# **Informe ET\_BIY5121 - Entrega 3: KPI y KRI**

| Asignatura | BIY5121 - Integración de Plataformas |
| --- | --- |
| Sección | 013-D |
| Forma | A |
| Integrantes | José Oporto, Matías Flores, Ignacio Espinosa |

## 

**KPI**

**KPI 1: Nivel de Satisfacción del Cliente**

**Objetivo:** Medir la percepción de calidad del servicio tras la modernización.

**Fórmula:** Valor mensual del campo Satisfacción\_Promedio.

**Meta sugerida:** Mantener una puntuación ≥ 4,5 en una escala de 1 a 5.

**Importancia:** Un alto nivel de satisfacción impulsa la fidelidad y reputación, especialmente con la nueva modalidad a domicilio.

**KPI 2: Porcentaje de Atenciones Domiciliarias**

**Objetivo:** Evaluar la adopción del nuevo servicio de veterinaria móvil.

**Fórmula:**

Atenciones\_Domiciliarias / (Atenciones\_Domiciliarias + Atenciones\_Presenciales) \* 100

**Meta sugerida:** Llegar al 25-30% del total de atenciones dentro de 6 meses.

**Importancia:** Permite saber si la inversión en este nuevo proceso está teniendo retorno y aceptación del cliente.

**KPI 3: Tasa de Conversión Web a Pedido Online**

**Objetivo:** Evaluar la eficacia del sitio web y sistema de reservas online.

**Fórmula:**

Pedidos\_Online / Visitas\_Web \* 100

**Meta sugerida:** Mantener una conversión de ≥ 10%.

**Importancia:** Detecta si la plataforma digital está funcionando como canal de captación de clientes.

**KRI**

**KRI 1: Tasa de Casos por Negligencia**

Fórmula:

Casos\_Negligencia / Operaciones\_Críticas \* 100

Umbral crítico: > 3%

Importancia: Un aumento podría implicar riesgos legales y de reputación.

**KRI 2: Porcentaje de Devoluciones**

Fórmula:

Devoluciones / Productos\_Vendidos \* 100

Umbral crítico: > 2%

Importancia: Si se supera, puede indicar problemas de calidad, mal diagnóstico o fallas logísticas.

**KRI 3: Disminución de la Satisfacción Promedio**

Fórmula:

Comparación de Satisfacción\_Promedio mes a mes.

Umbral crítico: Disminución de más de 0.3 puntos respecto al mes anterior.

Importancia: Si la satisfacción cae bruscamente, puede ser señal de problemas recientes en la atención presencial o a domicilio.