Pipeline de ventas

Versión 1.0 · Actualizado: 30/09/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

El **pipeline** (en español, **embudo de ventas**) es un tablero que muestra **todas sus oportunidades abiertas**, ordenadas en columnas según **qué tan cerca están de cerrarse**. De un vistazo usted ve cuántos negocios tiene en camino, cuánto dinero representan y cuáles están estancados.

- Cada **columna** es una **etapa** del proceso de venta (por ejemplo: *Contacto inicial*, *Demostración*, *Cotización*, *Negociación*).
- Cada **tarjeta** es una **oportunidad**: un negocio concreto con un cliente.
- Mover una tarjeta a la derecha significa que el negocio **avanzó**.

¿Cuándo debo usarlo?

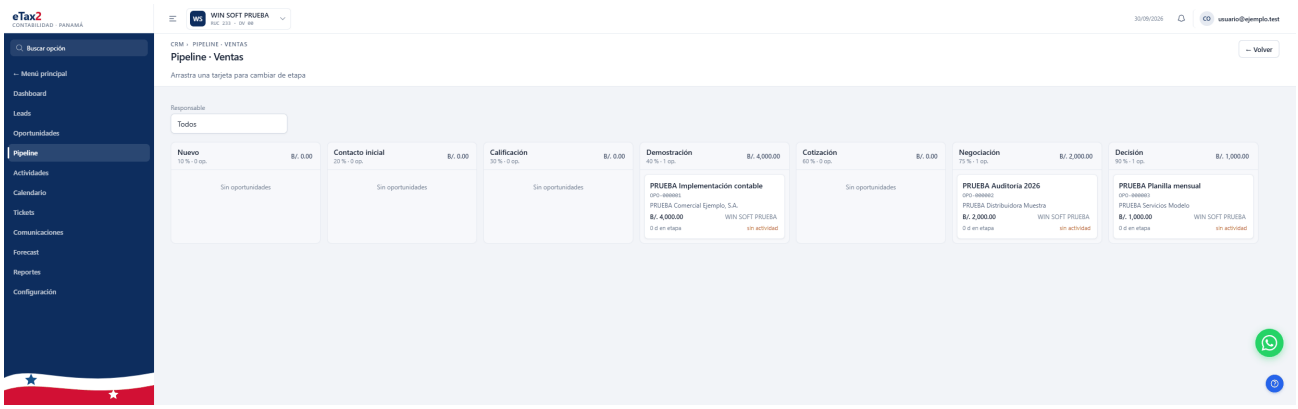
- En la reunión semanal de ventas, para revisar en qué va cada negocio.
- Para detectar oportunidades **sin actividad** o que llevan muchos días en la misma etapa.
- Para estimar cuánto se espera vender (vea **ponderado** más abajo).

Antes de comenzar

- Necesita acceso al **CRM**. Para **arrastrar** tarjetas necesita además el permiso de mover el pipeline o de gestionar oportunidades; sin él, solo puede mirar.
- Las oportunidades se crean en **CRM → Oportunidades** o al convertir un lead. Vea Oportunidades y seguimiento y Leads (prospectos).

Cómo llegar a esta opción

CRM → Pipeline



Pipeline de ventas · Captura del 30/09/2026

Cómo leer el tablero

La cabecera de cada columna

- **Nombre de la etapa**.
- **Probabilidad %** de la etapa y la cantidad de oportunidades (por ejemplo «40 % · 3 op.»).
- **B/.** a la derecha: la suma del **monto estimado** de las oportunidades de esa columna.

Cada tarjeta muestra

Dato	Qué significa
Nombre y código (`OPO-000001`)	La oportunidad. Haga clic en el nombre para abrir su ficha.
Cliente	A quién se le vende.
B/.	El monto estimado del negocio.
Vendedor	El responsable.
d en etapa	Cuántos días lleva en la etapa actual. Muchos días = posible negocio estancado.
Próxima actividad	La siguiente llamada, reunión o tarea, con su fecha (dd/mm). Sale **en rojo** si ya venció.
sin actividad	No tiene ninguna actividad pendiente: nadie la está siguiendo.

Dentro de cada columna, las tarjetas van de **mayor a menor monto ponderado**.

Filtros

- **Pipeline**: solo aparece si la compañía tiene más de uno; elige cuál ver.
- **Responsable**: vea solo las oportunidades de un vendedor.

Paso a paso

Mover una oportunidad de etapa

1. En **CRM → Pipeline**, **arrastre la tarjeta** y suéltela en la columna de la nueva etapa.
2. La página se actualiza sola con los nuevos totales.

También puede cambiar la etapa desde la ficha de la oportunidad.

Cerrar una oportunidad (ganada o perdida)

En el pipeline **no hay columnas de Ganada ni Perdida**: solo se ven las oportunidades **abiertas**. Para cerrar, abra la ficha de la oportunidad y use **Ganar** o **Perder**. Si la oportunidad tiene cotización, se gana sola al **facturar** esa cotización.

Al cerrarla, la tarjeta **desaparece** del pipeline. Sigue existiendo en **CRM → Oportunidades** y en los reportes.

Configurar las etapas

En **CRM → Configuración → Etapas del pipeline** puede cambiar el **Nombre**, la **Probabilidad %** y el **Orden** de cada etapa, agregar etapas con **+ Etapa** y presionar **Guardar**. Una etapa que **ya tiene oportunidades** no se puede desactivar.

Cada compañía nace con el pipeline **Ventas**:

Etapa	Probabilidad
Nuevo	10 %
Contacto inicial	20 %
Calificación	30 %
Demostración	40 %
Cotización	60 %
Negociación	75 %
Decisión	90 %
Ganada / Perdida	cierre (no se muestran en el tablero)

¿Qué ocurre después?

- Al cambiar de etapa, la oportunidad toma la **probabilidad de la nueva etapa** (salvo que usted haya escrito una probabilidad propia en la oportunidad) y se recalcula su **monto ponderado**.
- El cambio queda en el **historial** de la oportunidad: fecha, usuario, etapa anterior y tiempo que estuvo en ella.
- Algunas etapas se mueven **solas**: al **enviar** la cotización ligada, la oportunidad pasa a **Cotización**; al **aceptarla**, avanza a la última etapa abierta.
- Mover tarjetas **no genera asientos contables**. La contabilidad empieza con la factura.

¿Qué es el monto ponderado?

Es el monto estimado **multiplicado por la probabilidad**. Sirve para no contar como seguro lo que todavía es una posibilidad.

Oportunidad	Monto estimado	Etapa	Probabilidad	Ponderado
Implementación contable	B/.4,000.00	Demostración	40 %	B/.1,600.00
Auditoría 2026	B/.2,000.00	Negociación	75 %	B/.1,500.00
Planilla mensual	B/.1,000.00	Decisión	90 %	B/.900.00
Total	**B/.7,000.00**			**B/.4,000.00**

Hay B/.7,000.00 en negociación, pero lo **razonable de esperar** son B/.4,000.00. El **Forecast** del CRM usa estos números.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Ganar y perder no se hace arrastrando**: perder exige un motivo y ganar, si hay cotización, exige la factura. Así «ganada» significa venta real.
- **Solo abiertas en el tablero**: el pipeline es para trabajar lo que falta cerrar; lo cerrado se analiza en los reportes.
- **Días en etapa y «sin actividad» a la vista**: los negocios se pierden más por olvido que por precio.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Para cerrar usa «Ganar» o «Perder» en la oportunidad.	No arrastre a una etapa de cierre: abra la ficha y use los botones.

Mensaje	Qué hacer
La oportunidad no está abierta.	Ya se cerró o se suspendió; ábrala y presione **Reabrir** si corresponde.
La etapa no pertenece al pipeline de la oportunidad.	La oportunidad está en otro pipeline: elíjalo en el filtro **Pipeline**.
No puedo arrastrar las tarjetas.	Le falta el permiso para mover el pipeline; pídalo al administrador de la compañía.

Preguntas frecuentes

¿Dónde veo las oportunidades ganadas o perdidas? En **CRM → Oportunidades**, filtrando por estado, y en **CRM → Reportes**.

¿Puedo tener más de un pipeline? Cada compañía trabaja con el pipeline **Ventas**, cuyas etapas usted adapta a su proceso. Hoy no hay una pantalla para crear otro pipeline.

---

https://emenu2.com/manual/crm/pipeline-de-ventas — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.