

Mascota Feliz

BPM

**Daniel Santibañez
Bastian Fierro**

12/07/2022

Índice.

Introducción.

La clínica veterinaria "Mascota Feliz", ubicada en la comuna de San Bernardo en la región metropolitana, fue fundada a mediados de los años noventa debido al crecimiento de la población en la comuna, lo cual también trajo consigo un aumento considerable en la cantidad de mascotas, especialmente perros y gatos. En los últimos años, las ventas y la cantidad de clientes de la clínica han aumentado considerablemente, por lo que se hace necesario contar con una forma eficiente de cumplir con las demandas de los clientes de manera oportuna.

La clínica ofrece una variedad de servicios, como radiografías, vacunaciones, farmacia y peluquería. Además, Mascota Feliz está buscando adaptarse a nuevas modalidades, como la posible implementación de una veterinaria móvil, con el objetivo de ampliar su cobertura y ofrecer servicios básicos ambulatorios, lo cual ayudaría a descongestionar el hospital. Estos servicios son proporcionados por personal altamente capacitado y de alta calidad, con el fin de asegurar un excelente servicio y satisfacción para los clientes. La clínica veterinaria cuenta con un sistema de reservas en línea en su página web, para facilitar el proceso de recepción de los clientes de acuerdo a su horario más conveniente.

I.- Definición del Proyecto.

1.1.- Descripción del Cliente

La clínica veterinaria "Mascota Feliz", ubicada en la comuna de San Bernardo en la región metropolitana, fue fundada a mediados de los años noventa, debido al crecimiento de la población en la comuna, lo cual trajo también un alto crecimiento de mascotas, en especial perros y gatos. En los últimos años sus ventas y clientes han aumentado considerablemente, por lo que necesita una forma de poder cumplir con las exigencias de los clientes a tiempo.

La clínica cuenta con varios servicios como radiografías, vacunatorios, farmacias y peluquerías. Además Mascota Feliz busca adaptarse a nuevas modalidades con la posible implementación de una veterinaria móvil, para aumentar su cobertura con servicios básicos ambulatorios, para generar descongestión en el hospital. Estos servicios son proporcionados por un personal altamente capacitado y de alta calidad, para asegurar un buen servicio y una buena satisfacción para el cliente. La clínica veterinaria cuenta con un sistema de reservas online en su página web, para hacer la recepción cómoda para el cliente acorde a su horario más apto.

1.1.1.-Áreas funcionales:

| Área Funcional | Descripción |
|-----------------------|---|
| Comercial y Marketing | Área de venta y publicidad de los servicios e insumos de la veterinaria. |
| Logística | Área estratégica de distribución de los productos y servicios. |
| Dirección general | Área de planificación estratégica y administración de la clínica. |
| Salud | Área de organización de los servicios de salud ofrecidos en la veterinaria. |
| Contabilidad | Registros de las operaciones de la veterinaria y todos los movimientos con el dinero. |

1.1.2.-Departamentos:

| Departamento | Descripción |
|------------------------|---|
| Ventas y Marketing | Departamento del equipo de ventas y del equipo de publicidad. |
| Servicio y cuidado | Departamento del equipo de cuidado y estética de la clínica. |
| Adquisiciones | Departamento encargado de la compra de insumos los cuales serán vendidos por la veterinaria o para la utilización de los servicios de la clínica. |
| Logística | Departamento encargado del análisis, almacenamiento (productos) y distribución del producto y servicios |
| Gerencia | Departamento encargado de generar los objetivos y de administrar los recursos de la clínica. |
| Informática | Departamento de soporte informático de la clínica. |
| Secretaría y Recepción | Departamento de la organización interna de la clínica. |
| Droguería | Departamento de suministrar, en forma adecuada los medicamentos y productos destinados a la recuperación de la salud de los animales. |
| Salud | Departamento de atención médica y de urgencia. |

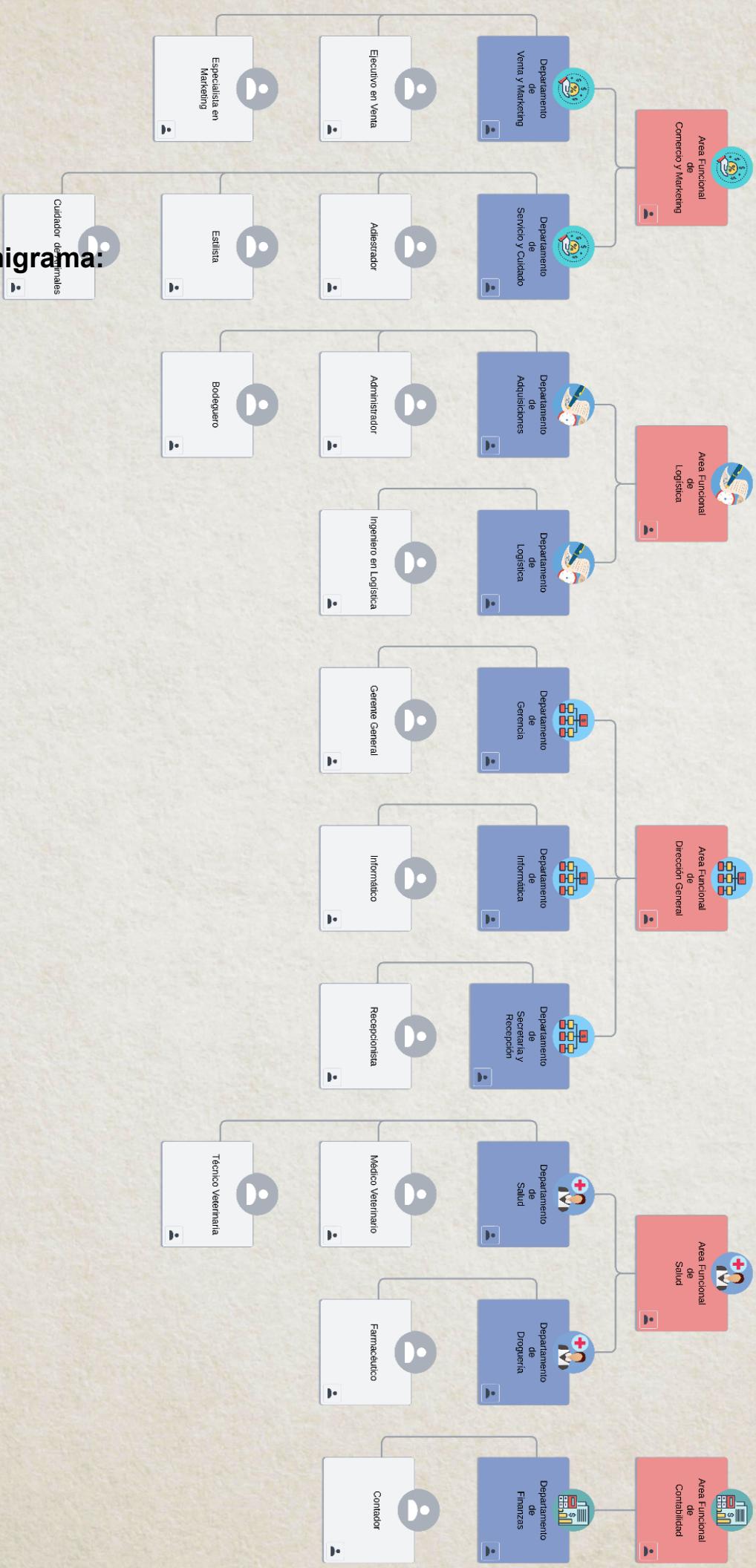
| | |
|----------|--|
| Finanzas | Administración de ingresos, gastos y pérdidas. |
|----------|--|

1.1.3.-Cargos:

| Cargos: | Descripción: |
|----------------------------|--|
| Ejecutivo de Venta. | Es el encargado de vender los productos y servicios que ofrece la veterinaria. |
| Especialista en Marketing. | Es el encargado de realizar la publicidad de promocionar los insumos y servicios de la veterinaria. |
| Cuidador de Animales. | Es el encargado de controlar el estado del animal y proporcionan limpieza y alimentos. |
| Adiestrador. | Se encarga de instruir el comportamiento de las mascotas. |
| Estilista. | Cuidado personal del pelaje de los animales. |
| Administrador. | Es el encargado de realizar la compra a los proveedores de los productos que necesita la clínica. |
| Bodeguero. | Encargado de recepcionar los materiales y de la actualizar los registro de la bodega. |
| Ingeniero en Logística. | Encargado de control de Stock y administración de los insumos médicos. |
| Gerente General. | Encargado de la planeación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa. |
| Informático. | Encargado de realizar el mantenimiento periodico de los sistemas de la empresa. |
| Recepcionista. | Administra las horas y reservas de los médicos de forma presencial. |
| Médico Veterinario. | Encargado de diagnosticar, pronosticar y tratar o prevenir la enfermedades a los animales domésticos. |
| Técnico Veterinaria. | Encargado de recopilar la información requerida para la atención y además de la preparación del animal para el examen. |
| Farmacéutico. | Encargado de controlar y aprobar el recetario del médico y provee las dosis necesarias para tratar de alguna enfermedad. |
| Contador. | Encargado de la finanzas de la clínica. |

Organigrama Clínica Veterinaria Mascota Feliz

1.1.4.-Organigrama:



1.2.- Objetivos del Proyecto.

Modificar y actualizar el actual sistema web, para mejorar los procesos actuales que ofrece la clínica. Con el fin de mejorar el servicio entregado al paciente en diferentes servicios.

Permitiendo almacenar la información para los médicos, recepcionista y de logística de los clientes, insumos y servicios de una manera más eficiente.

Específicos:

- Ampliar el mercado a nivel nacional, incrementando las ventas a través de la nueva aplicación web y con la posibilidad de despacho al domicilio del cliente.
- Optimizar a un 100% el control de atención de las mascotas en las consultas ambulatorias, de los servicios de cuidado y de los pabellones.
- Prevenir la espera en la clínica veterinaria de alguna atención o emergencia de un cliente. Haciendo más eficaz la atención.
- Brindar información en tiempo real de las fichas clínicas de las mascotas.
- Gestionar un mejor orden del stock de los insumos y medicamentos de la veterinaria.

1.3.- Identificación de Interesados en el Proyecto.

| Cliente | Oferente | Otros |
|---|---------------------------------|---|
| Gerente Hospital Veterinario 'Mascota Feliz' | CEO empresa 'Labbé.exe' | Clientes de Hospital Veterinario 'Mascotas Feliz' |
| Médico Veterinario 'Mascota Feliz' | Programador empresa 'Labbé.exe' | Proveedores |
| Estilista Hospital Veterinario 'Mascota Feliz' | Informático empresa 'Labbé.exe' | Municipalidad de la comuna |

1.4.- Alcance del Proyecto.

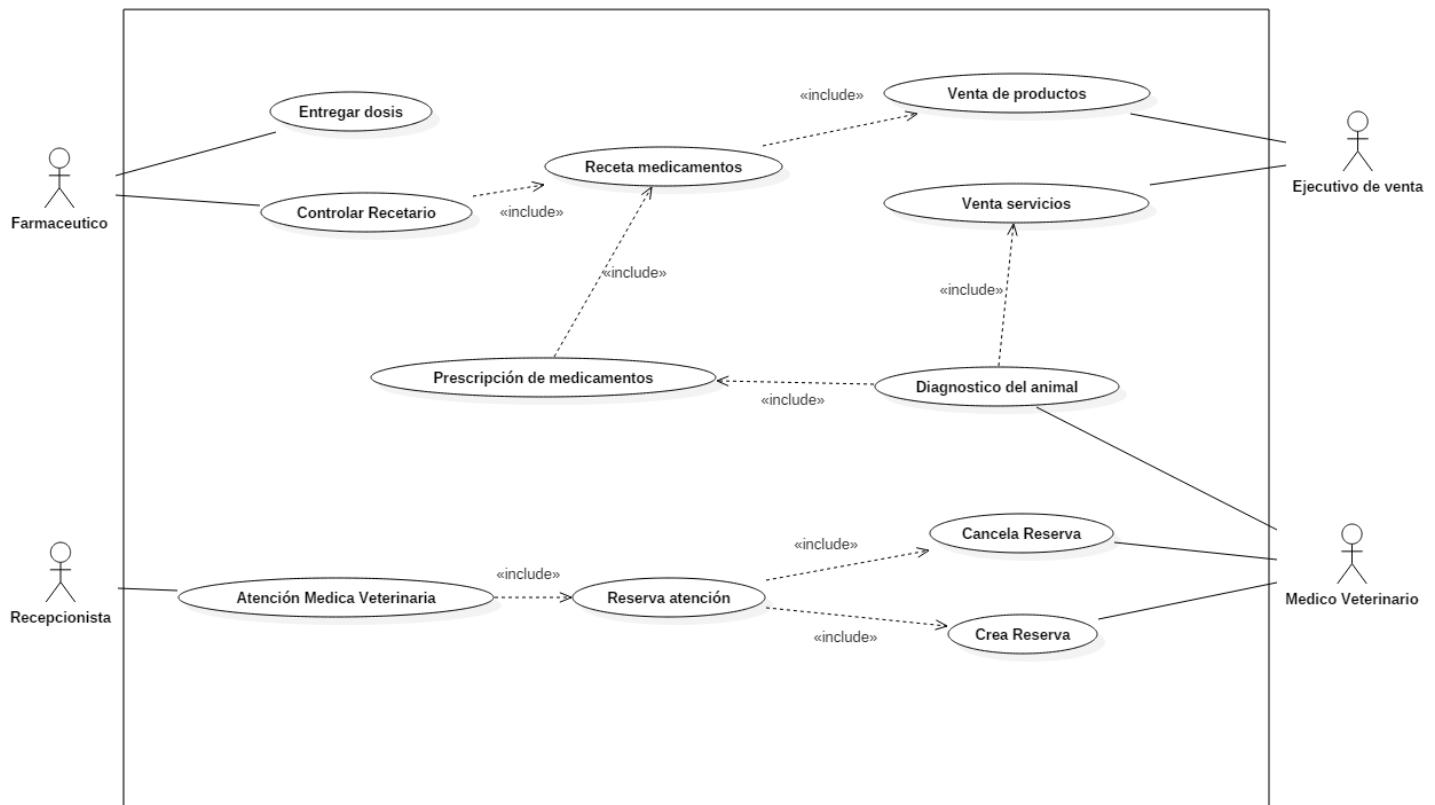
- Se creará una aplicación web que extenderá el sistema web actual de la veterinaria.
- La aplicación web tendrá la opción de solicitar la veterinaria móvil y comprar los medicamentos para mascotas con receta médica.
- En la sección de solicitud de la veterinaria móvil el cliente podrá solicitar los siguientes procesos ambulatorios: Vacunación, Peluquería, Antiparasitario, Emergencias.
- En el caso de no ser una solicitud de emergencia, el cliente podrá agendar una hora en la aplicación web para recibir la veterinaria móvil de una forma más cómoda y puntual.
- En la sección de compra de medicamentos el cliente podrá pagar online con el sistema WebPay.
- El cliente podrá elegir si prefiere el despacho de los medicamentos por envío a su casa (costo extra) o retirarlos en la sucursal.
- La aplicación web solo será un complemento del actual sitio web de la veterinaria, no será una aplicación independiente.
- El diseño de la aplicación se adaptará al original del sitio web actual de la veterinaria.
- Se implementará un sistema a la aplicación que determine la prioridad del cliente dependiendo de la gravedad de la emergencia.
 - No se hará un reemplazo total del sistema actual de la veterinaria.
 - No se incluirá la creación de una aplicación móvil para que el cliente pueda solicitar los servicios a domicilio desde el teléfono.

1.5.- Restricciones del Proyecto.

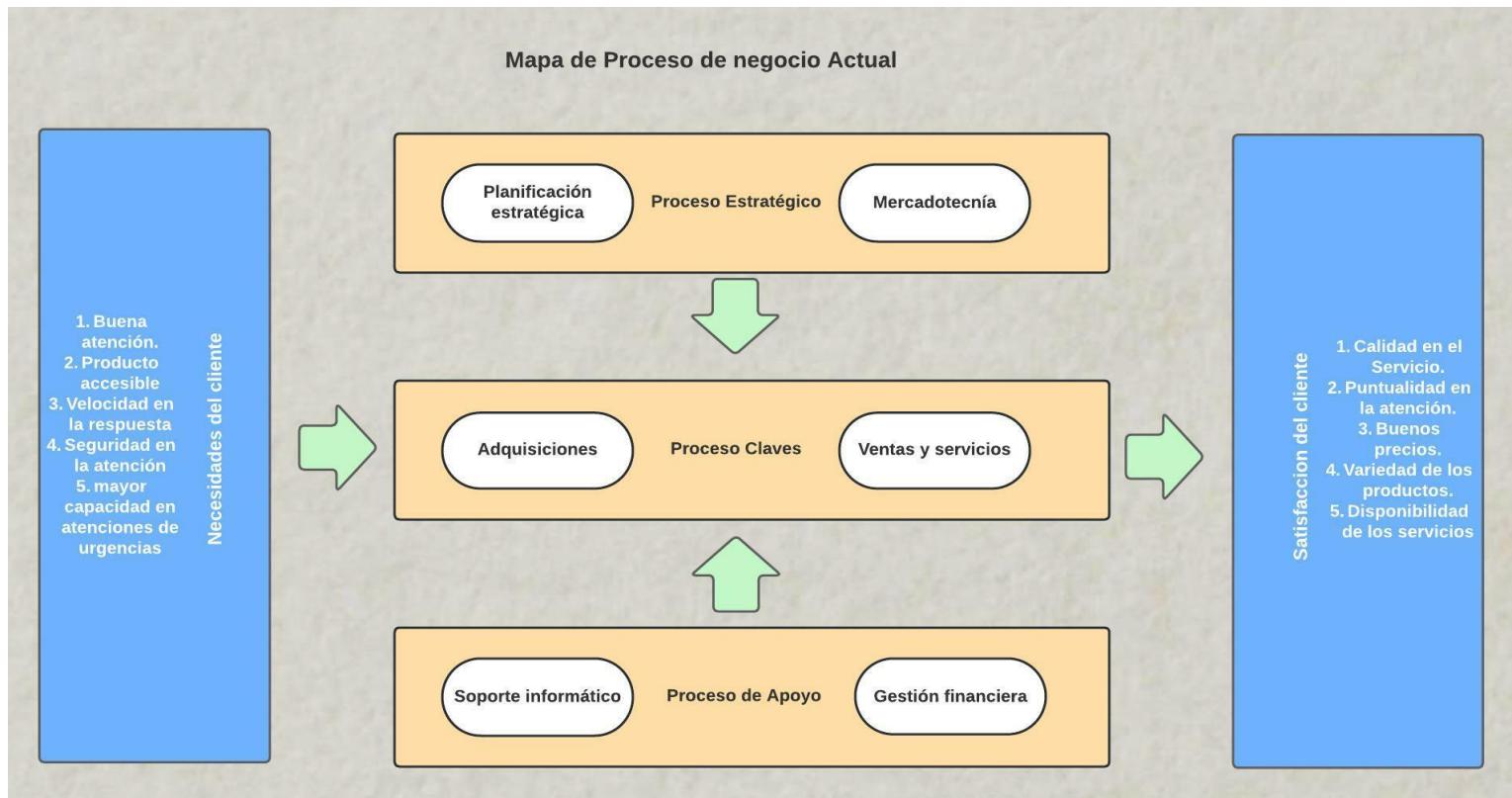
- El sistema deberá seguir los colores corporativos de la Clínica Veterinaria (Blanco-Azul-Rojo).
- El sistema deberá ser programado principalmente en Python con Django, y la base de datos en MySQL.
- El desarrollo del proyecto no podrá tardar más de 6 meses.
- El presupuesto inicial deberá ser de mínimo CLP\$5.000.000.
- El costo del proyecto no deberá exceder los CLP\$10.000.000

II.- Definición de Negocio.

2.1.- Diagrama de Caso de Uso de Negocio (1 sólo diagrama).



2.2.- Mapa de Procesos de Negocio Actual.

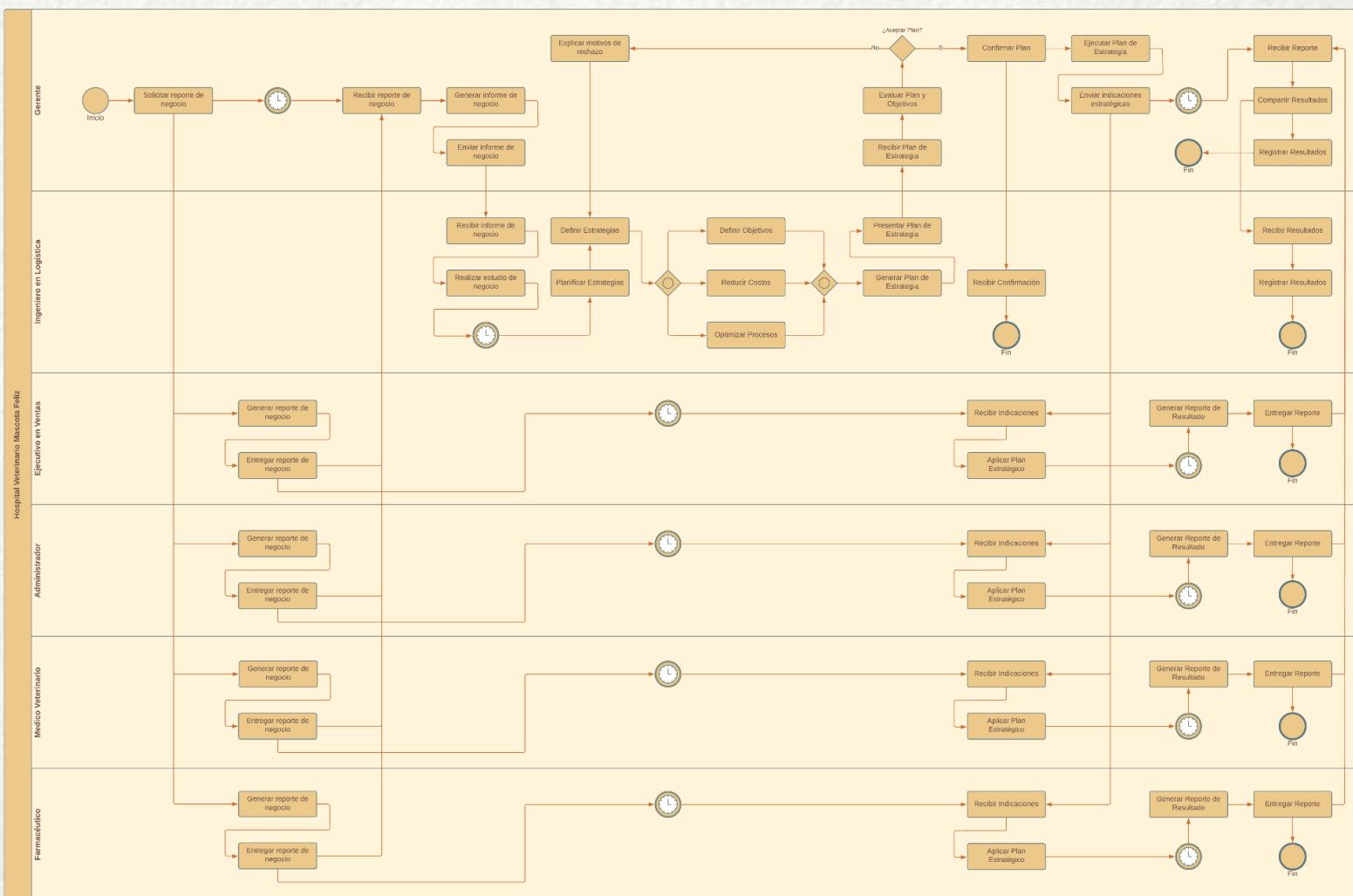


2.3.- Descripción de Procesos Actuales.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|---------------------------|---|-------------|
| Planificación Estratégica | Análisis y ejecución de los procesos y objetivos de la clínica. | Estratégico |
| Mercadotecnia | Promoción de la clínica para aumentar el comercio. | Estratégico |
| Adquisiciones | Compras de insumo y productos, para la clínica. | Clave |
| Ventas y servicios | Ventas de productos, y entrega de servicio. | Clave |
| Gestión Financiera | Administración del presupuesto y recursos de la veterinaria. | Apoyo |
| Soporte Informático | Soporte y control del sistema informático de la veterinaria. | Apoyo |

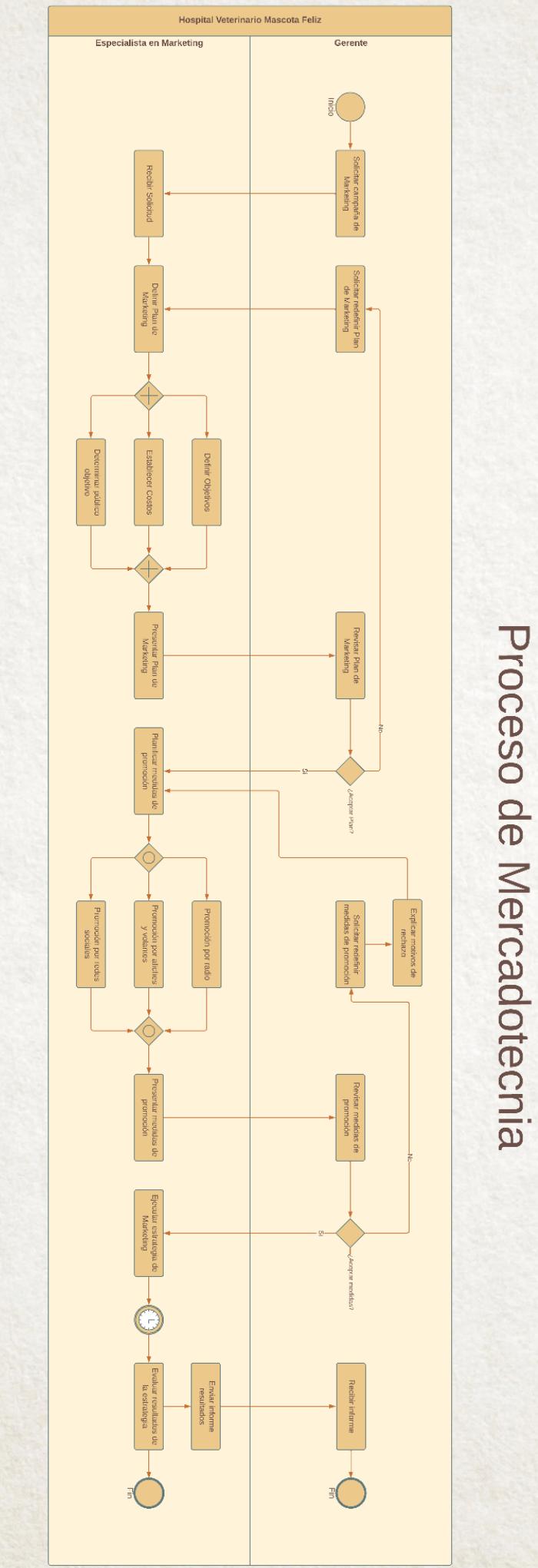
2.4.- Modelo BPMN (As Is) de los Procesos de Negocio (Actuales).

Proceso de Planificación Estratégica



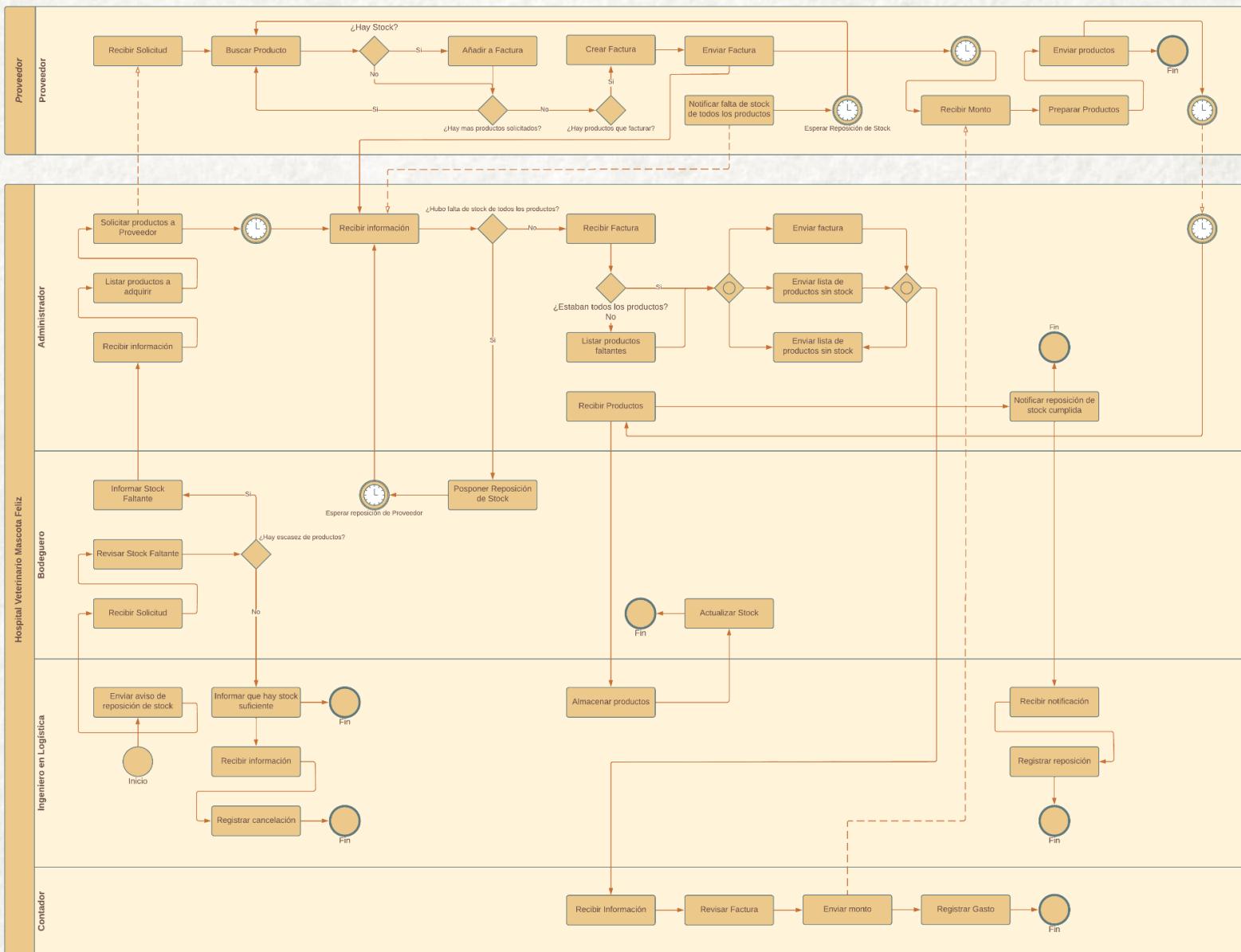
Clinica Veterinaria

Proceso de Mercadotecnia

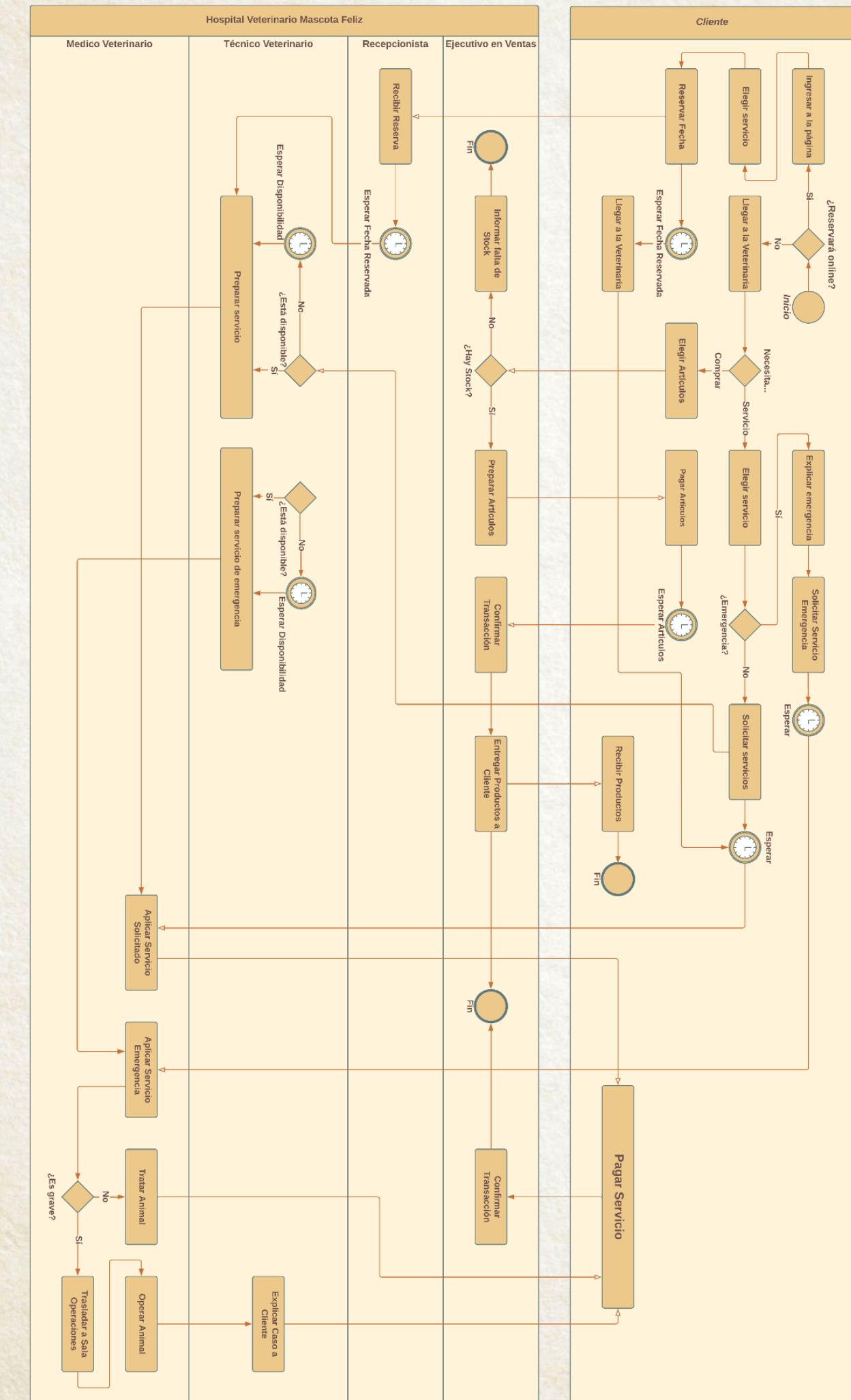


Proceso de Adquisición de Productos

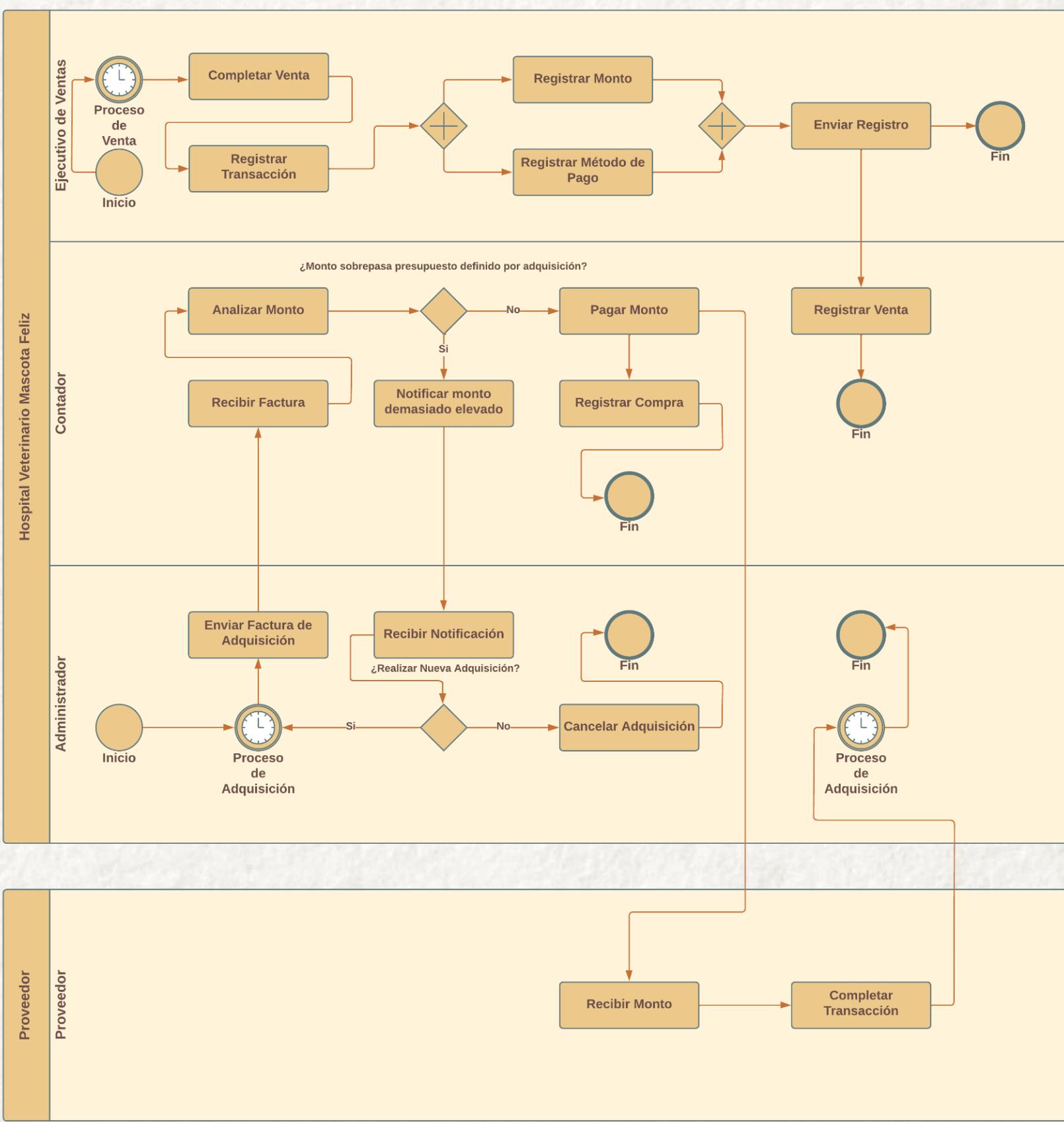
Clinica Veterinaria



Ventas y Servicios

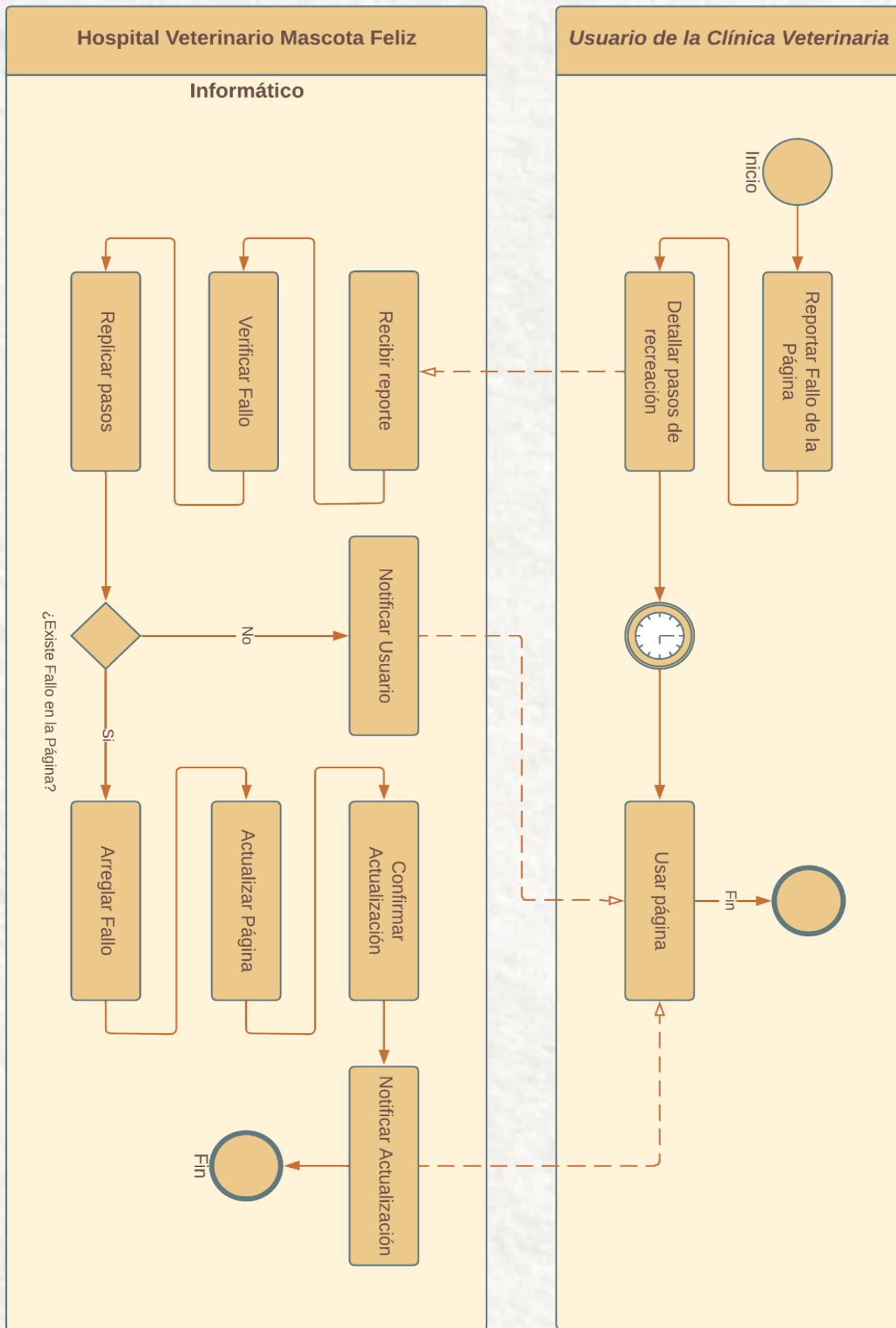


Proceso de Gestión Financiera



Proceso de Soporte Informático

Clinica Veterinaria



2.5.- Descripción de Actores de Negocio (todos)

| Nombre | Descripción |
|---------------------------|---|
| Gerente | Persona encargada de la dirección y administración de la empresa |
| Ingeniero en logística | Persona encargada de stock y administración de insumos médicos. |
| Ejecutivo de ventas | Persona responsable de la gestión de las ventas de la empresa |
| Administrador | Persona responsable de gestionar recursos y actividades de la empresa |
| Medico Veterinario | Persona responsable de tratar, diagnosticar, pronosticar y tratar las enfermedades de los animales. |
| Farmacéutico | Persona responsable de asesorar y atender a los clientes, explicando las indicaciones de los respectivos medicamentos |
| Especialista en Marketing | Persona responsable de crear, planear, ejecutar y dirigir el plan de marketing de la empresa. |
| Proveedor | Empresa encargada de ofrecer y abastecer con sus productos y servicios a sus respectivos clientes |
| Bodeguero | Persona responsable de custodiar, controlar y participar en la distribución de suministros y gestión de inventarios |
| Contador | Persona encargada del registro de los estados económicos de la empresa |
| Recepcionista | Persona encargada de brindar atención al personal externo y interno, correspondencia y apoyo en actividades administrativas |
| Técnico veterinario | Persona responsable encargada del cuidado de los animales y ayudar al médico veterinario en sus procedimientos |
| Informático | Persona responsable encargada de mantenimiento y arreglo de equipos informáticos. |

2.6.- Descripción de Actividades (tareas y subprocessos) (para los 6 procesos).

Proceso: Planificación de estrategia.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|-------------------------------|---|-------|
| Solicitar reporte de negocio | Solicita reporte del negocio de una fecha estipulada, con el fin de controlar y seguir los movimientos del negocio. | Tarea |
| Generar reporte de negocio | Se genera un reporte de negocio, con el fin de recopilar los movimientos generales del negocio, según la fecha estipulada. | Tarea |
| Entregar reporte de negocio | Se hace entrega del reporte de negocio, con el fin de enviar los datos anteriormente recopilados en un documento. | Tarea |
| Recibir reporte de negocio | Recibo reporte de negocio, con el fin de revisar los movimientos y cambios producidos en el negocio. | Tarea |
| Generar informe de negocio | Generar un informe de negocio, con el fin de comunicar la información recogida y analizada. | Tarea |
| Enviar informe de negocio | Se hace envío del informe de negocio, con el fin de entregar la información recogida y analizada. | Tarea |
| Recibir informe de negocio | Se recibe informe de negocio, con el fin de revisar los datos y actualización de estos, así analizando posibles pro y contras de la información recibida. | Tarea |
| Realizar estudio de negocio | Se realiza estudio de negocio, para encontrar nuevas técnicas, formas y estrategias para ayudar a una meta de negocio. | Tarea |
| Planificar Estrategias | Se planifica estrategias, para organizar | Tarea |
| Definir estrategias | Se definen las estrategias, las cuales se realizarán. | Tarea |
| Definir objetivos | Se definen los objetivos de la estrategia. | Tarea |
| Reducir Costos | se reducen los costos de la estrategia. | Tarea |
| Optimizar proceso | | |
| Generar plan de estrategia | Se genera plan de estrategia, documento el cual incluye las estrategias definidas para alcanzar los objetivos planteados. | Tarea |
| Presentar plan de estrategias | Se presenta plan de estrategias, con el fin de interpretar las estrategias seleccionadas. | Tarea |
| Recibir plan de estrategia | Se recibe plan de estrategia, con el fin de revisar las estrategias de negocio. | Tarea |

| | | |
|----------------------------------|--|-------|
| Evaluar plan y objetivos | Se evalúan las estrategias propuestas, planteadas en el documento recibida | Tarea |
| Explicar motivos de rechazo | Se dan los motivos y fundamentos del porqué se rechaza la estrategia propuesta. | Tarea |
| Confirmar plan | Se da la aprobación propuesta, en el plan estratégico. | Tarea |
| Recibir confirmación | Se recibe la confirmación, sobre el plan estratégico. | Tarea |
| Ejecutar plan de estrategia | Se hace puesta en marcha del plan estratégico. | Tarea |
| Enviar indicaciones estratégicas | Se explica, de qué se trata el plan, los pasos a seguir y cómo realizar este. | Tarea |
| Recibir indicaciones | Se recibe los pasos a seguir, y como se debe realizar objetivos planteados en el plan estratégico. | Tarea |
| Aplicar plan estratégico | Se realizan los objetivos planteados, en el plan estratégico. | Tarea |
| Generar reporte de resultado | Generamos un reporte, con la estadística y evaluación del avance de la estrategia planteada, en el plan de estrategia. | Tarea |
| Entregar reporte | Se hace entrega del reporte generado, con el fin de enviar la información anteriormente recopilada. | Tarea |
| Recibir reporte | Se recibe el reporte, con el fin de revisar los movimientos y resultados de la estrategia seleccionada. | Tarea |
| Compartir resultados | Se comparten los resultados obtenidos, con la estrategia seleccionada. | Tarea |
| Registrar resultados | Se hace registro de los resultados obtenidos, para futuras necesidades. | Tarea |

Proceso: Mercadotecnia.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|----------------------------------|---|-------|
| Solicitar campaña de marketing | Se solicita nueva campaña de marketing, con el fin de aumentar la clientela | Tarea |
| Recibir solicitud | Se recibe solicitud de nueva campaña de marketing | Tarea |
| Definir plan de marketing | Se define plan de marketing, con el fin de planificar y organizar un plan de marketing con sus respectivos objetivos. | Tarea |
| Definir objetivos | Se definen los objetivos y metas a cumplir con la campaña de marketing. | Tarea |
| Establecer Costos | Se definen los costos, para realizar los objetivos planteados | Tarea |
| Determinar público objetivo | Se determina el tipo de público, a quien va orientada la campaña de marketing. | Tarea |
| Presentar plan de marketing | Se hace la presentación del plan de marketing, con el fin de interpretar la campaña de marketing creada. | Tarea |
| Revisar plan de marketing | Se hace revisión del plan de marketing creado | Tarea |
| Solicitar medidas de promoción | Se hace la petición de cambiar, algunos puntos o totalidad del plan de marketing. | Tarea |
| Planificar medidas de promoción | Se planifica la manera que se utilizará para promocionar el plan seleccionado. | Tarea |
| Promoción por radio | Se promociona por radio escucha, el nuevo plan seleccionado. | Tarea |
| Promoción por afiches y volantes | Se promociona a través de afiches en las calles y repartición de volantes. | Tarea |
| Promoción por redes sociales | Se promociona a través de las diferentes redes sociales. | Tarea |
| Presentar medidas de | Se presenta la información, con la medida optada para | Tarea |

| | | |
|---------------------------------------|--|-------|
| puntuación | promocionar el plan de marketing. | |
| Revisar medidas de promoción | Se hace revisión de la medida adoptada, incluyendo sus formas. | Tarea |
| Solicitar redefinir plan de marketing | Se solicita redefinir la medida, ya que esta no cumple con el plan de marketing adoptado. | Tarea |
| Explicar motivos de rechazo | Se explican los motivos, del porqué se rechazó la medida adoptada. | Tarea |
| Ejecutar estrategia de marketing | Se ejecuta la estrategia seleccionada, incluyendo el plan de marketing y medida adoptada. | Tarea |
| Evaluar resultados de la entrega | Se evalúan los resultados, con el fin de revisar si cumple con lo esperado estadísticamente. | Tarea |
| Enviar informe | Se envía un informe con los resultados evaluados. | Tarea |
| Recibir informe | Se recibe el informe de resultados evaluados, con el fin de revisar los datos estadísticos.. | Tarea |

Proceso: Adquisición de productos.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|-------------------------------------|---|-------|
| Enviar aviso de reposición de stock | Se hace envío del aviso de reposición de stock, para informar la falta de stock | Tarea |
| Recibir solicitud | Se recibe la solicitud de aviso, sobre la falta de stock | Tarea |
| Revisar stock faltante | Se revisa stock faltante, para realizar un catastro de stock | Tarea |
| Informa que hay stock suficiente | Se informa que hay stock suficiente, para la necesidad. | Tarea |
| Recibir información | Se recibe la información de la solicitud de stock | Tarea |
| Registrar cancelación | Se registra la cancelación de la solicitud de stock | Tarea |

| | | |
|---|---|-------|
| Informar stock faltante | Se informa que el stock actual, no es suficiente para la necesidad de la empresa. | Tarea |
| Recibir información | Se recibe la información de la factura | Tarea |
| Listar productos a adquirir | Se genera una lista, con los productos necesarios a adquirir | Tarea |
| Solicitar productos a proveedor | Se hace solicitud de productos al respectivo proveedor. | Tarea |
| Recibir solicitud | Se hace recibo de la solicitud de adquirir stock | Tarea |
| Buscar productos | Se buscan los productos que se requieren | Tarea |
| Notificar falta de stock de todos los productos | Se notifica la falta de stock, de los insumos requeridos | Tarea |
| Añadir factura | Se añade una factura por los productos | Tarea |
| Crear factura | Se crea una factura de los productos | Tarea |
| Enviar factura | Se hace envío de la factura correspondiente | Tarea |
| Recibir monto | Se recibe el monto de la factura | Tarea |
| Preparar productos | Se preparan los productos, para un posterior envío. | Tarea |
| enviar productos | Se enviaran los productos hacia el destino solicitado | Tarea |
| Posponer reposición de stock | Se posterga la reposición de stock | Tarea |
| Recibir productos | Se reciben los productos que fueron enviados | Tarea |
| Notificar reposición de stock cumplida | Se notifican las reposiciones del stock | Tarea |
| Almacenar productor | Se almacenan los productos del stock | Tarea |
| Actualizar stock | Se actualiza el stock de los productos | Tarea |

| | | |
|----------------------|--|-------|
| Recibir notificación | Se reciben las notificaciones de las reposiciones. | Tarea |
| Registrar reposición | Se registra la reposición del stock | Tarea |
| Recibir factura | Se recibe la factura del stock | Tarea |
| Enviar monto | Se envía el monto de la factura | Tarea |
| Registrar gasto | Se registra el gasto de la factura | Tarea |

Proceso: Ventas y Servicio.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|-----------------------------------|--|-------|
| Ingresar a la página | El cliente ingresa a la página | Tarea |
| Elegir servicio | El cliente elige un servicio | Tarea |
| Reservar fecha | El cliente reserva una fecha | Tarea |
| Llega a la veterinaria | El cliente llega a la veterinaria | Tarea |
| Elegir artículos | El cliente elige un artículo | Tarea |
| Elegir servicios | El cliente elige un servicio online | Tarea |
| Pagar artículos | El cliente paga el artículo deseado | Tarea |
| Explicar emergencia | El cliente explica la emergencia | Tarea |
| Solicitar servicios | El cliente solicita el servicio de emergencia | Tarea |
| Solicitar servicios de emergencia | El cliente solicita los servicios de emergencia | Tarea |
| Recibir productos | El cliente recibe el producto | Tarea |
| Pagar servicios | El cliente paga el servicio | Tarea |
| Informar falta de stock | El ejecutivo en ventas informa la falta de stock | Tarea |
| Preparar artículos | El ejecutivo prepara los artículos | Tarea |

| | | |
|---------------------------------|---|-------|
| Confirmar transacción | El ejecutivo confirma la transacción del producto | Tarea |
| Entregar productos a cliente | El ejecutivo entrega el producto al cliente | Tarea |
| Confirmar transacción | El ejecutivo confirma la transacción del servicio | Tarea |
| Recibir reservas | El recepcionista recibe las reservas del cliente | Tarea |
| Preparar servicio | El técnico Veterinario prepara los servicios | Tarea |
| Preparar servicio de emergencia | El técnico Veterinario prepara los servicios de emergencia | Tarea |
| Explicar caso a cliente | El técnico Veterinario explica el caso al cliente del servicio después de haber operado al animal | Tarea |
| Aplicar servicio solicitado | El médico Veterinario aplica el servicio solicitado por el cliente | Tarea |
| Tratar animal | El médico Veterinario trata al animal | Tarea |
| Trasladar a sala operaciones | El médico Veterinario traslada a la sala de operaciones si es grave el servicio | Tarea |
| Operar animal | El médico Veterinario opera al animal | Tarea |

Proceso: Gestión financiera.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|--------------------------|---|-------|
| Completar Venta | Se completa una venta por parte del ejecutivo de ventas | Tarea |
| Registrar transacción | Se registra la transacción de la venta | Tarea |
| Registrar monto | Se registra el monto de la venta | Tarea |
| Registrar método de pago | Se registra el método de pago de la venta | Tarea |
| Enviar registro | Se envía un registro de la venta | Tarea |
| Analizar monto | Se analiza el monto de la factura | Tarea |

| | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| Recibir factura | El contador recibe las facturas de adquisición | Tarea |
| Pagar monto | El contador paga el monto de la factura de adquisición | Tarea |
| Registrar comprar | Se registra la compra luego de haber pagado el monto | Tarea |
| Notificar monto demasiado elevado | El contador notifica que el monto es demasiado elevado | Tarea |
| Registrar venta | Se hacen un registro de las ventas | Tarea |
| Enviar factura de adquisición | El administrador envía las facturas de adquisición | Tarea |
| Recibir notificación | Se reciben las notificaciones de los montos elevados | Tarea |
| Cancelar adquisición | En el caso que no se quiera una nueva adquisición el administrador la cancela | Tarea |
| Recibir monto | El proveedor recibe el monto | Tarea |
| Complementar transacción | El proveedor completa la transacción | Tarea |

Proceso: Soporte informático.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|------------------------------|---|-------|
| Reportar fallo de la página | Se realiza un reporte de fallo a un error de la página. | Tarea |
| Detallar pasos de recreación | Se hace un detalle sobre el error y cómo se produjo. | Tarea |
| Recibir reporte | Se recibe el reporte de fallo producido. | Tarea |
| Verificar Fallo | Se verifica el error informado en el reporte de fallo. | Tarea |
| Replicar pasos | Se replican los pasos ocurridos en el error | Tarea |

| | | |
|-------------------------|---|-------|
| Notificar usuario | Se hace la notificación al usuario, con su respectiva información. | Tarea |
| Usar página | Se utiliza la página con el error solucionado. | Tarea |
| Arreglar fallo | Se hace arreglo del error, y se verifica si no vuelve a suceder. | Tarea |
| Actualizar página | Se produce una actualización de página, con sus respectivas nuevas versiones. | Tarea |
| Confirmar actualización | Se confirma que la actualización ha sido implementada. | Tarea |
| Notificar actualización | Se notifica al usuario, sobre la actualización completada. | Tarea |

2.7.- Trabajos.

Proceso: Planificación estratégica.

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|------------------------------|--|--|-----------|--|
| Solicitar reporte de negocio | Gerente | solicita reporte de negocio | 1 minuto | \$ 174 |
| Generar reporte de negocio | <ul style="list-style-type: none"> Ejecutivo de ventas. Administrador. Médico veterinario. Farmacéutico. | genera un reporte del negocio | 1 día | \$ 16.667 \$ 33.333 \$ 40.000 \$ 20.000 |
| Entregar reporte de negocio | <ul style="list-style-type: none"> Ejecutivo de ventas. Administrador. Médico veterinario. Farmacéutico. | entregan el reporte del negocio | 5 minutos | \$ 175 \$ 345 \$ 415 \$ 210 |
| Recibir reporte de negocio | Gerente | revisar que llegue el reporte vía mail | 1 día | \$ 83.333 |
| Generar informe de negocio | Gerente | generar un informe del negocio. | 3 hora | \$ 31.250 |
| Enviar informe de negocio | Gerente | envía informe del negocio | 5 minutos | \$ 870 |

| | | | | |
|-------------------------------|------------------------|---|-----------|------------|
| Recibir informe de negocio | Ingeniero en Logística | recibe informe del negocio | 2 minutos | \$ 194 |
| Realizar estudio de negocio | Ingeniero en Logística | realiza un estudio del negocio en cuestión | 1 semana | \$ 233.335 |
| Planificar Estrategias | Ingeniero en Logística | planificar las estrategias del negocio | 1 semana | \$ 233.335 |
| Definir estrategias | Ingeniero en Logística | definir las estrategias del negocio. | 1 semana | \$ 233.335 |
| Definir objetivos | Ingeniero en Logística | definir los objetivos del negocio | 2 días | \$ 93.334 |
| Reducir Costos | Ingeniero en Logística | reducir los costos de posibles procesos | 3 días | \$ 140.001 |
| Ejecutar proceso | Medico veterinario | realiza actividad dada | 1 hora | \$ 5.000 |
| Generar plan de estrategia | Ingeniero en Logística | generar plan de la estrategia del negocio | 1 semana | \$ 233.335 |
| Presentar plan de estrategias | Ingeniero en Logística | realizar un presentación del plan estratégico | 1 hora | \$ 5.833 |
| Recibir plan de estrategia | Gerente | recibe el plan estratégico | 1 hora | \$ 10.417 |
| Evaluar plan y objetivos | Gerente | revisar la presentación del plan estratégico | 1 día | \$ 83.333 |
| Explicar motivos de rechazo | Gerente | plantea el rechazo del plan estratégico | 1 hora | \$ 10.417 |
| Confirmar plan | Gerente | confirmar plan | 1 día | \$ 83.333 |
| Recibir confirmación | Ingeniero en Logística | espera confirmación del plan | 1 día | \$ 46.667 |
| Ejecutar plan de estrategia | Gerente | ejecutar el plan estratégico | 1 día | \$ 83.333 |

| | | | | |
|----------------------------------|--|--|-----------|---|
| Enviar indicaciones estratégicas | Gerente | repartir las indicaciones del plan | 1 día | \$ 83.333 |
| Recibir indicaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas. • Administrador. • Médico veterinario. • Farmacéutico. | reciben las nuevas indicaciones del gerente . | día | \$ 16.667 \$ 33.333 \$ 40.000 \$ 20.000 |
| Aplicar plan estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas. • Administrador. • Médico veterinario. • Farmacéutico. | aplicar los cambios del nuevo plan estratégico | 1 día | \$ 16.667 \$ 33.333 \$ 40.000 \$ 20.000 |
| Generar reporte de resultado | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas. • Administrador. • Médico veterinario. • Farmacéutico. | generan un reporte de los nuevas resultado del plan | 3 días | \$ 50.001 \$ 99.999 \$ 120.000 \$ 60.000 |
| Entregar reporte | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas. • Administrador. • Médico veterinario. • Farmacéutico. | entregar el reporte del resultado del plan estratégico | 5 minutos | \$ 175 \$ 345 \$ 415 \$ 210 |
| Recibir reporte | Gerente | recibir reporte de las nuevas estrategias | 3 días | \$249.999 |
| Compartir resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Ingeniero en Logística | compartir los resultados | 1 día | \$ 83.333 \$ 46.667 |
| Registrar resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Ingeniero en Logística | registrar los resultados de los reportes. | 2 días | \$ 166.666 \$ 93.334 |

Proceso: Mercadotecnia

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|--|---------------------------|---|-----------|------------|
| Solicitar campaña de marketing | Gerente | solicitar campaña de marketing del negocio | 1 minuto | \$ 174 |
| Recibir solicitud | Especialista en marketing | recibir solicitud de la campaña | 2 minutos | \$ 166 |
| Definir plan de marketing | Especialista en marketing | definir cómo será el plan del marketing del negocio | 1 semana | \$ 200.000 |
| Definir objetivos | Especialista en marketing | definir los objetivos del marketing | 2 días | \$ 80.000 |
| Establecer costos | Especialista en marketing | revisar los costos del plan de marketing | 2 días | \$ 80.000 |
| Determinar público objetivo | Especialista en marketing | determinar qué tipo de público será enfocado el marketing | 1 día | \$ 40.000 |
| Presentar plan de marketing | Especialista en marketing | Presentar plan de marketing a gerente | 1 hora | \$ 40.000 |
| Revisar plan de marketing | Gerente | revisar el plan de marketing presentado | 1 día | \$ 83.333 |
| Solicitar redefinir medidas de promoción | Gerente | solicitar definir medidas de promoción | 2 minutos | \$ 348 |
| Planificar medidas de promoción | Especialista en marketing | planificar las nuevas medidas de la promoción | 2 días | \$80.000 |
| Promoción por radio | Especialista en marketing | planificar promoción por radio | 2 días | \$ 80.000 |
| Promoción por afiches y volantes | Especialista en marketing | marketing con afiches y volantes | 2 días | \$ 80.000 |

| | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|--|-----------|------------|
| Promoción por redes sociales | Especialista en marketing | marketing por redes sociales | 1 día | \$40.000 |
| Presentar medidas de promoción | Especialista en marketing | realizar presentación de medidas de las promociones | 1 día | \$ 40.000 |
| Revisar medidas de promoción | Gerente | revisar las nuevas medidas presentadas | 1 día | \$83.333 |
| Explicar motivos de rechazo | Gerente | dar razones del rechazo de las promociones y medidas | 1 día | \$83.333 |
| Ejecutar estrategia de marketing | Especialista en marketing | ejecutar estrategia de marketing | 1 día | \$ 40.000 |
| Evaluar resultados de la entrega | Especialista en marketing | evaluar los resultados de la entrega | 1 semana | \$ 200.000 |
| Enviar informe resultado | Especialista en marketing | enviar los resultados de la entrega | 5 minutos | \$ 415 |
| Recibir informe | Gerente | recibir entrega del informe | 2 minutos | \$ 348 |

Proceso: Adquisición de productos

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------|---------------|
| Enviar aviso de reposición de stock | Ingeniero en Logística | enviar aviso de reposición del stock | 5 minutos | \$ 485 |
| Recibir solicitud | • Proveedor. • Bodeguero | recibir la solicitud de reposición | 2 minutos | \$ 70 \$70 |
| Revisar stock faltante | Bodeguero | revisar el stock faltante | 1 día | \$ 16.667 |
| Informa que hay stock suficiente | Bodeguero | enviar aviso de stock suficiente | 5 minutos | \$ 175 |

| | | | | |
|---|---|---|------------|------------------|
| Recibir información | <ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Ingeniero en Logística | recibir aviso de stock | 2 minutos | \$ 138 \$ 194 |
| Registrar cancelación | Ingeniero en Logística | registrar cancelación de renovación de stock | 2 minutos | \$ 194 |
| Informar stock faltante | Bodeguero | dar aviso de stock faltante | 5 minutos | \$ 175 |
| Listar productos a adquirir | Administrador | listar los productos a recibir | 1 hora | \$ 4.167 |
| Solicitar productos a proveedor | Administrador | solicitar productos a proveedor | 5 minutos | \$ 345 |
| Buscar productos | Proveedor | buscar los productos solicitados | 1 hora | \$ 16.667 |
| Notificar falta de stock de todos los productos | Proveedor | proveedor notifica falta de stock de producto | 1 hora | \$ 16.667 |
| Añadir factura | Proveedor | añadir la factura | 5 minutos | \$ 175 |
| Crear factura | Proveedor | creación de la factura | 2 minutos | \$ 70 |
| Enviar factura | Proveedor | envío de la factura | 2 minutos | \$ 70 |
| Recibir monto | Proveedor | recibir monto de los productos | 1 día | \$ 16.667 |
| Preparar productos | Proveedor | Prepara los productos para el envío | 10 minutos | \$ 350 |
| enviar productos | Proveedor | Se hace envío de los productos | 1 día | \$ 16.667 |

| | | | | |
|---|------------------------|---|------------|-----------|
| Posponer (posponer) reposición de stock | Administrador | Se pospone la reposición del stock | 1 día | \$33.333 |
| Recibir factura y productos sin stock | Administrador | Se reciba la factura incluyendo el detalle de productos sin stock | 1 día | \$ 33.333 |
| Listar productos sin stock | Administrador | Se realiza una lista de productos sin stock | 1 hora | \$ 4167 |
| Enviar lista de stock que no había | Administrador | Envía lista con el stock que no tiene disponible | 5 minutos | \$ 345 |
| Enviar factura y solicitar monto | Administrador | Envía factura, incluyendo una solicitud de monto | 10 minutos | \$ 690 |
| Recibir productos | Administrador | Recibe los productos | 1 hora | \$ 4167 |
| Notificar reposición de stock cumplida | Administrador | Se notifica si la reposición fue cumplida | 2 minutos | \$ 138 |
| Almacenar productor | Bodeguero | Almacenan los productos en el inventario | 2 horas | \$ 4166 |
| Actualizar stock | Bodeguero | Se actualiza la lista de stock | 1 hora | \$ 2083 |
| Recibir notificación | Ingeniero en Logística | Hace recibo de la notificación | 2 minutos | \$ 194 |
| Registrar reposición | Ingeniero en Logística | Registra la reposición realizada | 5 minutos | \$ 485 |
| Recibir factura | Contador | Hace recibo de la factura | 1 día | \$ 36.667 |

| | | | | |
|-----------------|----------|------------------------------|----------|-----------|
| Enviar monto | Contador | Envía el monto para el pago | 1 día | \$ 36.667 |
| Registrar gasto | Contador | Se registra el monto enviado | 1 minuto | \$ 76 |

Proceso: Ventas y Servicio

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|-----------------------------------|---------------------|---|------------|---------|
| Ingresar a la página | Cliente | Se ingresa a la página. | 1 minuto | \$ 1 |
| Elegir servicio | Cliente | Se eligen los tipos de servicios. | 2 minutos | \$ 2 |
| Reservar fecha | Cliente | Se reservan las fechas solicitadas. | 1 minuto | \$ 1 |
| Llega a la veterinaria | Cliente | Se llega a la veterinaria. | 30 minutos | \$ 1000 |
| Elegir artículos | Cliente | Se eligen los artículos. | 2 minutos | \$ 50 |
| Elegir servicios | Cliente | Se eligen los servicios. | 1 minutos | \$ 25 |
| Pagar artículos | Cliente | Se pagan los artículos solicitados. | 3 minutos | \$ 75 |
| Explicar emergencia | Cliente | Se explican las emergencias que se requieran. | 3 minutos | \$ 75 |
| Solicitar servicios | Cliente | Se solicitan los servicios que se requieran. | 1 minuto | \$ 25 |
| Solicitar servicios de emergencia | Cliente | En caso de una urgencia se solicitan los servicios de emergencia. | 1 minuto | \$ 25 |
| Recibir productos | Cliente | Se reciben los productos requeridos. | 5 minutos | \$ 125 |

| | | | | |
|---------------------------------|---------------------|---|------------|----------|
| Pagar servicios | Cliente | Se paga el servicio que requirió. | 2 minutos | \$ 50 |
| Informar falta de stock | Ejecutivo de ventas | En caso de falta de stock se le informará. | 10 minutos | \$ 690 |
| Preparar artículos | Ejecutivo de ventas | Se preparan los artículos requeridos. | 5 minutos | \$ 345 |
| Confirmar transacción | Ejecutivo de ventas | Se confirma la transacción del producto. | 1 minuto | \$ 69 |
| Entregar productos a cliente | Ejecutivo de ventas | Se le entrega el producto al cliente. | 1 minuto | \$ 69 |
| Confirmar transacción | Ejecutivo de ventas | Se confirma la transacción. | 1 minuto | \$ 69 |
| Recibir reservas | Repcionista | Se reciben las reservas. | 5 minutos | \$ 175 |
| Preparar servicio | Tecnico Veterinario | Se preparan los servicios. | 5 minutos | \$ 175 |
| Preparar servicio de emergencia | Tecnico Veterinario | Preparación del servicio de emergencia. | 2 minutos | \$ 70 |
| Explicar caso a cliente | Tecnico Veterinario | Hace explicación de las indicaciones y pasos a seguir al cliente. | 5 minutos | \$ 175 |
| Aplicar servicio solicitado | Medico Veterinario | Aplica el servicio veterinario solicitado. | 30 minutos | \$ 2.500 |
| Tratar animal | Medico Veterinario | Trata el animal y su respectivo problema. | 30 minutos | \$ 2.500 |
| Trasladar a sala operaciones | Medico Veterinario | Se trasladó a la sala de operaciones. | 1 minuto | \$ 83 |
| Operar animal | Medico Veterinario | Realiza la operación correspondiente. | 1 hora | \$ 5.000 |

Proceso: Gestión financiera.

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|-----------------------------------|---------------------|--|-----------|-----------|
| Completar Venta | Ejecutivo de ventas | Completa la venta solicitada. | 5 minutos | \$175 |
| Registrar transacción | Ejecutivo de ventas | Hace registro de la transacción realizada. | 1 minuto | \$35 |
| Registrar monto | Ejecutivo de ventas | Hace registro del monto recibido. | 1 minuto | \$ 35 |
| Registrar monto de pago | Ejecutivo de ventas | Hace el registro del pago recibido. | 1 minuto | \$ 35 |
| Enviar registro | Ejecutivo de ventas | Hace envío del registro. | 1 minuto | \$ 35 |
| Analizar monto | Contador | Hace análisis del monto de la factura. | 5 minutos | \$ 380 |
| Recibir factura | Contador | Se recibe la factura. | 2 minutos | \$ 152 |
| Pagar monto | Contador | Se paga el monto. | 1 día | \$ 36.667 |
| Registrar comprar | Contador | Se registra la compra. | 5 minutos | \$ 380 |
| Notificar monto demasiado elevado | Contador | Se notifica que el monto es demasiado elevado. | 5 minutos | \$ 380 |
| Registrar venta | Contador | Se registra la venta. | 2 minutos | \$ 152 |
| Enviar factura de adquisición | Administrador | Se envía una factura de adquisición. | 5 minutos | \$ 345 |
| Recibir notificación | Administrador | Se recibe la notificación del monto. | 2 minutos | \$ 138 |
| Cancelar adquisición | Administrador | Se cancela la adquisición. | 1 minuto | \$ 69 |

| | | | | |
|-----------------------|-----------|--|-------|-----------|
| Recibir monto | Proveedor | Se recibe el monto. | 1 día | \$ 16.667 |
| Completar transacción | Proveedor | Se completa satisfactoriamente la transacción. | 1 día | \$ 16.667 |

Proceso: Soporte informático.

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|------------------------------|---------------------|---|------------|---------|
| Reportar fallo de la página | Administrador | Hace registro de una falla ocurrida en la página web. | 5 minutos | \$ 345 |
| Detallar pasos de recreación | Administrador | Genera un detalle de el error | 5 minutos | \$ 345 |
| Recibir reporte | Informático | Recibe el reporte de error ocurrido. | 2 minutos | \$ 84 |
| Verificar Fallo | Informático | Verifica el error ocurrido en la página web. | 10 minutos | \$ 420 |
| Replicar pasos | Informático | Se replican los pasos de la recreación. | 5 minutos | \$ 210 |
| Notificar usuario | Informático | Se notifica al usuario. | 1 minuto | \$ 42 |
| Usar página | Administrador | Se usa la página. | 1 minuto | \$ 42 |
| Arreglar fallo | Informático | Se realiza el arreglo del error ocurrido. | 30 minutos | \$ 1250 |
| Actualizar página | Informático | Se actualiza la página luego de haber arreglado el fallo. | 1 minuto | \$ 42 |
| Confirmar actualización | Informático | Se confirma la actualización. | 1 minuto | \$ 42 |
| Notificar actualización | Informático | Se hace notificación de la actualización realizada | 1 minuto | \$ 42 |

III.- Problemas de Negocio e Indicadores Claves.

3.1.- Descripción de las Necesidades de la Empresa (mínimo 6 necesidades).

- Interfaz digital que permite al usuario navegar y usar las funciones online de la clínica veterinaria.
- Agendamiento online de servicios a domicilio.
- Sistema digital que priorice los agendamientos de tipo emergencia antes que los de servicio ambulatorio.
- Sistema digital para aceptar pagos del cliente de forma online (WebPay).
- Sistema digital para almacenar y controlar el stock de la clínica veterinaria de forma online.
- Comprar productos online para retirarlos en la clínica o pedirlos por envío a domicilio.

3.2.- Identificar los Problemas del Negocio.

- El sistema digital de la clínica no tiene venta de productos online.
- No existe despacho de productos a domicilio.
- El sistema digital de la clínica sólo agenda servicios ambulatorios, dejando sin alcance online a servicios extras como peluquería, cuidado de animales o emergencias.
- La falta de automatización de las ventas en el sistema de la página, hace que el proceso sea más lento y se generen menos ventas.
- El control de stock del Hospital veterinario, se realiza a mano, lo cual tiene un margen de error más alto que de forma digital.
- Al no contar con pago online (Webpay), todos los pagos de productos y servicios se deben realizar en la clínica de manera presencial.

3.3.- Identificar los Riesgos Actuales Asociados a la Problemática

- Pérdida de clientes que deseen comprar productos desde casa.
- Pérdida de clientes que deseen solicitar servicios a domicilio.
- Pérdida de clientes que deseen solicitar servicios extras además de los ambulatorios.
- Pérdida de stock, por el control manual de cada producto en papel.
- Pérdida de ventas por inexistencia de un sistema de pago online en la página.
- Pérdidas monetarias por planificación errónea e ineficiente de procesos y objetivos.
- Insatisfacción del cliente por tardanza del proceso de ventas o servicios, consecuencia de la mala planificación de procesos, que resultan redundantes.

3.4.- Identificación de Tres Indicadores de Desempeño (KPI).

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre del KPI | Eficiencia del Marketing |
| Descripción | Mide el costo de cada cliente nuevo generado con la campaña de marketing |
| Objetivo | Conocer la eficiencia de la publicidad |
| Proceso | Mercadotecnia |
| Fórmula de Medición | $EM = \frac{\text{Costo de Plan de Marketing}}{\text{Nuevos Clientes}} = \text{Eficiencia del Marketing}$ |
| Unidad de Medida | \$ |
| Datos Utilizados y Orígenes | Clientes nuevos registrados y entregados por Recepcionista. Costo del plan de marketing registrado y entregado por Gerente. |
| Periodicidad de Medición | Mensual |
| Frecuencia de Análisis | Semestral |

| | |
|-------------------|--|
| Límites Admitidos | El rango aceptable sería EM<8000 y EM>6000, un rango mayor a 8000 activará una alerta de pérdida de ingresos por cliente. La meta sería EM<4000. |
|-------------------|--|

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre del KPI | Tiempo Promedio de Ventas |
| Descripción | Mide el tiempo que se demora en completar cada venta. |
| Objetivo | Minimizar el tiempo de demora por venta para alcanzar una mayor cantidad de ventas por día. |
| Proceso | Ventas y servicios |
| Fórmula de Medición | $TPV = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{N} = \text{Tiempo Promedio de Ventas}$ <p>Ejemplo: $TPV = (3 + 5 + 7 + 4 + 10) / 5 = 5,8$</p> <p>En promedio el ciclo de venta se completa en 5,8 minutos.</p> <p>x = Tiempo de una venta</p> <p>N = Cantidad de ventas completadas</p> |
| Unidad de Medida | Tiempo (minutos) |
| Datos Utilizados y Orígenes | Tiempo de demora por cada venta en minutos y cantidad de ventas completadas registradas por Ejecutivo de ventas. |
| Periodicidad de Medición | Diario. |
| Frecuencia de Análisis | Semanal. |
| Límites Admitidos | El rango aceptable sería TPV>10 y TPV<20, un rango mayor a 20 activará una alerta de pérdida de ingresos por cliente. La meta sería TPV<7. |

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre del KPI | Ganancia por Ventas |
| Descripción | Ganancia de las adquisiciones por las ventas y servicios proporcionados. |
| Objetivo | Para aumentar la ganancia lo mayor posible y reducir pérdidas monetarias. |
| Proceso | Gestión Financiera |
| Fórmula de Medición | $GV = \text{Total Ventas} - \text{Costo de Adquisición} = \text{Ganancia por Ventas}$ |
| Unidad de Medida | \$ |
| Datos Utilizados y Orígenes | Total de ventas y costo de adquisición registrada por Contador. |

| | |
|--------------------------|--|
| Periodicidad de Medición | Semanal |
| Frecuencia de Análisis | Mensual |
| Límites Admitidos | El rango aceptable sería GV>30.000.000 y GV<60.000.000, un rango menor a 30.000.000 activará una alerta de pérdida de ingresos por cliente. La meta sería GV>80.000.000. |

3.5.- Identificación de Tres Indicadores de Riesgo (KRI).

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre del KRI | Porcentaje de Reclamos |
| Descripción | Mide el porcentaje de reclamos por ventas en relación a la cantidad de clientes mensuales. |
| Objetivo | Evitar la pérdida de clientes. |
| Riesgo | Insatisfacción del cliente por tardanza del proceso de ventas o servicios, consecuencia de la mala planificación de procesos, que resultan redundantes. |
| Fórmula de Medición | $PR = \frac{\text{Cantidad de reclamos}}{\text{Cantidad de clientes}} * 100 = \text{Porcentaje de Reclamos}$ |
| Unidad de Medida | % |
| Datos Utilizados y Orígenes | Cantidad de reclamos por ventas y cantidad de clientes recibidos por el ejecutivo de ventas. |
| Periodicidad de Medición | Mensual |
| Frecuencia de Análisis | Trimestral |
| Límites Admitidos | El rango aceptable sería PR>5% y PR<9%, un rango mayor a 10% activará una alerta de posible pérdida de clientes. La meta sería PR<5%. |

| | |
|---------------------|--|
| Nombre del KRI | Porcentaje de pérdida de clientes |
| Descripción | Medición en porcentaje pérdidas de la cantidad de clientes, en relación semestral. |
| Objetivo | Evitar el aumento del porcentaje de pérdida de clientes. |
| Riesgo | Pérdida de clientes que deseen comprar productos desde casa. |
| Fórmula de Medición | $Tp = \text{Tasa de pérdida clientes}$ $Tp = \frac{n^{\circ} \text{ clientes al principio de un periodo} - N^{\circ} \text{ clientes al final del mismo periodo}}{n^{\circ} \text{ clientes al principio de un periodo}} * 100$ |
| Unidad de Medida | % |

| | |
|-----------------------------|--|
| Datos Utilizados y Orígenes | Cantidad de clientes al principio del periodo y a los clientes del final del mismo periodo. |
| Periodicidad de Medición | Mensual. |
| Frecuencia de Análisis | Semestral. |
| Límites Admitidos | Límite aceptado $T_p = <5\%$ será un porcentaje aceptable, si este supera el 5% este entrará en modo alerta. |

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre del KRI | Pérdida de stock |
| Descripción | Medir el número total de las pérdidas de stock. |
| Objetivo | Evitar pérdida o desactualización de stock. |
| Riesgo | Pérdida de stock, por el control manual de cada producto en papel. |
| Fórmula de Medición | $y = \text{Cantidad Productos Adquiridos} - \text{Productos Vendidos}$ $x = y - \text{Stock Actual} = \text{Pérdida de stock}$ |
| Unidad de Medida | Número |
| Datos Utilizados y Orígenes | Cantidad de productos adquiridos por Adquisiciones, Productos vendidos por Ejecutivo de Ventas, y Stock Actual por Bodeguero. |
| Periodicidad de Medición | Mensual. |
| Frecuencia de Análisis | Semestral. |
| Límites Admitidos | El rango aceptable sería $x=0$, un rango igual o mayor a 1 activará una alerta de pérdida o filtración de stock. La meta sería $x=0$. |

IV.- Propuesta de Solución.

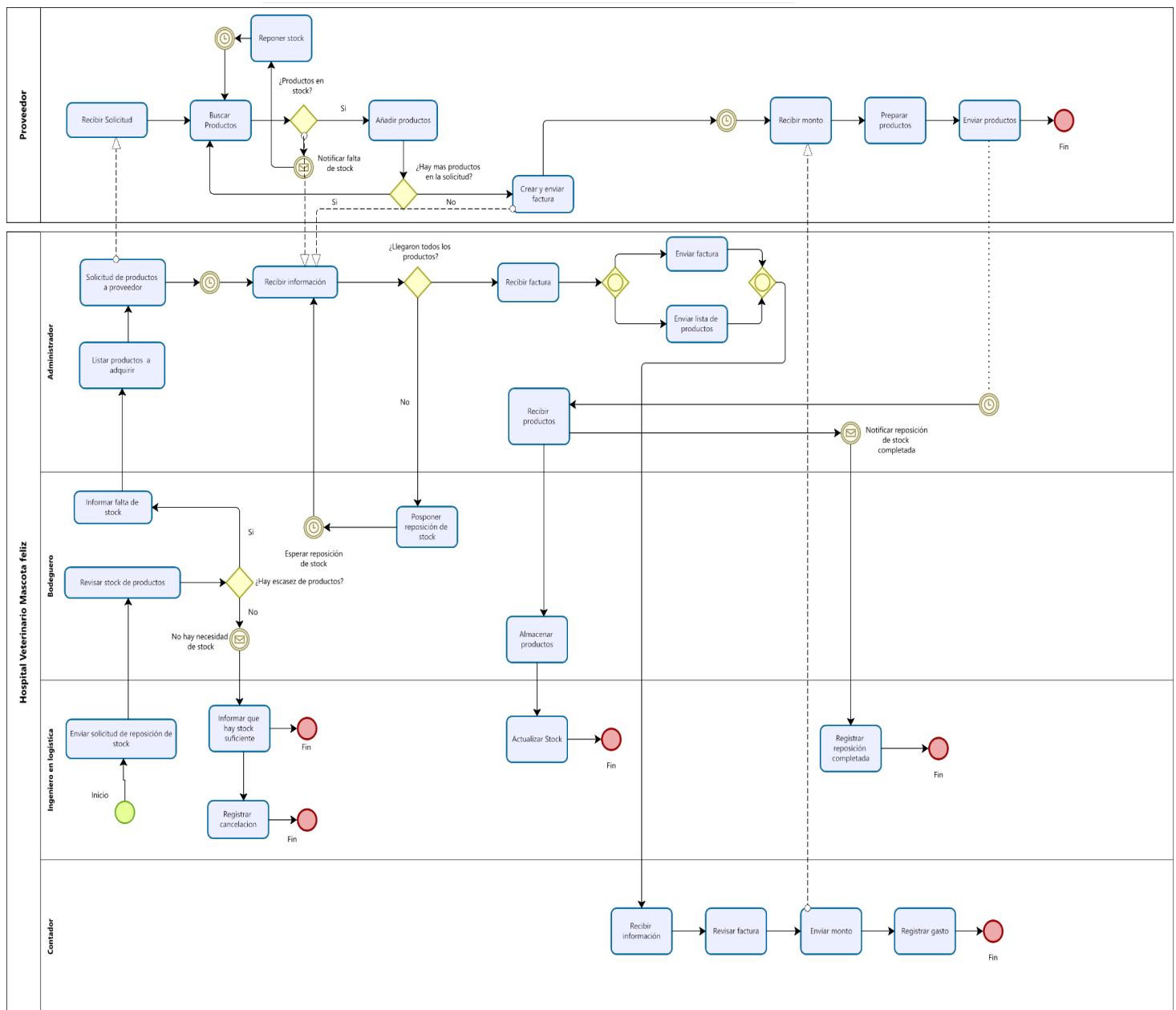
4.1.- Descripción de Procesos Mejorados

| Nombre | Descripción | Tipo |
|--------------------|--|-------|
| Ventas y servicios | Ventas de productos (en tienda y online con despacho a domicilio), y entrega de servicio (a domicilio o en veterinaria). | Clave |
| Adquisiciones | Ventas de productos, y entrega de servicio. | Clave |

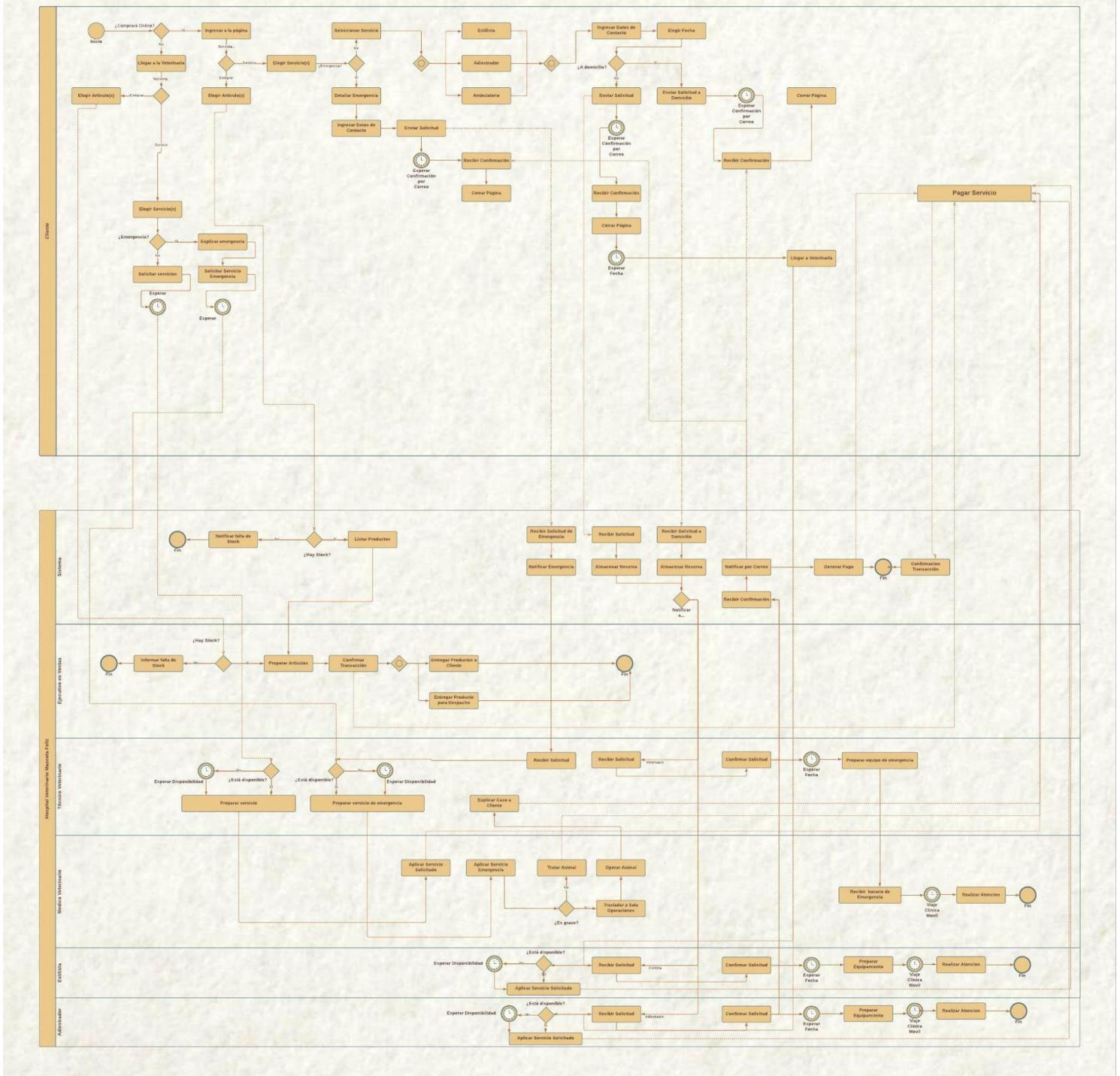
Tipo = Estratégico, Clave o Apoyo.

4.2.- Modelo BPMN (To Be) de los Procesos Claves Mejorados

Proceso compra de productos y stock



Ventas de productos y servicios



4.3.- Descripción de Actores de Negocio

| Nombre | Descripción |
|------------------------|--|
| Proveedor | Empresa encargada de ofrecer y abastecer con sus productos y servicios a sus respectivos clientes |
| Administrador | Persona responsable de gestionar recursos y actividades de la empresa |
| Bodeguero | Persona responsable de custodiar, controlar y participar en la distribución de suministros y gestión de inventarios |
| Ingeniero en logística | Persona encargada de stock y administración de insumos médicos. |
| Contador | Persona encargada del registro de los estados económicos de la empresa |
| Cliente | Persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto, a cambio de dinero. |
| Sistema | Sistema de procesamiento de datos en la computadora y que apoya las funciones de operación, administración y toma de decisiones de la empresa. |
| Ejecutivo de ventas | Persona responsable de la gestión de las ventas de la empresa |
| Técnico veterinario | Persona responsable encargada del cuidado de los animales y ayudar al médico veterinario en sus procedimientos |
| Medico veterinario | Persona responsable de tratar, diagnosticar, pronosticar y tratar las enfermedades de los animales. |
| Estilista | Persona responsable del cuidado personal del pelaje de los animales. |
| Adiestrador | Persona a cargo de instruir el comportamiento de las mascotas |

4.4.- Descripción de Actividades

Proceso: Adquisiciones de productos mejorado.

| Nombre | Descripción | Tipo |
|------------------------|--|-------|
| Recibir solicitud | Se recibe la solicitud de un cliente. | Tarea |
| Buscar Producto | Se realiza la búsqueda del producto. | Tarea |
| Reponer stock | Se realiza la reposición de stock. | Tarea |
| Añadir productos | Se añaden los productos solicitados. | Tarea |
| Crear y enviar factura | Se realiza la creación de la factura, la cual posteriormente es enviada. | Tarea |
| Recibir monto | Se recibe el monto solicitado. | Tarea |
| Preparar productos | Se preparan los productos antes de repartir. | Tarea |

| | | |
|---|---|-------|
| Enviar productos | Se realiza el envío de los productos. | Tarea |
| Solicitud de productos a proveedor | Se solicitan productos a los proveedores a abastecer. | Tarea |
| Listar productos a adquirir | Se listan los productos a adquirir.. | Tarea |
| Se reciben información | El administrador recibe la información. | Tarea |
| Recibir factura | Se hace el recibo de la factura. | Tarea |
| Recibir productos | Se hace el recibo de los productos. | Tarea |
| Enviar Factura | Se hace envío de la factura. | Tarea |
| Enviar lista de productos | Se envía la lista de los productos recibidos. | Tarea |
| Informar falta de stock | Se informa la falta de stock. | Tarea |
| Revisar stock de productos | Se revisa el stock actual. | Tarea |
| Posponer reposición de stock | Se pospone la reposición de stock, hasta la llegada de stock completo. | Tarea |
| Almacenar productos | Se almacenan los productos actuales | Tarea |
| Enviar solicitud de reposición de stock | El ingeniero envía una solicitud para hacer una reposición del stock. | Tarea |
| informar que hay stock suficiente | Se informa que ya está el stock suficiente. | Tarea |
| Registrar cancelación | Se registra la cancelación del stock. | Tarea |
| Actualizar stock | Se actualiza el stock. | Tarea |
| Registrar reposición completada | Se registra que la reposición del stock está completa | Tarea |
| Recibir información | El contador recibe la información de la factura y la lista de los productos | Tarea |
| Revisar factura | Se revisa la factura a pagar | Tarea |
| Enviar monto | Se envía el monto a pagar | Tarea |
| Registrar gasto | Se registra el gasto de la factura enviada | Tarea |

Tipo = Tarea o Subproceso.

Proceso: Ventas y servicios

| Nombre | Descripción | Tipo |
|---------------------------------|---|-------|
| Elegir Artículo(s) | El cliente elige un artículo. | Tarea |
| Llegar a la Veterinaria | El cliente llega a la veterinaria. | Tarea |
| Ingresar a la página | El cliente ingresa a la página. | Tarea |
| Elegir Servicio(s) | El cliente elige un servicio . | Tarea |
| Seleccionar Servicio | El cliente puede seleccionar los servicios de la página de la clínica. | Tarea |
| Detallar Emergencia | El cliente explica la emergencia por la página web. | Tarea |
| Ingresar Datos de Contacto | El cliente ingresa sus datos y los de su mascota para el registro. | Tarea |
| Solicitar servicios | El cliente solicita el servicio de emergencia. | Tarea |
| Explicar emergencia | El cliente explica la emergencia de manera presencial. | Tarea |
| Solicitar Servicio Emergencia | El cliente solicita los servicios de emergencia. | Tarea |
| Enviar Solicitud | Envío de solicitud al sistema para ver la disponibilidad para atención de emergencia. | Tarea |
| Estilista | Opción del servicio de estilista. | Tarea |
| Adiestrador | Opción del servicio de adiestrador. | Tarea |
| Ambulatorio | Opción del servicio de Ambulatorio. | Tarea |
| Recibir Confirmación | Confirmación de la solicitud del cliente. | Tarea |
| Cerrar Página | Cerrar la página del navegador. | Tarea |
| Elegir Fecha | Elegir la fecha para el servicio. | Tarea |
| Enviar Solicitud a Domicilio | Enviar solicitud para atención a domicilio. | Tarea |
| Pagar Servicio | El cliente paga el servicio. | Tarea |
| Notificar falta de Stock | El ejecutivo en ventas o el sistema informa la falta de stock. | Tarea |
| Listar Productos | Enumerar los productos seleccionados. | Tarea |
| Recibir Solicitud de Emergencia | El sistema recibe la solicitud de emergencia. | Tarea |
| Notificar Emergencia | El sistema genera la notificación de emergencia. | Tarea |
| Almacenar Reserva | Reserva el cupo para la atención. | Tarea |
| Recibir Solicitud a Domicilio | El sistema recibe la solicitud del servicio a domicilio. | Tarea |
| Notificar por Correo | El sistema notifica la confirmación de la atención. | Tarea |

| | | |
|---------------------------------|--|-------|
| Generar Pago | Generación del pago del servicio. | Tarea |
| Confirmación Transacción | El ejecutivo o sistema confirma la transacción del servicio. | Tarea |
| Preparar Artículos | Preparación de los artículos comprados por el cliente | Tarea |
| Entregar Productos a Cliente | El ejecutivo entrega el producto al cliente. | Tarea |
| Entregar Producto para Despacho | Entregar los productos para que se han enviado para su reparto. | Tarea |
| Preparar servicio | El técnico veterinario prepara los servicios . | Tarea |
| Preparar servicio de emergencia | El técnico veterinario prepara los servicios de emergencia. | Tarea |
| Explicar Caso a Cliente | El técnico veterinario explica el caso al cliente del servicio después de haber operado al animal. | Tarea |
| Recibir Solicitud | Recibimiento de solicitud del sistema de petición del cliente | Tarea |
| Confirmar Solicitud | Confirmación de la solicitud de la atención. | Tarea |
| Preparar equipo de emergencia | El técnico veterinario prepara los equipos de emergencia para atención móvil. | Tarea |
| Aplicar Servicio Solicitado | El médico veterinario aplica el servicio solicitado por el cliente. | Tarea |
| Aplicar Servicio Emergencia | El médico veterinario aplica el servicio de emergencia solicitado por el cliente. | Tarea |
| Tratar Animal | El médico veterinario trata al animal . | Tarea |
| Operar Animal | El médico veterinario opera al animal. | Tarea |
| Trasladar a Sala Operaciones | El médico veterinario traslada a la sala de operaciones si es grave el servicio. | Tarea |
| Recibir horario de Emergencia | El médico veterinario recibe el horarios de atención a domicilio | Tarea |
| Realizar Atención | Realiza la atención de los servicios de estilista y adiestrador. | Tarea |
| Preparar Equipamiento | Preparación del equipamiento para la atención de los servicios. | Tarea |

4.5.- Trabajos

Proceso: Adquisiciones de productos mejorado

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|------------------------------------|---------------------|--|------------|-----------|
| recibir Solicitud | proveedor | recibe la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Buscar Productos | proveedor | Busca los productos | 5 minutos | \$ 175 |
| reponer stock | proveedor | reponer stock | 8 horas | \$ 16.667 |
| añadir producto | proveedor | añade el producto | 1 minuto | \$ 35 |
| Crear y enviar factura | proveedor | crea y envía la factura de los productos | 2 minutos | \$ 70 |
| Solicitud de productos a proveedor | administrador | envia solicitud de productos a proveedores | 2 minutos | \$ 138 |
| recibir información | administrador | recibe información | 1 minuto | \$ 69 |
| recibir factura | administrador | recibe factura | 1 minuto | \$ 69 |
| enviar factura | administrador | envía la factura | 2 minutos | \$ 138 |
| enviar lista de productos | administrador | envía la lista de los productos | 2 minutos | \$ 138 |
| lista de productos a adquirir | administrador | recibe lista de productos a adquirir | 1 minuto | \$ 69 |
| recibir productos | administrador | recibe los productos | 10 minutos | \$ 690 |
| Informar falta de stock | bodeguero | informa la falta de stock | 5 minutos | \$ 175 |
| posponer reposición de stock | bodeguero | pospone la reposición de stock | 2 minutos | \$ 70 |
| revisar stock de productos | bodeguero | revisa stock de los productos | 1 hora | \$ 2.083 |
| almacenar productos | bodeguero | almacena los productos | 30 minutos | \$ 1.042 |

| | | | | |
|---|------------------------|--|-----------|--------|
| enviar solicitud de reposición de stock | Ingeniero en logística | envia solicitud de reposición de stock | 2 minutos | \$ 194 |
| informar que hay stock suficiente | Ingeniero en logística | informa que hay stock suficiente | 2 minutos | \$ 194 |
| actualizar stock | Ingeniero en logística | actualiza stock | 2 minutos | \$ 194 |
| registrar cancelación | Ingeniero en logística | registra la cancelación | 2 minutos | \$ 194 |
| registrar reposición completada | Ingeniero en logística | registra reposición completada | 1 minuto | \$ 97 |
| Recibir información | contador | recibe información | 1 minuto | \$ 76 |
| revisar factura | contador | revisa la factura | 2 minutos | \$ 152 |
| enviar monto | contador | envía el monto | 5 minutos | \$ 380 |
| registrar gasto | contador | registra el gasto | 2 minutos | \$ 152 |

Proceso: Ventas y servicios

| Actividades | Actores del Negocio | Participación | Tiempo | Costos |
|-------------------------|---------------------|------------------------|------------|--------|
| Elegir Artículo(s) | cliente | elige articulo | 5 minutos | \$ 175 |
| Llegar a la Veterinaria | cliente | llega a la veterinaria | 20 minutos | \$ 700 |
| Ingresar a la página | cliente | ingresa a la página | 2 minutos | \$ 70 |
| Seleccionar Servicio | cliente | Selecciona el servicio | 1 minuto | \$ 35 |
| Detallar Emergencia | cliente | Detalla la emergencia | 2 minutos | \$ 70 |

| | | | | |
|---------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------|--------|
| Ingresar Datos de Contacto | cliente | Ingresa los datos del contacto | 5 minutos | \$ 175 |
| Solicitar servicios | cliente | Solicita los servicios | 1 minuto | \$ 35 |
| Explicar emergencia | cliente | Explica la emergencia | 5 minutos | \$ 175 |
| Solicitar Servicio Emergencia | cliente | Solicita el servicio de emergencia | 1 minuto | \$ 35 |
| Enviar Solicitud | cliente | Envía la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Estilista | cliente | Servicio de estilista | 1 minuto | \$ 35 |
| Adiestrador | cliente | Servicio de adiestrador | 1 minuto | \$ 35 |
| Ambulatorio | cliente | Servicio ambulatorio | 1 minuto | \$ 35 |
| Recibir Confirmación | cliente | Se recibe la confirmación | 1 minuto | \$ 35 |
| Cerrar Página | cliente | Se cierra la página | 1 minuto | \$ 35 |
| Elegir Fecha | cliente | Se elige la fecha | 1 minuto | \$ 35 |
| Enviar Solicitud a Domicilio | cliente | Se solicita envío a domicilio | 1 minuto | \$ 35 |
| Recibir Confirmación | cliente | Se recibe la confirmación | 2 minutos | \$ 70 |
| Pagar Servicio | cliente | Se hace pago del servicio | 5 minutos | \$ 175 |
| Notificar falta de Stock | sistema | Se notifica las faltas de stock | 2 minutos | \$ 70 |
| Listar Productos | sistema | Se lista los productos | 2 minutos | \$ 70 |
| Recibir Solicitud de Emergencia | sistema | Se recibe la solicitud de emergencia | 1 minuto | \$ 35 |
| Notificar Emergencia | sistema | Se notifica la emergencia | 1 minuto | \$ 35 |
| Recibir Solicitud | sistema | Se recibe la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Almacenar Reserva | sistema | Se almacena la reserva | 2 minutos | \$ 70 |
| Recibir Solicitud a Domicilio | sistema | Se recibe la solicitud a domicilio | 1 minuto | \$ 35 |

| | | | | |
|---------------------------------|---------------------|---|------------|--------|
| Almacenar Reserva | sistema | Se almacena la reserva | 1 minuto | \$ 35 |
| Notificar por Correo | sistema | Se envía correo con notificación | 1 minuto | \$ 35 |
| Recibir Confirmación | sistema | Se recibe confirmación | 1 minuto | \$ 35 |
| Generar Pago | sistema | Se genera pago | 5 minutos | \$ 175 |
| Confirmación Transacción | sistema | Se confirma la transacción | 3 minutos | \$ 105 |
| Informar falta de Stock | ejecutivo de ventas | Se informa la falta de stock | 2 minutos | \$ 70 |
| Preparar Artículos | ejecutivo de ventas | Se preparan los artículos | 10 minutos | \$ 350 |
| Confirmar Transacción | ejecutivo de ventas | Se hace confirmación de la transacción | 2 minutos | \$ 70 |
| Entregar Productos a Cliente | ejecutivo de ventas | Se entregan los productos al cliente | 3 minutos | \$ 105 |
| Entregar Producto para Despacho | ejecutivo de ventas | Se entregan los productos para despachar | 10 minutos | \$ 350 |
| Preparar servicio | técnico veterinario | Se hace la preparación para el servicio | 2 minutos | \$ 70 |
| Preparar servicio de emergencia | técnico veterinario | Se realiza la preparación, para realizar servicio de emergencia | 2 minutos | \$ 70 |
| Explicar Caso a Cliente | técnico veterinario | Se le explica lo sucedido al cliente | 5 minutos | \$ 175 |
| Recibir Solicitud | técnico veterinario | Se recibe la solicitud de atención | 1 minuto | \$ 35 |
| Confirmar Solicitud | técnico veterinario | Se confirma la solicitud de atención | 1 minuto | \$ 35 |
| Preparar equipo de emergencia | técnico veterinario | Se realiza la preparación del equipo de emergencia | 10 minutos | \$ 350 |

| | | | | |
|-------------------------------|--------------------|--|------------|----------|
| Aplicar Servicio Solicitado | medico veterinario | Se aplica el servicio que ha sido solicitado | 30 minutos | \$ 2.490 |
| Aplicar Servicio Emergencia | medico veterinario | Se aplica el servicio de emergencia | 30 minutos | \$ 2.490 |
| Tratar Animal | medico veterinario | Se trata y revisa animal | 30 minutos | \$ 2.490 |
| Operar Animal | medico veterinario | Se realiza operación al animal | 1 hora | \$ 5.000 |
| Trasladar a Sala Operaciones | medico veterinario | Se realiza el traslado a la sala de operaciones | 2 minutos | \$ 166 |
| Recibir horario de Emergencia | medico veterinario | Se recibe el horario de emergencia | 2 minutos | \$ 166 |
| Realizar Atención | medico veterinario | Se realiza la atención solicitada | 30 minutos | \$ 2.490 |
| Aplicar Servicio Solicitado | estilista | Se aplica el servicio solicitado | 30 minutos | \$ 1.050 |
| Recibir Solicitud | estilista | Se recibe la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Confirmar Solicitud | estilista | Se confirmar la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Preparar Equipamiento | estilista | Se prepara el equipamiento para realizar trabajo | 10 minutos | \$ 350 |
| Realizar Atención | estilista | Se realiza la atención sugerida | 30 minutos | \$ 1.050 |
| Aplicar Servicio Solicitado | adiestrador | Se aplica el servicio solicitado | 30 minutos | \$ 1.050 |
| Recibir Solicitud | adiestrador | Se recibe la solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Confirmar Solicitud | adiestrador | Se confirmar solicitud | 1 minuto | \$ 35 |
| Preparar Equipamiento | adiestrador | Se prepara equipamiento | 5 minutos | \$ 35 |
| Realizar Atención | adiestrador | Se realiza la atención | 30 minutos | \$ 1.050 |

V.- Metodología y Cuadro de Mando.

5.1.- Análisis, descripción, propuesta y justificación de la metodología de mejora continua

Al momento de hacer una análisis del BPMN actual, contenían actividades repetitivas la cual hacían que los procesos se hicieran más tardíos de lo que deberían ser, debido a ello disminuimos algunas actividades y otras que posteriormente fueron eliminadas.

En el BPMN de adquisiciones le otorgamos las tareas que corresponde a los encargados reorganizando las tareas de cada uno para así ser más ordenado en los procesos, por el hecho de reorganizar las actividades podemos realizarlas más rápidas y eficientes.

En el caso de el BPMN de venta y servicios agregamos lo que es la venta online de productos y servicios ya que en la actual pagina no se le estaba dando el uso correcto, debido a esto se decidió rediseñar la página para que tenga el uso correcto para la veterinaria, la cual le dimos varias funciones más.

Por ejemplo en la venta de productos veterinarios, encontramos productos de limpieza, belleza y también con los servicios que la veterinaria cuenta; como la atención a mascotas, operaciones, el tratamiento a las mascotas, los servicio de estilista y el cuidado con los adiestradores.

También se agregó la reserva online de horas para la atención de las personas ya que así se genera un orden en la atención a los clientes, y uno de los puntos más importantes es el pago de online ya se puede vender productos o servicios desde la página web que está entregaría grandes ingresos a la veterinaria.

| Acciones | Periodo | Recursos | Seguimiento y evaluación | Porcentaje aproximado de cumplimiento | Meta |
|-----------------------------|---------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| Aplicación de ventas online | 1 mes | Servidores, internet APIs y hosting. | Número de ingresos y ventas de servicio de manera online. | 80% | Que un 80% de los clientes utilizan nuestra página web, para compras y agendamiento de servicios. |
| Menor tiempo | 1 mes | Computador | Tiempo de | 70% | Que los |

| | | | | | |
|---|--------|-------------------------|--|------|--|
| de respuesta en adquisición de productos. | | | demora en cumplir la adquisición de stock. | | tiempos de adquisición sean más rápidos, para no sufrir problemas críticos de stock. |
| Reasignación de actividades a sus respectivos actores | 3 días | Recursos no necesarios. | Asignar las actividades a los trabajadores | 100% | Acortar tiempos y acomodar trabajos, a los respectivos actores. |

5.2.- Ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar).

La clínica se dio cuenta con lo sucedido con la pandemia del covid 19 se vio impedida de generar los ingresos que necesitaba para mantenerse anualmente, ya que sus servicios a nivel de página web no ofrece la mayoría de sus productos o servicios. Generando un perdida de cliente a nivel comunal o hasta nivel regional.

Con esto la clínica se percató de la pérdida de clientes. Ante esta situación:

Sistema Web para Mascota Feliz

Planificar ①

Se tomó como objetivo aumentar las ganancias a través de la página web, ofreciendo los productos, comida, remedios a la venta y además los servicios que cuenta la clínica. Con esto generar un abanico de nuevas opciones para nuevos clientes.

Hacer ②

Se toma la decisión de modificar y actualizar el actual sistema web, para ofrecer los productos que vende la clínica a través de su página, también de agregar los nuevos servicios así mejorar la experiencia de los clientes. También con esto mejorar los procesos de atención y servicios que realiza la clínica a través de la página y así tener un proceso más ordenado y mejor preparado.



Actuar ④

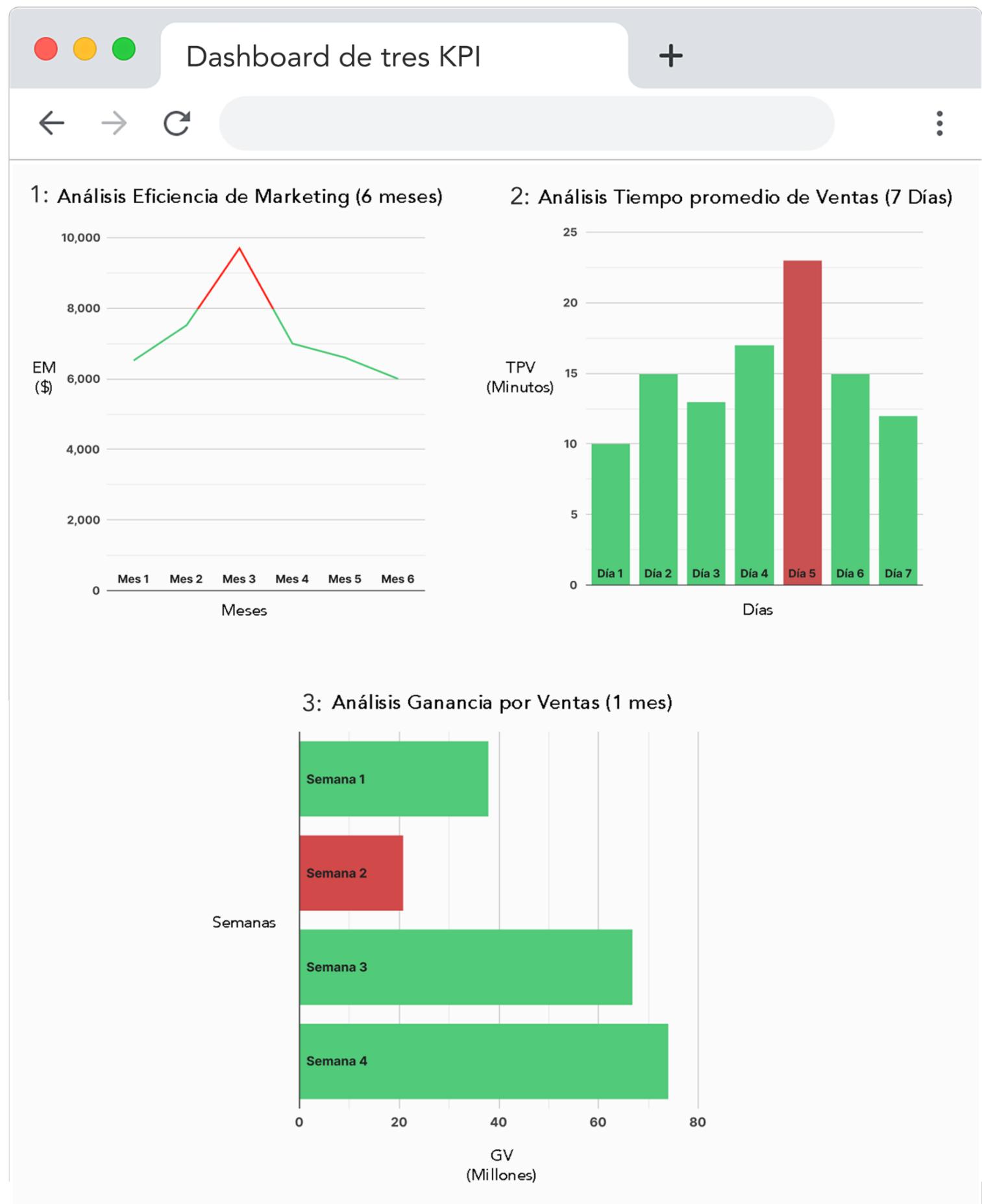
La clínica decide tomar en cuenta que un buen cumplimiento de las metas por compras a través de la página web deberían ser arriba del 60% para su primer año. Y esto con una mejora de cada año un 3% hasta llegar a un 80% de aceptación.

Verificar ③

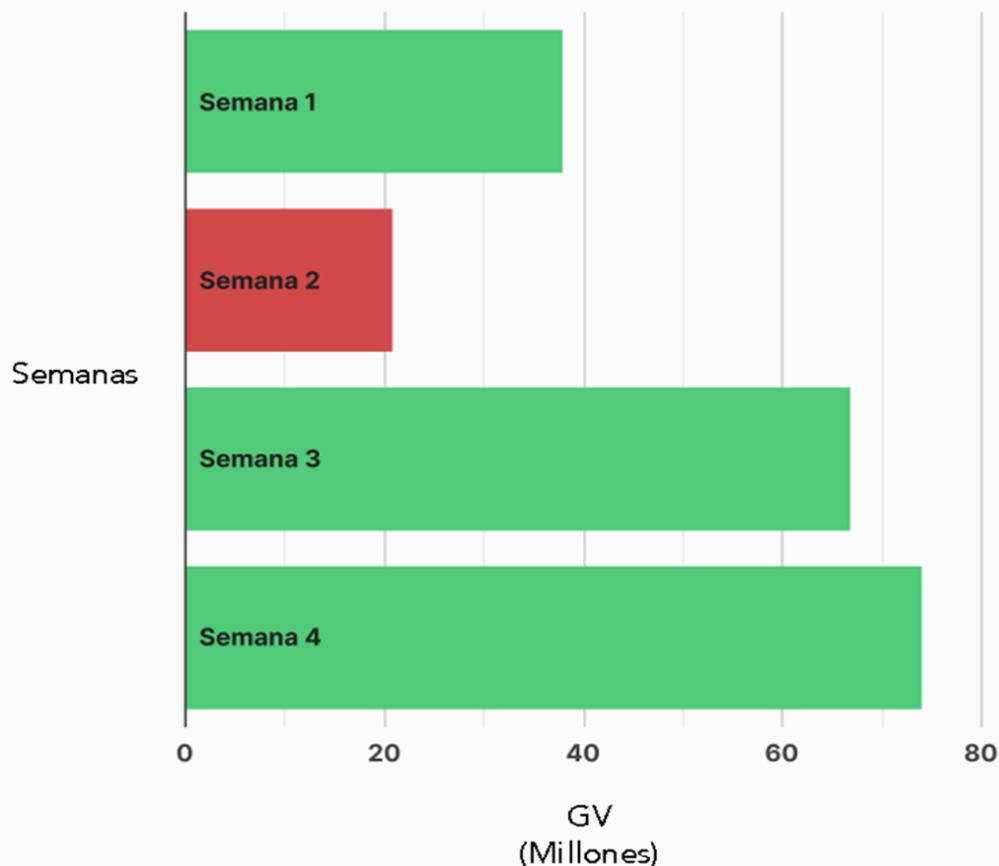
Para ver el cumplimiento de lo planificado, debemos analizar lo planificado mensualmente y ver si se está cumpliendo con el aumento de ventas a través de la página web. Los KPI que se medirá en específico son:

- Total de compras por web: Muestra la cantidad de compras por la web por servicios o productos realizadas por mes.
- Cumplimiento de ingreso: Muestra el dinero ingresado por mes, por servicios pagados por la web.

5.3.- Prototipo Dashboard no funcional que refleje los indicadores validados y corregidos.



3: Análisis Ganancia por Ventas (1 mes)



Mes 1

Semana 1: 38 millones ▲

Meta:
80 millones

Promedio Análisis:
50 millones

Semana 2: 21 millones ▼

Ganancia más baja:
! 21 millones

Semana 3: 67 millones ▲

Riesgo:
Menos de
30 millones

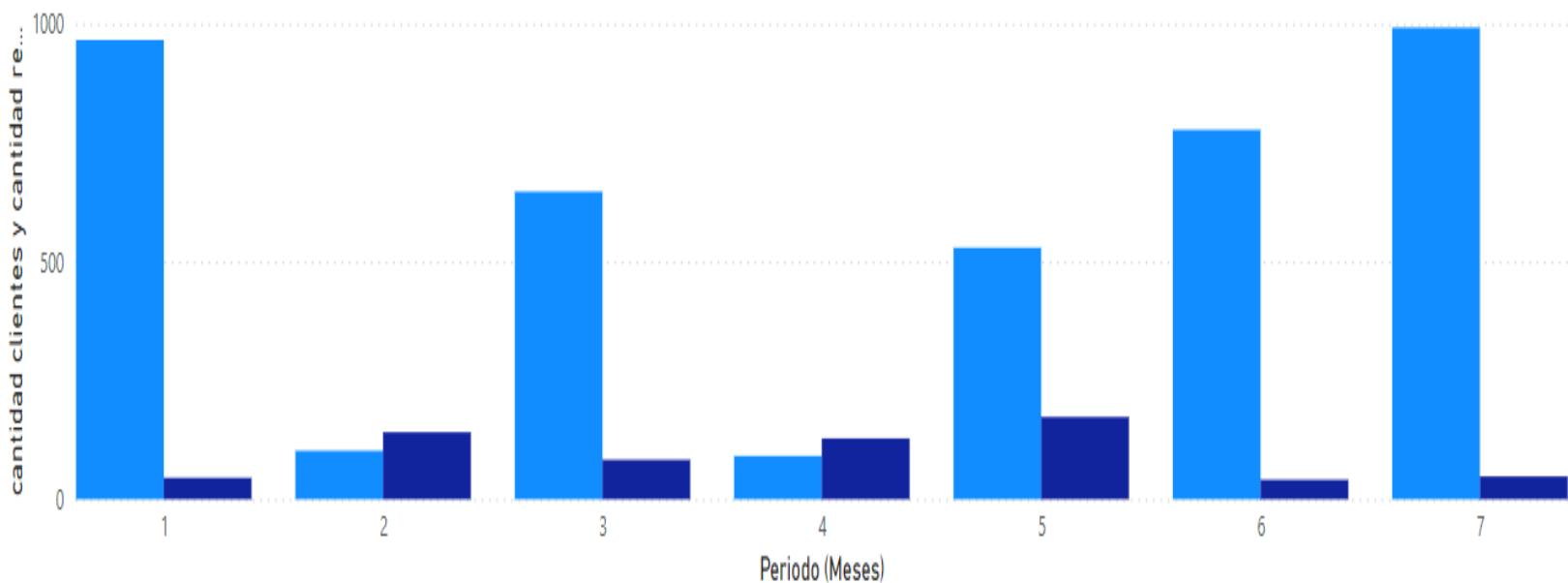
Ganancia más baja:
74 millones

Semana 4: 74 millones ▲

KRI:

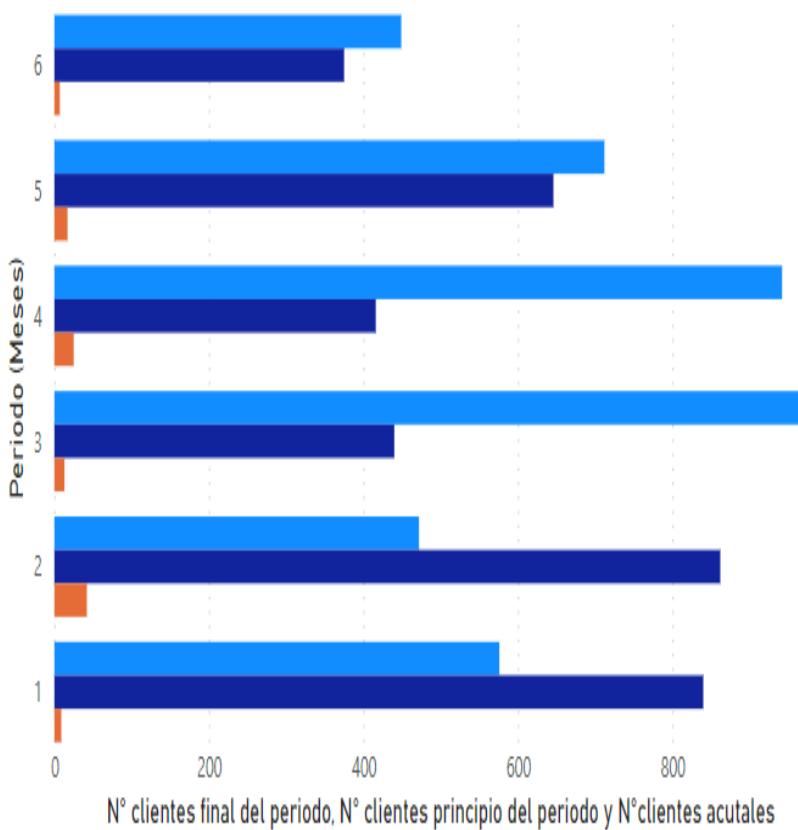
Porcentaje de reclamos (Meses)

● cantidad clientes ● cantidad reclamos



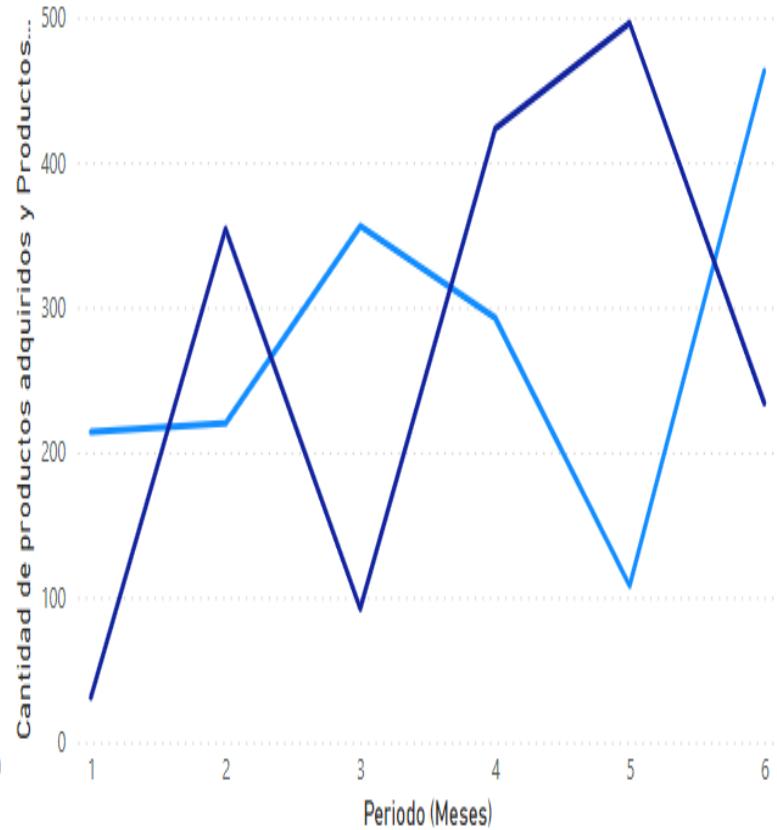
Porcentaje de perdida de clientes (Meses)

● N° clientes final del periodo ● N° clientes principio del periodo ● N° clientes acutales



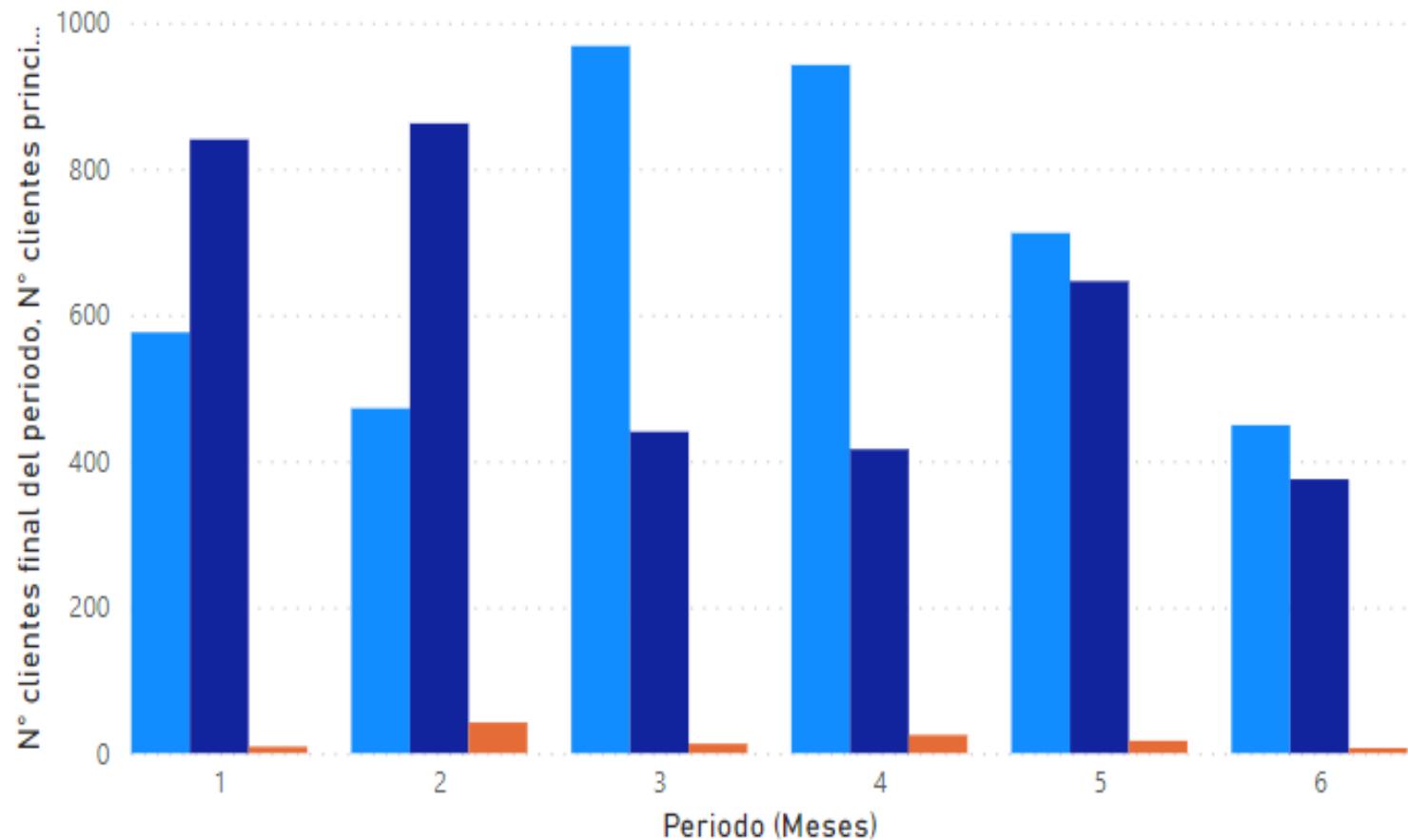
Perdida de stock (Meses)

● Cantidad de productos adquiridos ● Productos vendidos

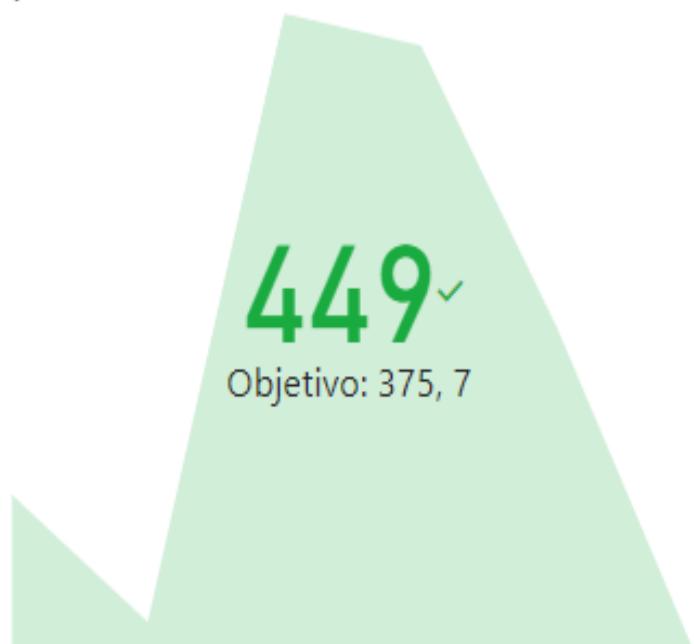


Porcentaje de perdida de clientes (Meses)

● N° clientes final del periodo ● N° clientes principio del periodo ● N°clientes acutales



Estimado perdida de clientes por los periodos (Meses)



Conclusiones.

El presente documento tuvo como objetivo modificar, actualizar el sistema web y mejorar los procesos que ofrece la clínica, con el fin de mejorar los servicios entregados a los pacientes en determinados servicios.

Tomando en cuenta la investigación previa del proyecto “Mascota Feliz”, se concluye que se logró construir mejoras y establecer un orden a nivel empresarial sobre la situación de “Mascota Feliz”, debido a ello se tomó las medidas necesarias para generar el correcto funcionamiento de la veterinaria.

Se logró implementar nuevas funciones tales como pagos online vía WebPay, elegir si desea despacho de los medicamentos y también se mejoró las solicitudes para distintos servicios, que ayudarán a que las ganancias sean positivas y también generar que la veterinaria obtenga nuevos potenciales clientes.

Bibliografía.

- Caso Semestral.pdf