubuntu#
```



Servidor Sesión iniciada

Anexo N°21



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual respaldos y reinicio de servidor desde AWS



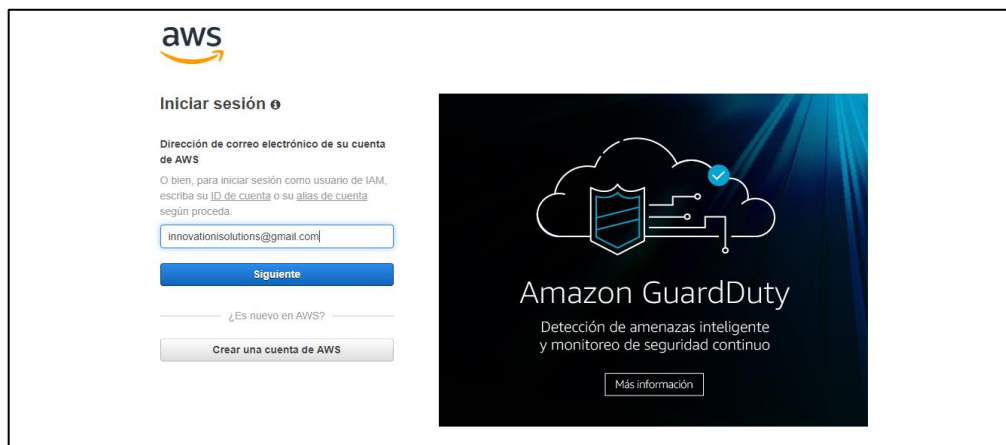
Anexo 21: Manual de Plataforma Amazon Web Services

Ingresar a la dirección de Amazon Web Service <https://aws.amazon.com/es/>, dar clic en Mi Cuenta y seleccionar la opción

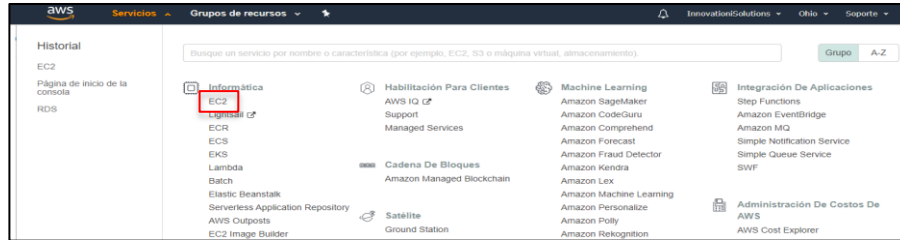


Consola de Administración de AWS:

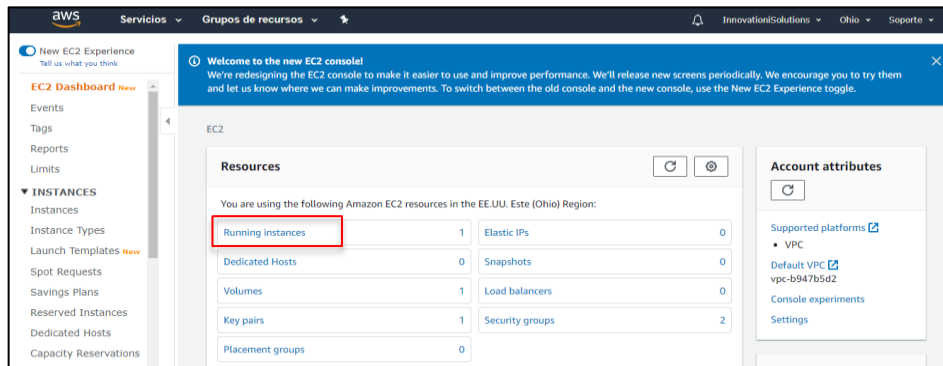
Ingrese usuario y contraseña:



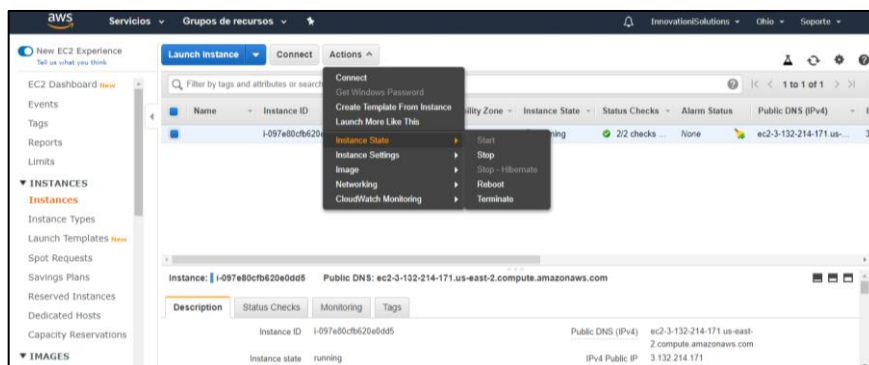
Posteriormente dar clic en EC2:

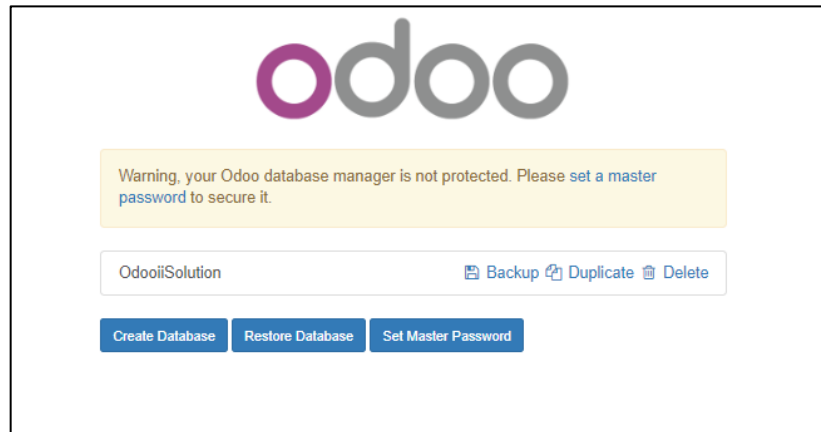


Dar clic en la opción Running instances:



En el menú actions se despliega la opción instance state se puede realizar tres acciones: stop (detener sistema) reboot (reiniciar sistema) y terminate (finalizar sistema).



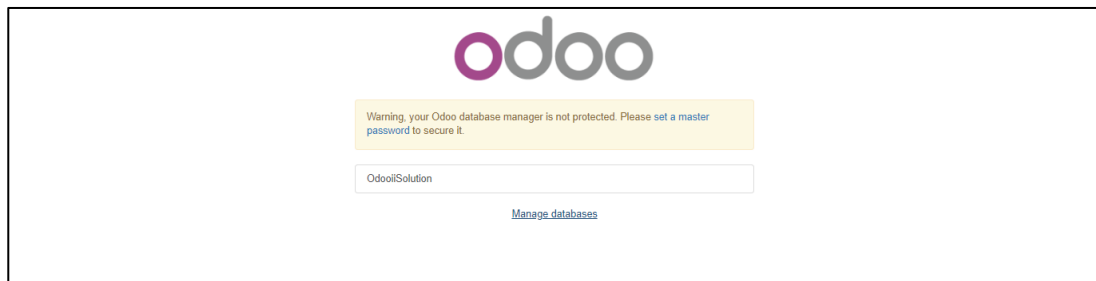


Manual respaldo y reinicio de servidor desde AWS.

Acceso a base de datos para respaldo de información.

Deberá ingresar a la siguiente dirección web: <http://ec2-3-132-214-171.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web/database/selector>

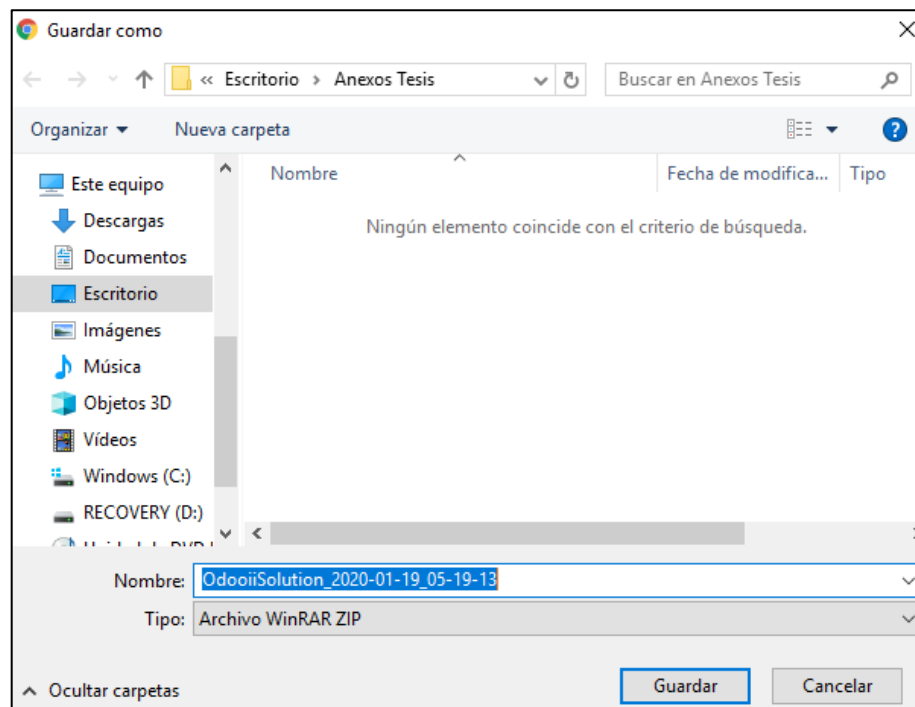
Posteriormente deberá dar clic en la opción manage databases:



Deberá dar clic en la opción backup, se desplegará la siguiente pantalla:

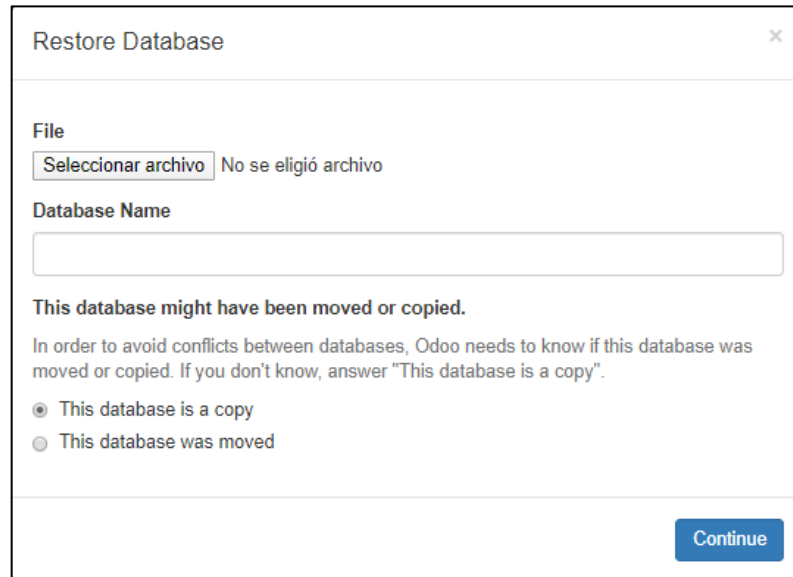


Posteriormente dar clic en el botón backup, se desplegará la ventana para seleccionar la unidad de almacenamiento donde se guardará el archivo de respaldo, después de hacer la selección dar clic en la opción guardar.



Restaurar una Base de Datos.

Dar clic en la opción Restore Databases y se desplegara la siguiente pantalla:



Restore Database

File

No se eligió archivo

Database Name

This database might have been moved or copied.

In order to avoid conflicts between databases, Odoo needs to know if this database was moved or copied. If you don't know, answer "This database is a copy".

☒ This database is a copy

☐ This database was moved

En la opción seleccionar archivo deberá seleccionar la base de datos que se desea restaurar asignando el nombre por defecto OdooiiSolution.

Posteriormente dar clic en la opción seleccionar archivo para guardar el respaldo, agregar un nombre a la base de datos.

Anexo N°22



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Plan de capacitación y credenciales



Anexo 22: Plan de capacitación y credenciales

Se hizo la entrega oficial al empresario de las cuentas de acceso con su respectiva clave, por motivos de seguridad solamente se deja constancia de los usuarios de cada una de las plataformas desarrolladas por el equipo consultor:

Correo AWS:

Usuario: innovationisolutions@gmail.com

Correo Odoo:

Usuario: iintegratedsolutions2019@gmail.com

Correo Odoo CRM:

Usuario: solutions.sadecv@gmail.com

Business Facebook:

<https://business.facebook.com/II Solutions/>

Usuario: uteconsultoria@gmail.com

Facebook Perfil Personal:

Facebook <https://www.facebook.com/II Solutions/>

Se entregó el código de Identificador Instagram e Identificador de Facebook.

Hootsuite

Usuario: uteconsultoria@gmail.com

Instagram

Usuario: uteconsultoria@gmail.com

Canva

Usuario: uteconsultoria@gmail.com

Paypal

Usuario: iintegratedsolutions2019@gmail.com

Airtable

Usuario: uteconsultoria@gmail.com

Go daddy

Se ingresó a través de cuenta de Amazon:

Usuario: iintegratedsolutionssa2019@gmail.com

Clave de acceso a Putty y link creaciones de respaldo.

Equipo Consultor

Propuesta



Empresario

Aprobado





Plan de Implementación de Acción Clave de Éxito y las Acciones Correctivas I&I Solutions S.A. de C.V.

Para el plan de implementación y las acciones correctivas, se debe de realizar las capacitaciones al personal administrativo y operativo de I&I Solutions, con el objeto de que se adiestren en la utilización del ERP ODOO v 11.0, con los módulos que son necesario a desarrollar en la Acción Clave de Éxito, aprobada por el empresario y desarrollada por el equipo consultor, las cuales son:

The screenshot displays the website of I&I Solutions. At the top, a navigation bar includes links for Inicio, ¿Quiénes Somos?, Servicios, Galería, Tienda, Blog, Contáctenos, and Iniciar sesión. Below this is a login section with fields for 'Correo electrónico' and 'Contraseña', followed by an 'Iniciar Sesión' button. The footer contains the company logo, a 'Conócenos' section with links to 'Servicios' and 'Blog', contact information (phone 503 2228-8788 and email info@inninttechnology.com), and a 'Compartir' section with social media icons. A small text block describes the company's history and services, mentioning its founding in 2003 and specialization in integrated solutions for various sectors.

Objetivo General

Implementar la herramienta de ERP ODOO v 11.0, necesario para desarrollar la Acción Clave de Éxito, que ha sido aprobada por el empresario, así como sus

valores agregados; en el proceso del desarrollo de la Consultoría Integral Colaborativa de I&I Solutions y las acciones correctivas.

Desarrollo de la implementación

Las fechas previstas para desarrollar la implementación están comprendidas entre el 1 de diciembre de 2019 y el 11 de enero de 2020.

Para desarrollar dicho plan será necesario que el equipo consultor, presente al empresario, personal técnico y administrativo los detalles de los módulos del ERP con cada uno de los apartados que los comprenden, sus manuales, funcionabilidad, así como las credenciales del ERP, que quedarán en poder del empresario.

Para lo anterior se propone la capacitación realizarla en 3 jornadas de 4 horas, comprendida los sábados **14, 21 y 28 de diciembre de 8:30 a.m. a 12:00 m.**, con un período de receso entre las 10:00 am y 10:30 am y el **4/01/2020 de 8:30 a.m. a 11:00 a.m**, para el repaso de todos los módulos si fuere necesario.

Lugar de la capacitación

Se recomienda realizar la capacitación en las instalaciones de la empresa utilizando la herramienta, por medio de equipo audiovisual.

Los manuales serán entregados en medios digitales (USB), así como las credenciales utilizadas de cada una de las instalaciones del ERP.

Capacitación y Entrenamiento

El equipo consultor mediante el uso del ERP y presentaciones inducirá y capacitará al empresario y sus colaboradores, en la herramienta que ha sido desarrollada para poder llevar a cabo la Acción Clave de Éxito, propuesta y aprobada por el empresario, la cual es: **Mercado y Ventas / Relación con los Clientes – Gestión de ventas: Elaboración e Implementación de un sistema de gestión de ventas por medio de Sistema ODOO** así como los valores agregados los cuales consta de la **Elaboración e Implementación de un plan comunicacional**

A continuación, se presenta la programación de la capacitación en el ERP ODOO v. 11.0

FECHA	TEMARIO	PERSONAL	RESPONSABLE
14/12/2019	• Uso de la herramienta ODOO. • Ambiente General de los módulos de la herramienta. • Desarrollo de módulos: • Debates, • Directorio, • Contactos, • Calendario	• Empresario, • Personal • Administrativo y Operativo	Equipo Consultor
21/12/2019	• Desarrollo de módulos, CRM, Gestión de Ventas, Gestión de Compras, Gestión de Inventario,	• Empresario, • Personal • Administrativo y Operativo	Equipo Consultor

FECHA	TEMARIO	PERSONAL	RESPONSABLE
	Comercio Electrónico.		
28/12/2019	Marketing por Email, Punto de Venta y Sitio Web, Proyectos, Partes de Horas	- Empresario, - Personal - Administrativo y Operativo	Equipo Consultor
4/01/2020	Módulo de Contabilidad y Repaso de todos los módulos.	- Empresario, - Personal - Administrativo y Operativo	Equipo Consultor
1/12/2019- 11/01/2020	Acciones Correctivas	- Empresario, - Personal - Administrativo y Operativo	Equipo Consultor

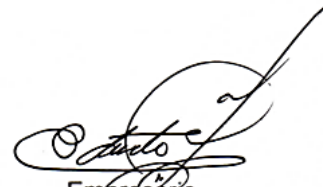
Acciones correctivas

Las acciones correctivas provendrán de las interacciones que realice el equipo consultor principalmente con el empresario y sus colaboradores, para lo cual se tomará nota y se corregirá en el transcurso de la semana posterior a la capacitación y entrenamiento del ERP.

Lo que se pueda corregirse en el momento, será realizado in situ, de no tener respuesta se harán las consultas técnicas necesarias y se procederá a la solución; la cual será propuesta por el equipo consultor y aprobado por el empresario.

Atentamente

Equipo Consultor
Propuesta


Empresario
Aprobado


Anexo N°23



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Informes de seguimiento



Anexo 23: Informes de seguimiento



Universidad Tecnológica
Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación Grupo Consultor

Fecha: 18/09/17

Equipo Consultor: In-Prof Consultores.

Nombre y Apellidos

Firma

Luz de María Rodríguez Perla

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Nahemy Menjivar Mercado

Jamón Aristides Herrera Coello

[Handwritten signatures of the four consultants]

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación de consultoría al empresario.

Firma del Empresario:

[Handwritten signature of the entrepreneur]
I&I Solutionss.A. de C.V.

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



Presentación Ing. Ramón
Herrera a Empresario.



Presentación Licda. Luz
Rodríguez a Empresario.



Presentación Licda. Jessica
Valladares a Empresario.



Presentación Licda. Raquel
Menjívar a Empresario.



Presentación Grupo Consultor. De Izquierda a Derecha: Ing. Ramón Herrera, Licda. Raquel Menjívar, Ing. Eduardo Colocho, Licda. Mary Retana, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Jessica Valladares.



Equipo Consultor



Universidad Tecnológica
Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Primer visita empresarial - Diagnóstico.

Fecha: 21 / sept / 2019.

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Luz de Maria Rodríguez Perla
Jessica Lilibeth Valladares Pérez
Raquel Noemy Menjívar Moreado
Ramón Aristides Herrera Coello

Firma

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

Primer visita al empresario - Diagnóstico.
inicio 9:00 a.m.

Firma del Empresario:

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



Herramienta Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Licda. Jessica Valladares, Licda. Luz Rodríguez y Ing. Ramón herrera.



Herramienta Diagnostico. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Licda. Jessica Valladares, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Raquel Menjívar.



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Segunda Visita - Herramienta

Fecha: 28 / 09 / 2019

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Firma

<u>Luz de María Rodríguez Perla</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jessica Lilibeth Valladares Pérez</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Raquel Nohemy Menjivar Mercado</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Ramón Aristides Herrera Coello</u>	<u>[Firma]</u>

Breve descripción de la actividad realizada:

Segunda Visita Empresario - Diagnóstico

Inicio : 9:00 AM

Finalizó : 12:00 PM

Firma del Empresario:

[Firma]



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



Herramienta Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Ramón Herrera, Licda. Raquel Menjívar, Ing. Eduardo Colocho, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Jessica Valladares.



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: TERCERA VISITA - HERRAMIENTA

Fecha: 05/10/2019

Equipo Consultor: IN - Prof. Consuelo

Nombre y Apellidos

Firma

Luz de MARIA Rodriguez Parla

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Nohemy Manjivaa Mercado

Ramón Aristides Herrera Coello

Breve descripción de la actividad realizada:

TERCER VISITA a Empresario - Diagnóstico

Inicio 9:00AM

Firma del Empresario:



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



Herramienta Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Ramón Herrera, Licda. Jessica Valladares, Ing. Eduardo Colocho, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Raquel Menjívar.



Herramienta Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Licda. Raquel Menjívar, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Jessica Valladares. (Tomó Fotografía Ing. Ramón Herrera)



Universidad Tecnológica
Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: 4ta Visita Gerente de Proyecto San Vicente

Fecha: 12 / 10 / 19

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Firma

Luz de María Rodríguez Portu

Josselyn Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Noheemy Menjivar Herrero

Ramón Aristides Herrera Coello

Breve descripción de la actividad realizada:

4ta Visita Gerente de Proyecto San Vicente

Firma del Empresario:

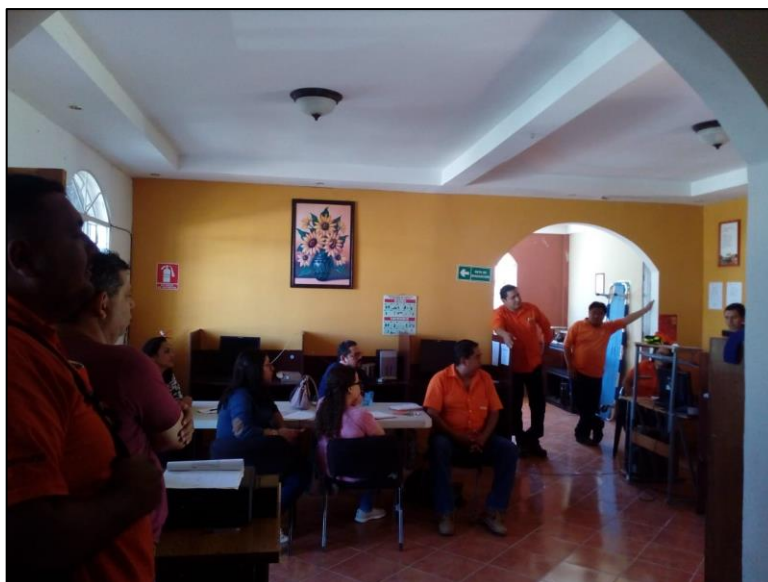
Gallardo



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



Visita Realizada a Gerente de Proyecto y personal administrativo en San Esteban Catarina, San Vicente.





Universidad Tecnológica
Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación de acción clave de éxito.

Fecha: 24 / 10 / 19

Equipo Consultor: Innovation and Integrated Solutions S.A de C.V

Nombre y Apellidos

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Luz de María Rodríguez Peralta

Raquel Hohemy Menjivar Mercado

Ramón Aristides Herrera Coello

Firma

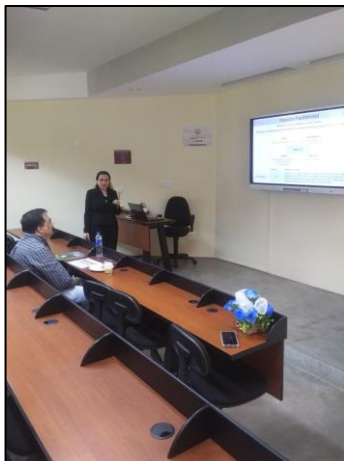
Breve descripción de la actividad realizada:

Se presentaron las Áreas de Oportunidad como las fortalezas, y así se ve la Acción Clave de Éxito en la que el empresario accedió: Mercadeo y Ventas / - Relación con el cliente - Gestión de Ventas. Elaboración e implementación de un sistema de gestión de ventas por medio del sistema ODDO.

Firma del Empresario:



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



Presentación Acción Clave de Éxito
Licda. Luz Rodríguez a Empresario.



Presentación Acción Clave de Éxito
Licda. Raquel Menjívar a Empresario.



Presentación Acción Clave de Éxito
Licda. Jessica Valladares a Empresario.



Presentación Acción Clave de Éxito
Ing. Ramón Herrera a Empresario.



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Visita Empresaria - Diagnóstico

Fecha: 09/11/19

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Firma

Luz de María Rodríguez Parla

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Nohemy Menjivar Mercado

Ramon Aristides Herrera Cuello

[Handwritten signatures of the consulting team members]

Breve descripción de la actividad realizada:

Inicio de Reunión 8:30 AM -

- Muestra de Logo y Selección por parte del empresario
- Solicitud de Productos que se muestran en línea

Firma del Empresario:

[Handwritten signature of the business owner]



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



Herramienta de Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Licda. Raquel Menjívar, Licda. Luz Rodríguez, Licda. Jessica Valladares y Ing. Ramón Herrera.



Herramienta de Diagnóstico. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Licda. Raquel Menjívar, Licda. Luz Rodríguez y Licda. Jessica Valladares. (Tomo Fotografía Ing. Ramón Herrera)



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Primera Capacitación Odoo

Fecha: 14/12/19

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Ramón Aristides Herrera Coello

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Noheemy Menjivar Mercado

Luz de María Rodríguez Perla

Firma

[Handwritten signatures of the consulting team members]

Breve descripción de la actividad realizada:

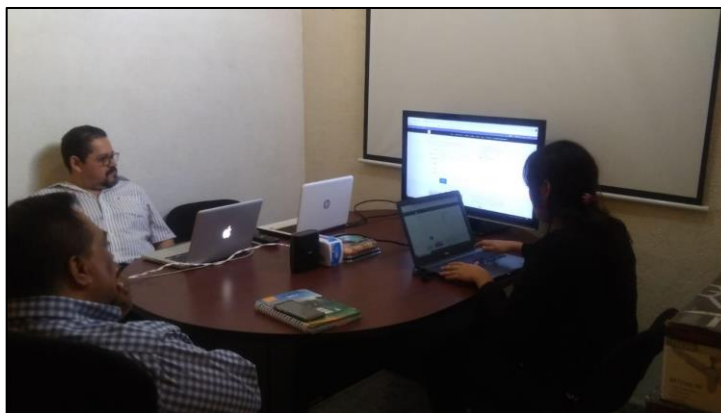
Primera Capacitación a empresario Sistema
Odoo módulos: Directorio de contactos, CRM,
Gestión de Ventas.

Firma del Empresario:

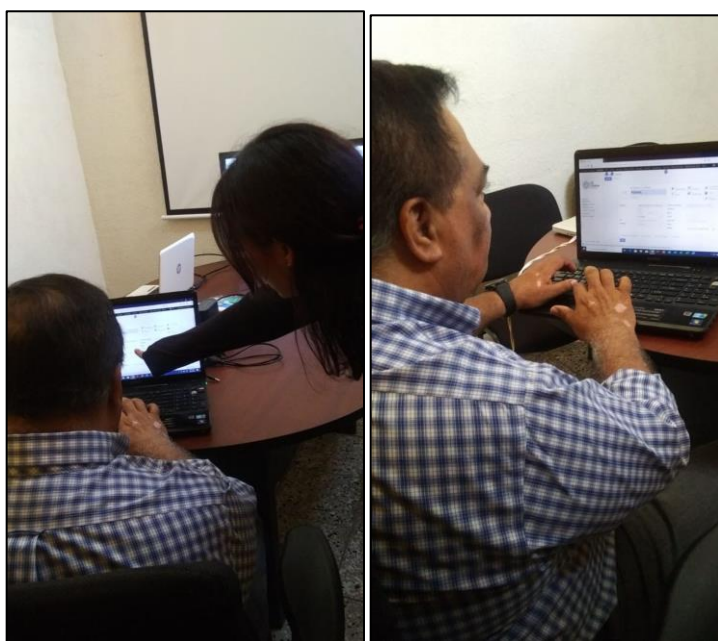
[Handwritten signature of the client]



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



Capacitación Sistema ODOO. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho, Ing. Ramón Herrera y Licda. Raquel Menjívar. (Tomo Fotografía Licda. Jessica Valladares)



Empresario Ing. Eduardo Colocho, interactuando con sistema ODOO.



Universidad Tecnológica
Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Capacitación Odbio 2da Sesión

Fecha: 21 / 12 / 2019

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Ramón Aristóteles Herrera Ocello

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Raquel Nohermy Menjivar Morcacho

Luz de Moria Rodriguez Perla

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

2da Capacitación Sistema Odbio, a empresario
y el Gerente de Proyectos.

Firma del Empresario:

I&I Solution S.A. de C.V.

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



Capacitación Personal Operativo. De izquierda a Derecha: Ing. Eduardo Colocho (Hijo), Ing. Ramón Herrera y Licda. Raquel Menjívar, Ing. Eduardo Colocho (Padre) y Licda. Jessica Valladares. (Tomo Fotografía Licda. Luz Rodríguez).



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Tercera capacitación Odoo

Fecha: 28/12/19

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Firma

Ramón Anshides Herrera Ouello	
Jessica Lilibeth Valladares Pérez	
Raquel Nohermy Menjivar Mercado	
Luz de María Rodríguez Perla	

Breve descripción de la actividad realizada:

Tercera capacitación a empresario y
personal sistemas Odoo módulos: contabilidad,
Proyectos, Partes de Horas. Capacitación
en Plan de Marketing Digital.

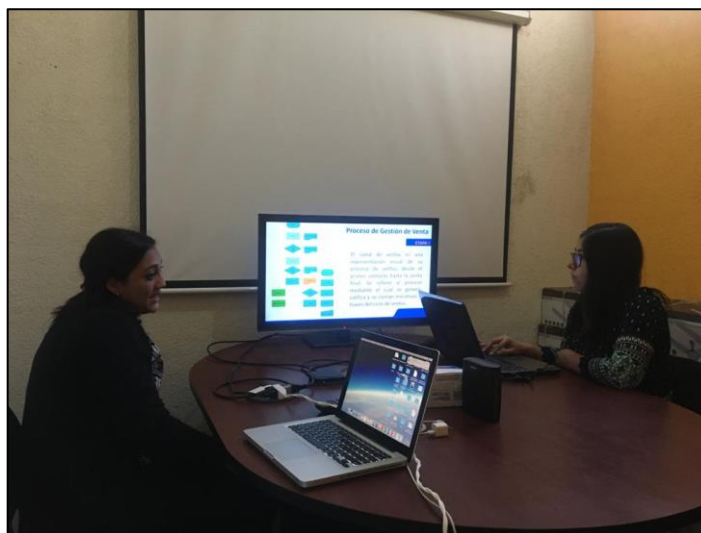
Firma del Empresario:



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



Capacitación Personal Operativo. De izquierda a Derecha: Ing. Ramón Herrera, Sra. Beatriz Reyes (Asistente), Ing. Eduardo Colacho, Licda. Raquel Menjívar y Licda. Jessica Valladares.



Capacitación Sistema ODOO. De izquierda a Derecha: Licda. Raquel Menjívar y Licda. Jessica Valladares.



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Ultima Capacitación Odoo

Fecha: 04/01/2020

Equipo Consultor:

Nombre y Apellidos

Jessica Lilibeth Valladares Pérez

Ramon Aristides Herrera Coello

Luz de Maria Rodriguez Portu

Raquel Veremey Menjivar Merced

Firma

Breve descripción de la actividad realizada:

Finalización de capacitación sistema
Odoo a personal administrativo y
operativo.

Firma del Empresario:



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



Ultima Capacitación a empresario y personal administrativo de sistema ODOO.



Universidad Tecnológica

Nuestro Compromiso es la Innovación

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Instalación Putty

Fecha: 11/01/2020

Equipo Consultor: In-Prof Consultores

Nombre y Apellidos

Firma

Jessica Lilibeth Villedas Pérez

Raquel Nohemy Manjivar Mercado

Ramon Aristides Herrera Coello

Luz de Maria Rodriguez Peña

Breve descripción de la actividad realizada:

Instalación de Putty en el equipo del Empresario
y Entrega de CREDENCIALES

Firma del Empresario:



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



Equipo consultor y Empresario realizando la instalación de sistema Putty para establecer la conexión remota con el servidor.

Anexo N°24



I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual de estrategia de ventas



Anexo 24: Estrategia de Ventas Innovation & Integrated Solutions



Objetivos:

1. Lograr posicionamiento de marca con los servicios y productos de I&I Solutions.
2. Reducir el tiempo de respuesta en redes sociales en un 80%.
3. Aumentar notoriedad de marca en un 70% conforme el segmento de mercado online seleccionado.
4. Mejorar la experiencia en relación con los clientes.
5. Generar tráfico en redes sociales y tienda en línea.

1. Estrategia 1: Punto de venta

a. Tácticas:

- i. Selección de productos y facturación de productos en tienda local.
- ii. Actualización constante de precios y productos.

2. Estrategia 2: Marketing Digital

a. Tácticas

i. Redes Sociales:

ii. Facebook

1. Respuestas automáticas
2. Respuestas guardadas
3. Interactividad con el cliente
4. Creación de citas

5. Solicitud de datos del cliente para seguimiento.
6. Programación de pautas orgánicas y pautas pagadas.
7. Respuestas inmediatas para mejorar el tiempo de respuesta.

iii. Instagram

1. Transformación de perfil personal a perfil comercial.
2. Publicación de contenido relevante para audiencia.
3. Involucrar más usuarios en Instagram:
Publicar en Facebook y permitir el redireccionamiento a Instagram.
4. Identificar servicio o producto insignia.

b. Canva

- i. Edición de fotos.
- ii. Diseño de artes para redes sociales y marketing por Email.
- iii. Diseño de artes para promociones.

c. Hootsuite

- i. Presentar contenido en nuevos formatos (Videos 360°, Live photos, realidad virtual y IGTV).
- ii. Programar campañas orgánicas de manera semanal, en Instagram y Facebook.

3. Estrategia 3: Página Web y Tienda en línea

a. Tácticas

- i. Actualización de precios y productos.
- ii. Seguimiento de carros abandonados.
- iii. Promover SEO en la página web.

4. Estrategia 4: Blog corporativo

a. Tácticas

- i. Contenido relevante para la audiencia.
- ii. Seguimiento a suscriptores.

5. Estrategia 5: Email marketing

a. Tácticas

- i. Grupos de destinatarios dependiendo la campaña.
- ii. Envío de promociones, actualizaciones de precios y reconocimiento de marca.

Anexo N°25



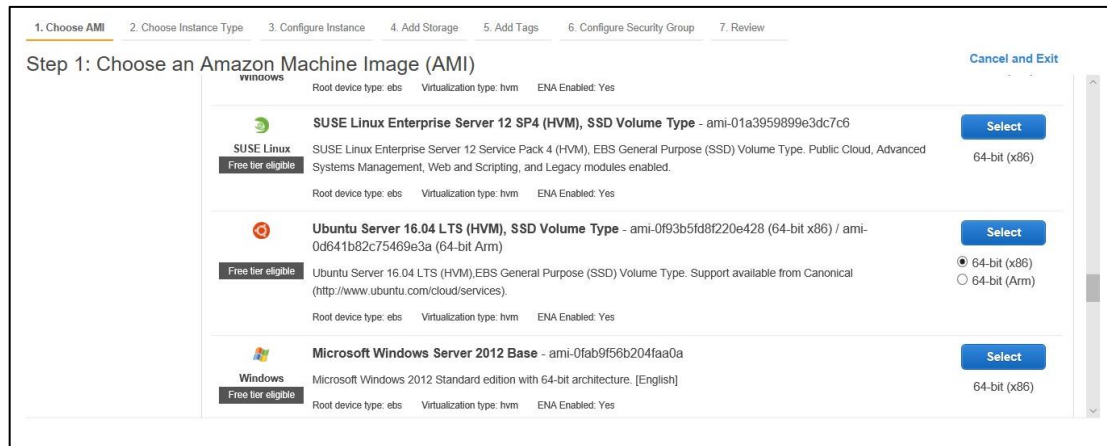
I&I
Solutions
S.A. de C.V.

Manual de Instalación de AWS

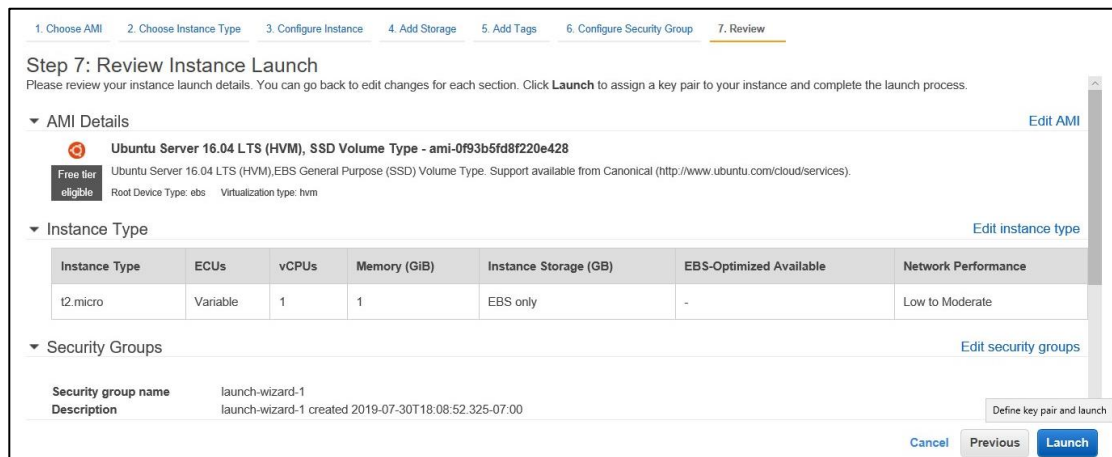


Anexo 25: Manual de Instalación de Amazon Web Services

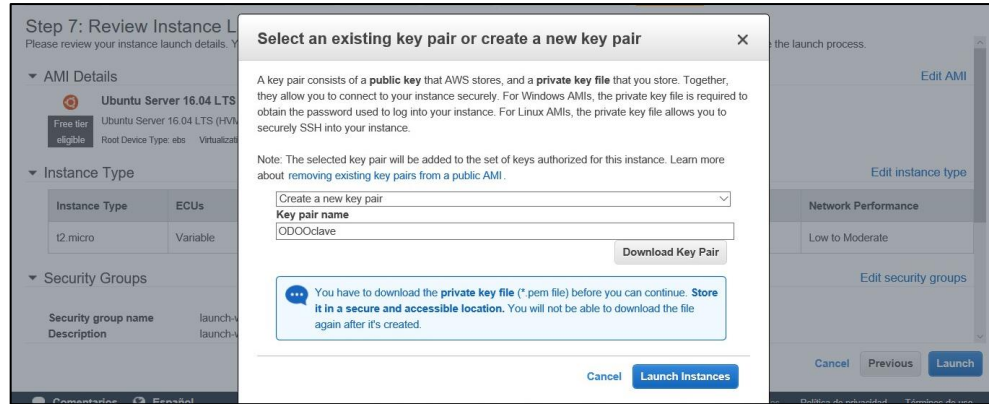
Ingresa a Amazon Web Services desde el Navegador, crear usuario para nueva cuenta haciendo uso de una tarjeta de crédito para adquisición del servidor.



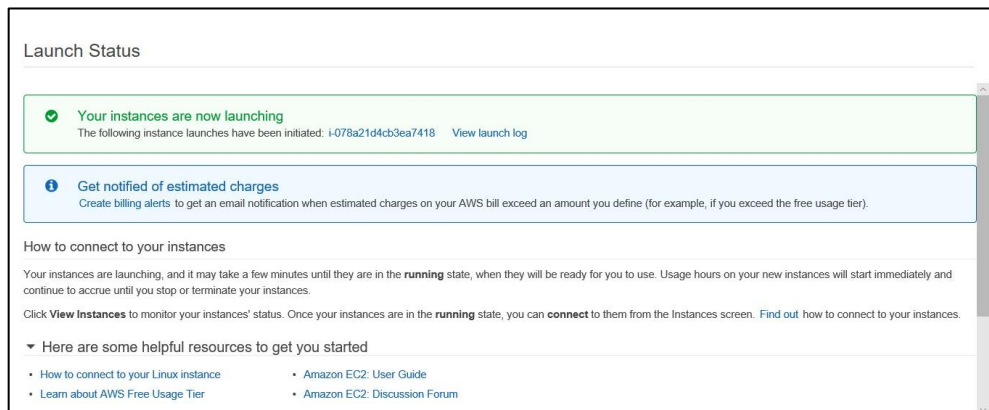
Seleccionar el servidor Ubuntu gratis en amazon aws en el servicio ec2.



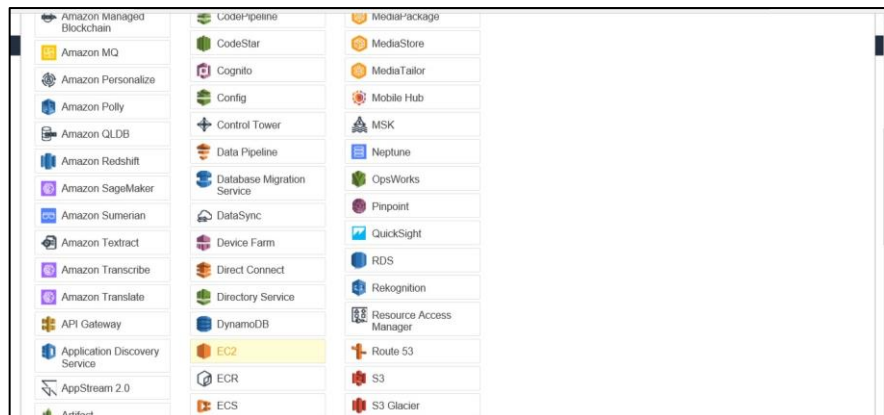
Posteriormente reservar el server, con el usuario creado en amazon, se genera la clave **odooclave.pem** con la que se conectara. Ver pantalla siguiente:



Buscar entre todos los servicios y establecer **E000000**.



Seleccionando el servicio en la nube EC2:



Posteriormente se deberá definir como se lanzarán puertos.

EC2 Dashboard

Events

Tags

Reports

Limits

INSTANCES

Instances

Launch Templates

Spot Requests

Reserved Instances

Dedicated Hosts

Capacity Reservations

IMAGES

AMIs

Bundle Tasks

ELASTIC BLOCK STORE

Volumes

Snapshots

Launch Instance

Connect

Actions

Filter by tags and attributes or search by keyword

<< 1 to 1 of 1 >>

Name	Instance ID	Instance Type	Availability Zone	Instance State	Status Checks	Alarm Status	Public DNS (IPv4)
	i-078a21d4cb3ea7418	t2.micro	us-east-2c	running	2/2 checks...	None	ec2-3-14-9-239.us-eas

Instance: i-078a21d4cb3ea7418 Public DNS: ec2-3-14-9-239.us-east-2.compute.amazonaws.com

Description

Status Checks

Monitoring

Tags

Instance ID

i-078a21d4cb3ea7418

Public DNS (IPv4)

ec2-3-14-9-239.us-east-2.compute.amazonaws.com

Instance state

running

IPv4 Public IP

3.14.9.239