

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE TITULACIÓN POR TESIS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



DESARROLLAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA
COLABORATIVA PARA MEJORAR EL MEDIO DE OBTENCIÓN
DE SERVICIOS VETERINARIOS

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INFORMÁTICO

PRESENTADA POR:

Bach. HERCILLA GIRALDO, RENATO

Bach. SÁNCHEZ SEMINARIO, CARLOS AUGUSTO

ASESOR: MG. ING. LINÁREZ COLOMA, HUMBERTO VICTOR

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Virgilio y Rosa, por todo su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria, y por motivarme siempre a cumplir mis objetivos.

Carlos Augusto Sánchez Seminario

Dedico esta tesis a mis padres cuyo apoyo emocional e intelectual ha sido incondicional a lo largo de mi vida, siempre confiando que en quien tanto han sacrificado.

Renato Hercilla Giraldo

AGRADECIMIENTO

A mi familia quienes me han apoyado y aconsejado a lo largo de mi vida personal y que siempre creyeron en mí.

A mi profesor y asesor quien gracias a su paciencia, capacidad e inteligencia pude vencer muchos obstáculos que parecían imposibles.

Carlos Augusto Sánchez Seminario

A mis padres y familia que siempre me han apoyado.

A mis tutores cuyo consejo y conocimiento me ayuda en todo momento.

Renato Hercilla Giraldo

Índice General

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: VISIÓN DEL PROYECTO	3
1.1. Antecedentes del Problema	3
1.1.1. El Negocio.....	3
1.1.2. Procesos del negocio	5
1.1.3. Descripción del problema	6
1.2. Identificación del problema.....	7
1.2.1. Problema principal	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Descripción y sustentación de la solución.....	7
1.4.1. Descripción de la solución	7
1.4.2. Justificación de la realización del proyecto.....	8
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL	10
2.1. Marco Conceptual	10
2.1.1. Economía Colaborativa.....	10
2.1.2. Satisfacción del Cliente.....	11
2.1.3. Servidor Web	12
2.1.4. Importancia de las Reseñas Online	13
2.2. Estado del Arte.....	15
2.2.1. Trabajos Realizados (Investigación y Software).....	15
2.2.2. Herramientas para la Implementación.....	24
2.2.3. Definición de Términos.....	24
CAPÍTULO 3: DESARROLLO DEL PROYECTO	26
3.1. Alcance del proyecto.....	26
3.1.1. Estructura del desglose del trabajo y entregables.....	26
3.1.2. Exclusiones del proyecto.....	28
3.1.3. Restricciones del proyecto	28
3.1.4. Supuestos del Proyecto	28
3.1.5. Cronograma del Proyecto.....	28

3.2.	Alcance del Producto	32
3.2.1.	Descripción del Alcance del Producto	32
3.2.2.	Criterios de Aceptación del Producto.....	34
CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL PRODUCTO.....		35
4.1.	Modelado del Negocio	35
4.1.1.	Diagrama de Procesos	35
4.1.2.	Diagrama de Paquetes	35
4.1.3.	Diagrama de Casos de Uso del Negocio	36
4.1.4.	Reglas del Negocio	36
4.1.5.	Especificación CUN más significativos	37
4.2.	Requerimientos del Producto / Software.....	43
4.2.1.	Diagrama de Paquetes	43
4.2.2.	Interfaces con Otros Sistemas	43
4.2.3.	Requerimientos Funcionales	43
4.2.4.	Requerimientos no Funcionales	44
4.2.5.	Casos de Uso del Sistema	46
4.2.6.	Especificación de CUS más Significativos	48
4.3.	Análisis y Diseño	55
4.3.1.	Análisis.....	55
4.3.2.	Diseño	60
4.3.3.	Diagrama de Estado de Solicitud	65
4.3.4.	Modelado de Datos	66
4.4.	Vista de implementación.....	75
4.4.1.	Representación de la arquitectura	75
4.4.2.	Lista de caso de uso.....	76
4.4.3.	Lista de casos de uso más significativos	77
4.4.4.	Vista lógica.....	78
4.4.5.	Vista de implementación.....	79
4.4.6.	Vista de despliegue	80
4.4.7.	Vista de datos	81
4.5.	Plan de pruebas	82
4.5.1.	Plan de pruebas	83
4.5.2.	Informe de pruebas.....	84
4.5.3.	Manual de implementación	89
CONCLUSIONES		90
RECOMENDACIONES.....		91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		92

ANEXOS	95
ANEXO 1 – PROTOTIPOS	96
ANEXO 2 – MANUAL DE CONFIGURACIÓN	107
ANEXO 3 - MANUAL DE USUARIO	121

Índice de Tablas

Tabla 1. CUN Registrar Solicitud Publicitaria	37
Tabla 2. CUN Evaluar Solicitud	38
Tabla 3. CUS Buscar Veterinaria	48
Tabla 4. CUS Solicitar Servicio.....	49
Tabla 5. CUS Consultar Solicitud.....	50
Tabla 6. CUS Consultar Calificación	51
Tabla 7. CUS Gestionar Servicio.....	52
Tabla 8. CUS Solicitar Publicidad.....	53
Tabla 9. CUS Gestionar Solicitud Publicitaria	54
Tabla 10 Tabla Veterinaria	68
Tabla 11 Tabla Publicidad	69
Tabla 12 Tabla Tipo Publicidad.....	69
Tabla 13 Tabla Local	70
Tabla 14 Tabla Horario Veterinaria.....	70
Tabla 15 Tabla Servicio	71
Tabla 16 Tabla Detalle Servicio	71
Tabla 17 Tabla Servicio por Local	72
Tabla 18 Tabla Solicitud.....	72
Tabla 19 Tabla Mascota.....	73
Tabla 20 Tabla Raza	74
Tabla 21 Tabla Tipo Mascota	74
Tabla 22 Lista de casos de uso más significativo	77
Tabla 23 Plan de pruebas	83
Tabla 24 Caso de prueba Gestionar información del cliente	84
Tabla 25 Caso de prueba Gestionar información de la mascota.....	85
Tabla 26 Caso de prueba Buscar Veterinaria.....	86
Tabla 27 Caso de prueba Solicitar Servicio.....	86
Tabla 28 Caso de prueba Consultar Solicitud.....	87
Tabla 29 Caso de prueba consultar calificación	87
Tabla 30 Caso de prueba solicitar publicidad.....	88
Tabla 31 Caso de prueba gestionar servicio	88

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama general de las veterinarias	4
Figura 2. Mapa general de procesos de las veterinarias	4
Figura 3. Flujo principal	5
Figura 4. Valoraciones y donaciones	16
Figura 5. Pantalla principal de AnyPetz	17
Figura 6. Lista de veterinarias de AnyPetz	18
Figura 7. Datos de una veterinaria en Pooch	19
Figura 8. Configuración de una cuenta en Pooch	19
Figura 9. Datos de una mascota en 123Pet Software.....	20
Figura 10. Datos de una mascota en 123Pet Software.....	21
Figura 11. Cuadro comparativo	23
Figura 12. EDT	27
Figura 13. Cronograma general	28
Figura 14. Modelado de negocio	28
Figura 15. Requerimientos del producto.....	29
Figura 16. Diseño detallado	29
Figura 17. Primera iteración	30
Figura 18. Segunda iteración	30
Figura 19. Tercera iteración.....	31
Figura 20. Cuarta iteración	31
Figura 21. Dirección de proyecto	32
Figura 22. Flujo inicial – Lanzar campaña publicitaria	35
Figura 23. Diagrama de paquetes	35
Figura 24. Diagrama de casos de uso del negocio	36
Figura 25. Figura Diagrama de actividades para el CUN Registrar solicitud publicitaria	39
Figura 26. Figura Diagrama de actividades para el CUN Evaluar Solicitud	40
Figura 27. Figura Diagrama de objeto para el CUN Registrar Solicitud Publicitaria	41
Figura 28. Figura diagrama de objeto para el CUN Evaluar solicitud publicitaria	42
Figura 29. Diagrama de paquetes	43
Figura 30. Diagrama de actores del sistema	46
Figura 31. Diagrama de casos de uso de sistema.....	47

Figura 32. Componentes del sistema	55
Figura 33. Diagrama de colaboración Buscar Veterinaria.....	56
Figura 34. Diagrama de colaboración Buscar Veterinaria.....	57
Figura 35. Diagrama de colaboración Solicitar Servicio	57
Figura 36. Diagrama de colaboración Consultar Solicitud.....	58
Figura 37. Diagrama de colaboración Consultar Calificación.....	58
Figura 38. Diagrama de colaboración Solicitar Publicidad	59
Figura 39. Diagrama de secuencia Buscar Veterinaria.....	60
Figura 40. Diagrama de secuencia Solicitar Servicio	61
Figura 41. Diagrama de secuencia Consultar Solicitud.....	62
Figura 42. Diagrama de secuencia Consultar Calificación.....	63
Figura 43. Diagrama de secuencia Solicitar Publicidad	64
Figura 44. Diagrama de Estados	65
Figura 45. Modelo Lógico	66
Figura 46. Modelo Físico.....	67
Figura 47. Arquitectura del Sistema	75
Figura 48. Diagrama de caso de uso más significativo.....	76
Figura 49. Diagrama de paquetes	78
Figura 50. Diagrama de componentes	79
Figura 51. Diagrama de despliegue	80
Figura 52. Modelo físico de datos	81

RESUMEN

Durante los últimos años el avance tecnológico ha ayudado a una gran variedad de empresas a mejorar su relación con los clientes, sin embargo, existen empresas de servicios que se consideran pequeñas por el factor económico, pero que se encuentran en gran cantidad, como es el caso de las veterinarias. El problema que presentaban las veterinarias era que contaban con una gran cantidad de medios publicitarios con los cuales podía acercarse a los posibles clientes, pero ninguno les aseguraba el incremento de estos con los recursos que tenían disponibles, asimismo la calidad del servicio que ofrecen era poco conocido y esto les dificultaba distinguirse de otras en una ciudad donde no existe un medio social y publicitario donde pudieran obtener el mayor beneficio.

Este proyecto se realizó con el fin de solucionar los problemas de enfoque publicitario de las empresas veterinarias. Se desarrolló una plataforma web donde tuvieran una base confiable de clientes que les dan retroalimentación de los servicios realizados y que las ayudó a crecer comercialmente en un entorno de dueños de mascotas interesados en sus servicios.

Palabras Claves: Economía Colaborativa, Satisfacción del Cliente, Servidor Web

ABSTRACT

In recent years, technological progress has helped a wide variety of companies to improve their relationship with customers, however, there are service companies that are considered small due to the economic factor, but that are in large numbers, such as case of veterinarians. The problem that the veterinarians presented was that they had a large number of advertising media with which they could approach potential clients, but none assured them of increasing these with the resources they had available, also the quality of the service they offered was little known and this made it difficult for them to distinguish themselves from others in a city where there is no social and advertising medium where they could obtain the greatest benefit.

This project was carried out in order to solve the advertising focus problems of veterinary companies. A web platform was developed where they had a trustworthy customer base that gave them feedback on the services performed and that helped them grow commercially in an environment of pet owners interested in their services.

Keywords: Collaborative Economy, Customer Satisfaction, Web Server

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las veterinarias cuentan con sistemas para gestionar sus recursos y atención a los propietarios de mascotas de forma casi automática. Sin embargo, el precio de estas soluciones no está al alcance de negocios más pequeños donde la poca inversión que tienen deben usarla para aumentar su cartera de clientes en lugar de gestionar su negocio.

Por este motivo, se brinda una solución que les permita aumentar su proximidad con los propietarios, entregándoles una plataforma donde puedan mostrarles la calidad del servicio que ofrecen y ayudarlos a aprovechar los pocos recursos con los que cuentan para llegar a los clientes potenciales mediante una publicidad enfocada.

Para esto se ha recopilado datos sobre los servicios y necesidades que puede tener cualquier veterinaria promedio que cuenta con una base de clientes estable, la cual buscamos aumentar mediante los objetivos de este proyecto.

Capítulo I: Visión del proyecto, del proyecto de tesis mediante entrevistas, encuestas y estudios se describen los antecedentes del problema, así como también el negocio y sus procesos, el objetivo general y los específicos.

Capítulo II: Marco teórico, se definen los términos o palabras claves para el entendimiento y desarrollo de este proyecto de tesis. Así como el estado del arte donde se exponen los trabajos relacionados con la tesis como: Utilización de la economía colaborativa, aplicaciones con objetivos similares y otros trabajos de investigación.

Capítulo III: Desarrollo del proyecto, se define el alcance del proyecto y del producto tomando en cuenta las metas trazadas para alcanzar el objetivo principal del proyecto.

Capítulo IV: Desarrollo del producto, se define el modelado del sistema tomando en cuenta los patrones BPMN para el modelado del negocio, requerimientos, análisis y diseño y las diferentes vistas de desarrollo analítico.

Capítulo V: Conclusiones, finalizado el análisis y desarrollo las conclusiones indican como se lograron los objetivos.

Capítulo VI: Recomendaciones, las veterinarias, que son a quienes se busca ayudar con este trabajo, pueden seguir las sugerencias encontradas tras el desarrollo de este sistema

Capítulo VII: Referencias bibliográficas, en este capítulo se encuentran las bases de donde se obtuvieron los términos, investigaciones y software que sirvieron de apoyo para esta tesis.

Capítulo VII: Anexos, en este capítulo se encuentran los prototipos, manual de configuración y usuario requeridos para instalar y utilizar correctamente el sistema.

CAPÍTULO 1: VISIÓN DEL PROYECTO

1.1. Antecedentes del Problema

1.1.1. El Negocio

Como negocio, se ha optado por realizar un startup que tiene como meta mejorar y agilizar la forma actual que tienen las empresas veterinarias para realizar publicidad de los servicios que realizan, apoyándose en la participación de los propietarios de mascotas, que al no tener un medio confiable donde opinar y ver otras reseñas de los servicios veterinarios exigen una plataforma transparente. En otras palabras, el negocio está basado en la economía colaborativa para crear una plataforma donde veterinarias y propietarios puedan encontrarse para coordinar un servicio, la cual se impulsa gracias a la participación y disposición de ambas partes.

Para esto se ha tomado en cuenta los principales servicios que pueden ser solicitados de manera virtual y de esta forma pueda involucrar a la gran mayoría de veterinarias que no cuenten con el personal o el valor adquisitivo suficiente para un sistema adaptado a la gestión de servicio al cliente y publicidad.

a. Misión

El negocio tiene la misión de entregar una plataforma donde las personas puedan encontrar la mejor opción respecto a los servicios que quieren para sus mascotas.

b. Visión

El negocio tiene como visión ser la mejor opción basada en economía colaborativa entre veterinarias y dueños de mascotas para la publicación de servicios y publicidad veterinaria.

A Continuación, se muestra la organización sobre la cual se enfoca la tesis:

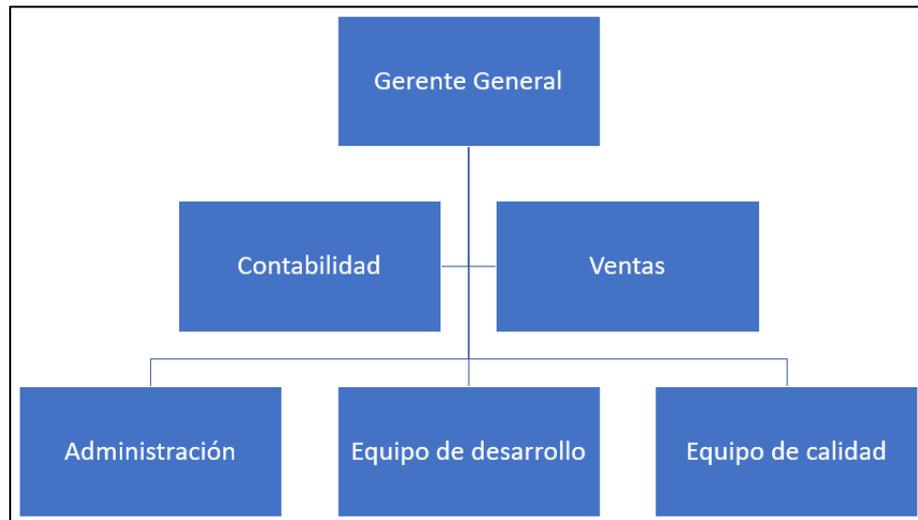


Figura 1. Organigrama general de las veterinarias

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, con respecto a los procesos que se desarrollan en las veterinarias se tiene lo siguiente:

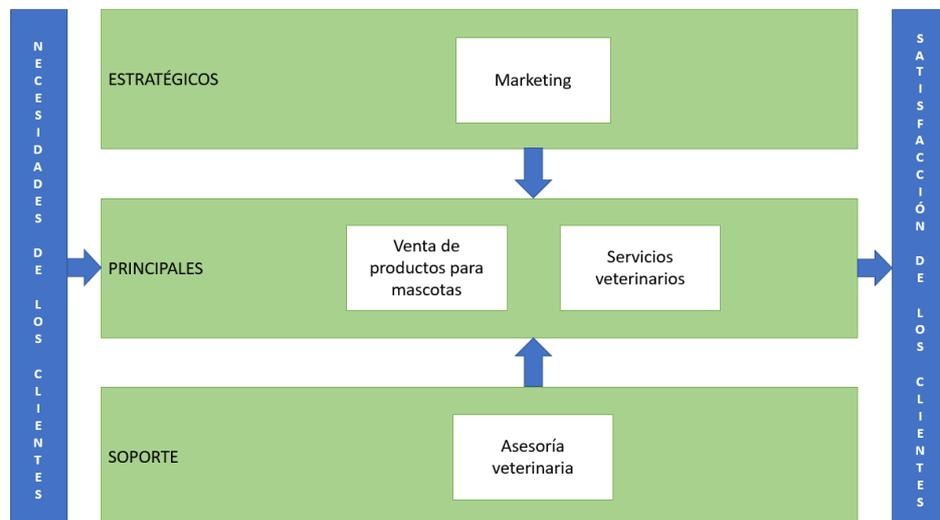


Figura 2. Mapa general de procesos de las veterinarias

Fuente: Elaboración propia

- Macro procesos estratégicos
Marketing: Promoción web mediante redes sociales y contacto con posibles propietarios de mascotas.
- Macro procesos principales

Venta de productos para mascotas: Venta de productos para el cuidado e higiene de las mascotas, así como juguetes.

Servicios veterinarios: Servicios de consultoría médica, operaciones y hospedaje de mascotas.

- Macro procesos de soporte

Asesoría veterinaria: Servicio post venta o post tratamiento que realizan las veterinarias, como son las consultas médicas a distancias o seguimiento.

1.1.2. Procesos del negocio

Los procesos del negocio se verán reflejados en el siguiente diagrama:

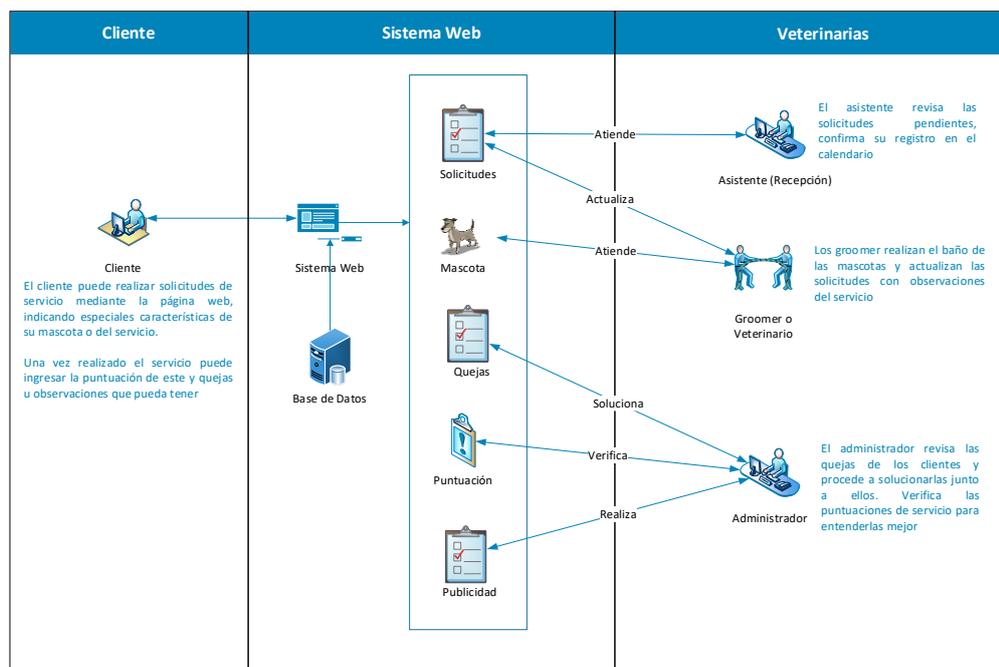


Figura 3. Flujo principal

Fuente: Elaboración propia

1.1.3. Descripción del problema

En la actualidad las empresas veterinarias tienen problemas para conectar con los propietarios debido a que no existen medios enfocados en difundir o dar a conocer la calidad de sus servicios.

En primer lugar, se tiene una deficiente gestión de las solicitudes de servicios. Las veterinarias, comúnmente, cuentan con sistemas realizados en Excel los cuales ayudan a mantener el registro de solicitudes de trabajo, al igual que entregan cartillas médicas para llevar el registro de vacunas de la mascota, el problema de mantener la información de esta manera es la centralización de la misma, no es posible visualizarla fuera del trabajo y casi nunca se le da el mantenimiento adecuado, de esta forma pueden perder el contacto incluso con los clientes más leales.

En segundo lugar, se tiene una deficiente difusión de la calidad de servicios. Las veterinarias no cuentan con un medio donde informar o mostrar la calidad de sus servicios, muchos de propietarios de mascotas se influyen de los comentarios negativos provenientes del medio social, mas no resaltan los comentarios positivos. A este problema se suman los comentarios mal intencionados de personas que no han recibido el servicio alguna vez, sin embargo, en el modelo actual no hay forma de verificarlo.

Finalmente, se tiene un deficiente enfoque de la publicidad, muchas de estas veterinarias optan por los medios clásicos como es el volanteo mientras que otras son más interactivas y realizan publicidad por Facebook, sin embargo, estos métodos no logran el enfoque que ellas necesitan, en el caso del volanteo debe hacerse masivamente sin estar seguro de que llegue a las personas correctas. Y en el caso de Facebook, los filtros de segmentación no son los suficientemente específicos para el tipo de publicidad que las veterinarias necesitan, haciendo que gran parte de la inversión no sea bien aprovechada. Este caso empeora cuando se trata de las veterinarias pequeñas que no pueden costear un plan de marketing.

1.2. Identificación del problema

1.2.1. Problema principal

Deficiente medio publicitario de servicios veterinarios

1.2.2. Problemas específicos

- Deficiente gestión de solicitudes servicios veterinarios.
- Deficiente difusión de la calidad de servicios veterinarios.
- Deficiente enfoque de la publicidad de las veterinarias.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Mejorar el medio publicitario de servicios veterinarios.

1.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar la gestión de solicitudes de servicios para las veterinarias.
- Mejorar la difusión de la calidad de servicios veterinarios.
- Mejorar el enfoque publicitario de las veterinarias.

1.4. Descripción y sustentación de la solución

1.4.1. Descripción de la solución

Mejorar la gestión de solicitudes de servicios para las veterinarias:

Para mejorar la gestión de solicitudes se realizan distintos módulos que permiten almacenar la información esencial del propietario, al igual que los datos de comportamiento y médicos de su mascota, agilizando el acceso a esta información cuando soliciten un servicio, al mismo tiempo, las veterinarias pueden ver estos datos cuando el propietario cuente con servicios pendientes o realizados. De esta forma la veterinaria evita la pérdida de información y disminuyen los datos erróneos.

Mejorar la difusión de la calidad de servicios veterinarios:

Para mejorar la difusión, la solución cuenta con el módulo de calificación de atención para las solicitudes que se convirtieron en servicios realizados. Esta calificación tiene un puntaje y una descripción o reseña al igual que permite

realizar una queja sistemática, permitiendo a la veterinaria saber cuál es la calidad de los servicios que presta y como es percibido por los propietarios. De estas calificaciones se obtiene un puntaje promedio para cada veterinaria que se muestra públicamente como representante de la calidad permitiendo a las veterinarias con buena calificación aumentar su base de clientes.

Mejorar el enfoque publicitario de las veterinarias:

Al contar con las características antes mencionadas, la plataforma web se vuelve un medio en el cual propietarios de mascotas y veterinarias buscan y ofrecen servicios respectivamente, convirtiéndola en un ambiente donde la publicidad puede ir enfocada a un público con interés en el cuidado de su mascota. Para esto se tiene un módulo donde las veterinarias puedan elegir el tipo de publicidad que desean realizar, este módulo cuenta con filtros basados en las características de los propietarios registrados en el sistema, como es el caso de que tipo de mascota tienen, su edad, ubicación distrital, etc. También permite ver cuántas personas cuentan con las características solicitadas por la veterinaria, mostrando el posible alcance y el costo que tendrá.

1.4.2. Justificación de la realización del proyecto

Se implementa un sistema que permita optimizar la obtención de servicios veterinarios de calidad, como también optimizar la retroalimentación de los propietarios hacia las veterinarias.

a. Justificación académica

Se toma en cuenta el modelo pedagógico del curso de TITES, implementado por la Universidad Ricardo Palma, como la justificación académica para realizar este trabajo investigativo y de desarrollo de software aplicando los conocimientos adquiridos en la misma universidad, en la facultad de ingeniería. Todo esto finalizando en un software que permita facilitar el medio de obtención de servicios para mascotas.

b. Justificación social

Se considera la ayuda que se da a las personas a minimizar los accidentes que puedan tener sus mascotas en centros veterinarias de baja calidad, al

igual que el apoyo a las buenas veterinarias que no cuentan con medios avanzados para darse a conocer.

c. Justificación económica

El módulo de publicidad tiene el mayor impacto en este punto, debido a que las empresas veterinarias solicitan los servicios publicitarios definidos en este proyecto para generar más clientes a través de un marketing especializado.

Beneficios tangibles:

- El 100% de publicidades realizadas por las veterinarias llegan a los propietarios de mascotas con características que ellas designen.
- Reducir a cero el número de reseñas falsas o sin sustento que perjudican la reputación de las veterinarias.

Beneficios intangibles:

- Llevar un mejor manejo de los clientes que solicitaron sus servicios
- Estar siempre actualizadas con la información y salud de las mascotas y sugerencias de las diferentes veterinarias
- Aumentar la visibilidad para las pequeñas veterinarias.

CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Economía Colaborativa

Sánchez, (2016), (ISSN:0213-8093) Señala que la economía colaborativa son los nuevos modelos de consumo de bienes y servicios para intercambiar, prestar, alquilar comprar o vender dichos bienes y/o servicios a través de plataformas digitales que permiten reducir los costos de las transacciones. Este modelo está enfocado en la colaboración y la ayuda mutua.

Las realidades que encierra la economía colaborativa han recibido diversas denominaciones a lo largo de los años y todas ellas coexisten en la actualidad. El termino originariamente empleado para describir este fenómeno fue el de “consumo colaborativo, que consiste en el intercambio de bienes o artículos utilizando plataformas digitales, casi la mayoría de forma gratuita y altruista. También es frecuente el término economía entre pares, en el que las plataformas se usan para alquilar, vender, prestar o compartir bienes al margen de tiendas, bancos o agencias.

La expresión que ha ganado popularidad es la de “economía de uso compartido” o “economía del compartir” (*sharing economy*), basada en la idea de un ecosistema socioeconómico en el que compartir la creación, producción, distribución, comercio y consumo de bienes y servicios entre diferentes personas y organizaciones; pero el término compartir puede resultar confuso puesto que con frecuencia la economía colaborativa implica el pago y no un simple intercambio.

Los rasgos distintivos de la economía colaborativa son los siguientes:

- El necesario uso de internet.
- La interconexión en red de personas y/o activos.
- El acceso al uso de activos tangibles e intangibles desaprovechados.
- El logro de interacciones significativas y la confianza.
- El carácter abierto, inclusivo y global.

Importancia de la economía colaborativa en las empresas

- Utilizan las plataformas basadas en la web, como las aplicaciones móviles para facilitar las transacciones.
- Brindan confianza en el uso de los sistemas de calificación para el control de la calidad, lo que asegura un nivel de confianza entre los consumidores y los proveedores de servicios que no se han encontrado antes.

El autor nos explica sobre uno de los conceptos principales de la economía colaborativa como es el consumo colaborativo su importancia como modelo aplicable en las empresas. Él enfatiza que la economía colaborativa es un modelo sostenible basado en la colaboración mutua entre individuos que no se han encontrado antes, el cual consiste en acceder y ofrecer productos y servicios, a cambio de beneficios monetarios o no monetarios mediante el uso de plataformas tecnológicas.

También resalta dentro de la importancia de la economía colaborativa, la confianza que brinda el uso de los sistemas de calificación para el control de calidad de un servicio brindando, lo cual va asegurar la confianza entre los consumidores y proveedores de los servicios.

2.1.2. Satisfacción del Cliente

Raúl, (2016), En el libro Más allá de la experiencia del cliente, el autor inicia explicando cómo, muchas veces, un producto no se vende simplemente por los rasgos obvios de su correcta funcionalidad sino por la experiencia que este pueda provocar en quien lo obtenga dejando de lado muchas veces temas como el precio o la apariencia, es así que profundiza en un tema sobre cómo mejorar la captación y fidelización de los clientes hacia una marca mediante diferentes factores como la experiencia, la cual es afectada y regenerada mediante los recuerdos reales, la negación de malos recuerdos, la emoción inductiva, la generación de nuevas memorias, conocimiento colectivo y finalmente el amor a la marca.

El autor también precisa que, para gestionar correctamente las experiencias individuales de los clientes, una empresa tiene que contar con las capacidades tecnológicas incluyendo plataformas interactivas y sistemas de datos. Pero también tiene que asegurarse de que su empresa se encuentre alineada, de tal manera que pueda ver y gestionar la experiencia del cliente.

Por otra parte, debido a que será imposible automatizar todo sin importar cuanto se avance en la tecnología, y porque la interacción de persona a persona es la única manera suficiente para inyectar humanidad en el proceso, las personas dentro de la organización necesitarán tomar decisiones correctas con respecto a la protección de los intereses del cliente.

Entregar humanidad a los clientes es esencial para brindarles una experiencia de mayor calidad, y, con la ayuda de la tecnología, una compañía puede ofrecer esta humanidad a una gran escala.

2.1.3. Servidor Web

Universidad Santo Tomás, (2017), Un servidor web o servidor HTTP es un software informático que procesa una aplicación del lado del servidor realizando conexiones bidireccionales y/o unidireccionales y síncronas o asíncronas con el usuario para enviarle el contenido de una página web. El código recibido por el usuario es compilado y ejecutado por un navegador web. Para estas comunicaciones se utiliza el protocolo HTTP.

Disponer de un servidor web brinda muchas ventajas más allá de solamente alojar una página web. A continuación, se describen algunas:

- Fácil manejo: No es necesario contar con un manejo avanzado sobre este tema, ya que se puede iniciar un proyecto web que se esté desarrollando de inmediato, además esta modalidad de servicio compartido facilita el manejo de las aplicaciones mediante el uso de canales de control, o acceso privado de clientes, pudiendo controlar personalmente todos los ficheros y servicios que se posean.
- Precio accesible: Un servicio web resulta más económico, lo que permite comenzar a desarrollar la web, sin tener que dar una gran cantidad de dinero, gracias a su costo accesible permite contratar lo que en realidad se requiere.

- Escalable: La ventaja de disponer de un servicio de web, ofrece al usuario la posibilidad de ir escalando según sus demandas, es decir, se puede iniciar con un plan genérico e ir subiendo conforme lo requiera el proyecto, sin que se lleve a cabo alguna interrupción del servicio.
- Soporte: El soporte técnico lo ofrecen casi todos los proveedores de hosting, con el fin de aportar al cliente la posibilidad de que estos gestionen el servicio que ofrece el alojamiento web compartido, como los correos y dominios. Y adicional a esto, muchos brindan soporte sobre las aplicaciones, optimizando sus servidores para este fin.
- Gestión y mantenimiento del servidor: El cliente no debe preocuparse sobre la gestión y el mantenimiento puesto que el proveedor de hosting, se hace cargo de estas tareas.

2.1.4. Importancia de las Reseñas Online

Macario (2018), Una reseña es “una nota que se toma de los rasgos distintivos de alguien o algo para su identificación”. En el mundo online, nos referimos generalmente a la crítica, valoración, opinión o comentario generado sobre un objeto, servicio, negocio o experiencia.

Las reseñas tienen un poderoso efecto en el comportamiento de la audiencia y como consecuencia, en la imagen y actuación de la marca evaluada. Las reseñas que se dejan en la red sobre un servicio o producto, funcionan como funcionan las recomendaciones de los amigos, a pesar de ser publicadas por completos desconocidos.

Las reseñas tienen influencia sobre la empresa, el servicio o el objeto que se oferta y pueden ser positivas o negativas. En el caso de que la reseña sea positiva, servirá para que otros clientes interesados se decidan finalmente por el servicio propuesto. Estos comentarios son publicados en los perfiles de estas empresas que se están valorando, sirviendo de escaparate a potenciales clientes. Además, ayudan a mejorar la imagen de la empresa de cara a su público y a su competencia.

Si estos comentarios son negativos, ayudan a la propia empresa a mejorar en los casos que se explican en estos mensajes. Éstos son de gran ayuda a la hora de seguir mejorando de cara a su público y, sobre todo, para detectar carencias o

nuevas necesidades que se demandan y puedan ser cubiertos por nuestros propios servicios.

¿Como conseguir reseñas? Las reseñas no son obligatorias, pero son tan beneficiosas que se recomienda brindar una serie de incentivos que hagan que los clientes comenten de manera voluntaria sus experiencias.

Para conseguir reseñas se debería:

- Animar al cliente satisfecho a brindar una opinión sobre la empresa y sus servicios, una vez que se haya cerrado una venta y el cliente haya quedado satisfecho, es de suma importancia aprovechar esa felicidad para que se vea reflejada en un comentario positivo sobre su experiencia.
- Promover a los empleados, proveedores a opinar sobre la empresa, ya que una buena comunicación interna de un equipo siempre suma puntos.
- Animar a los usuarios a realizar una reseña a través de las redes sociales: Gracias al gran número de personas que cada vez más recurren a las redes sociales para la búsqueda de información, es importante que los clientes fidelizados expresen las virtudes de los servicios.

Formas de hacer reseñas:

Existen muchas formas en las que se pueden dejar reseñas en internet. Pero las más destacadas son: la valoración y/o en forma de comentario: o incluso se pueden encontrar ambas a la vez.

El autor enfatiza que tanto las reseñas positivas y las reseñas negativas son importantes para las empresas, y que tienen un impacto poderoso sobre el comportamiento de los clientes y la imagen que deja la empresa. Dado que en estos tiempos en donde la información de un servicio o producto se encuentra al alcance de todos y las reseñas positivas y/o negativas tienen un fuerte impacto en la imagen que proyecta la empresa a la audiencia, es de suma importancia que las empresas manejen una adecuada gestión de estas reseñas siendo el principal objetivo responderlas a la brevedad posible y rescatar las críticas para transformarlas en beneficios que sumen para mejorar la calidad e imagen de las empresas.

2.2. Estado del Arte

2.2.1. Trabajos Realizados (Investigación y Software)

a. Review and Inverse Ticket System for Android OS

José, (2019), El autor nos habla de la implementación de un Sistema de reseñas para proveedores de servicios mediante el cual el cliente escanea un código QR desde su dispositivo Android para proceder con la valoración del servicio brindado, todo esto con la finalidad de mantener una comunicación directa entre el proveedor de servicio y el cliente. Adicionalmente agregaron funcionalidades de taquilla inversa en donde el cliente tiene la opción de dejar propina si el servicio le pareció satisfactorio.

Problemática: Uno de los problemas principales que se pretende resolver es la comunicación con los consumidores, y en general con la obtención del *feedback*. Mediante un sistema de reseñas podemos saber que opinan nuestros consumidores de nuestros servicios y tomar medidas acordes a sus críticas y opiniones.

Aunque claramente no es este el único factor, las reseñas pueden servir para obtener datos estadísticos sobre nuestros clientes, y además servir como una herramienta para promocionar la imagen de la empresa dado que se crea una confianza con el cliente, el cual al ver que nos preocupamos por saber su opinión se siente mejor atendido y por lo tanto mejora su experiencia, incluso una mala experiencia puede ser subsanada por una buena respuesta al *feedback* de un cliente.

Feedback: El *feedback* es la información que tenemos de vuelta de las personas a las que estamos prestando ese servicio. Puede presentarse de diversas maneras y puede indicar cualidades de distintos ámbitos del servicio que se está prestando. Que los platos en un restaurante vuelvan más o menos llenos es una forma de *feedback* y puede hablar de la calidad de las comidas o del tamaño de las raciones entre otros, que los clientes dejen o no propina es de nuevo una forma de *feedback* que puede hablar del ambiente del restaurante, de la calidad de la comida, de la atención del camarero o incluso del rato que pasaron los clientes en el restaurante, un comentario que le hagan al chef sobre la comida, una reseña en *TripAdvisor* o *Google Maps*,

son todo formas de *feedback*. Se puede considerar que nunca hay suficiente, cuanta más información complementaria haya sobre una situación más sencillo puede ser encontrar una solución a la misma.

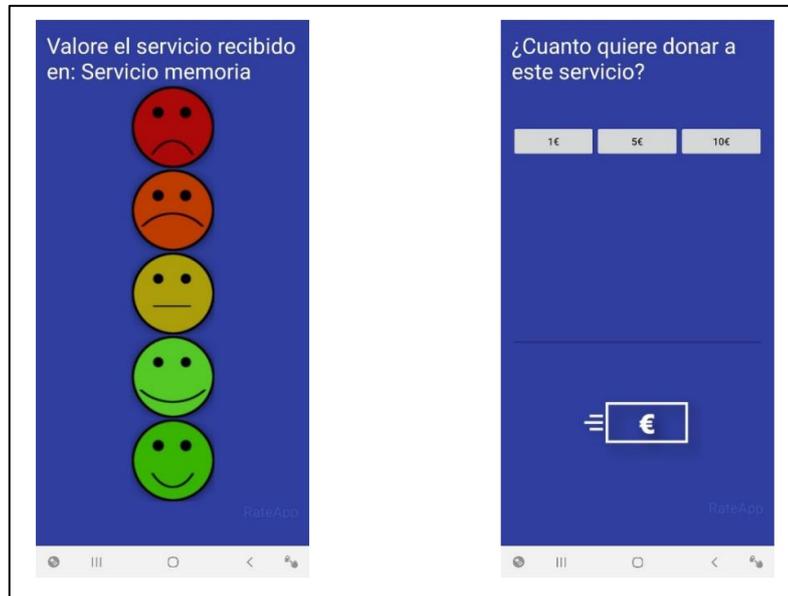


Figura 4. Valoraciones y donaciones

Fuente: Tesis Review and Inverse System for Android OS (José, 2019)

En la figura 4 se muestra los diferentes símbolos que puede elegir el usuario para dejar una valoración del servicio como también una interfaz que permite dejar alguna donación o propina por el servicio.

b. AnyPetz

AnyPetz es una aplicación alemana enfocada en ayudar a las personas a encontrar servicios veterinarios cercanos a su ubicación mostrando datos relevantes para que el cliente decida atender a su mascota en dicho local.

La aplicación al trabajar a nivel mundial no es capaz de manejar registros manualmente por lo tanto usa la base de datos de Google para encontrar veterinarias y tiendas para mascotas registradas y mostrarlas en orden de distancia, en el caso de que el dueño de un negocio vea que se encuentra en la aplicación esta le permite solicitar su autoría y le asigna una cuenta empresarial, permitiendo que el dueño llene los datos faltantes y obtener mayores oportunidades de negocio. La aplicación también cuenta con una sección de mascotas perdidas que ayuda a la sociedad a reportar o apoyar en casos de extravío, mostrando así su compromiso con la ciudadanía.

El aporte de este trabajo a la tesis es demostrar el impacto de las funciones colaborativas y la parte social sobre los dueños de mascotas, también ha mostrado que el contenido incompleto al momento de la búsqueda de servicios veterinarios puede ser perjudicial, por lo que en este trabajo no usaremos un llenado automático sino uno en el cual la veterinaria sea responsable y suba contenido relevante para su funcionamiento.

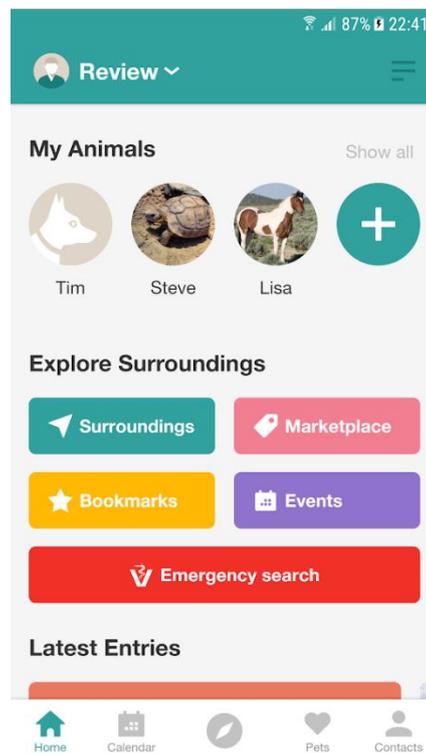


Figura 5. Pantalla principal de AnyPetz

Fuente: Google Play (AnyPetz, 2020).

En la figura 5 se muestra la vista principal de la aplicación AnyPetz cuando el usuario inicia sesión.

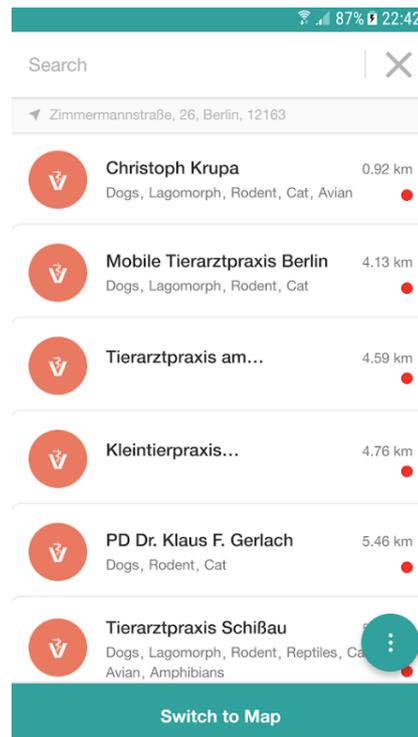


Figura 6. Lista de veterinarias de AnyPetz

Fuente: Google Play (AnyPetz, 2020).

En la figura 6 se una lista con las veterinarias que se encuentran cercanas a la ubicación del usuario.

c. Pooch

Pooch es una red social para dueños de perros que permite a las personas encontrar locales de servicio pet-friendly.

La aplicación permite a las personas ver y compartir información de otros dueños y sus mascotas con el fin de compartir experiencias, socializar y posiblemente coordinar un encuentro para su entretenimiento. También les permite localizar negocios que permiten el ingreso a los animales como el caso de hoteles, parques, restaurantes, de esta forma pueden tomar decisiones o programar un recorrido mientras pasea a su mascota.

Además de los servicios pet-friendly la aplicación muestra las veterinarias y hoteles para mascotas cercanos a su ubicación haciendo énfasis en el filtrado por distancia y puntuación del servicio.

El aporte de esta aplicación a la tesis es la búsqueda y variación de servicios que se pueden encontrar disponibles en una ciudad, la diversificación es un

d. 123 Pet Software

123Pet es una aplicación para celulares y tabletas Android y Apple, que se enfoca principalmente en la administración del tiempo de servicio y permite al negocio ingresar un tiempo estimado de trabajo de acuerdo al tipo de servicio. A diferencia de la aplicación anterior, esta permite especificar datos sobre la mascota que será atendida, se puede decir que su enfoque no va a los procesos administrativos del negocio, sino a los datos relacionados con el cliente y su mascota. Cuenta con un módulo que permite enviar notificaciones y correos personalizados a los clientes. La aplicación es gratuita y cobra por la adaptación de estas funciones a Desktop.

El aporte de esta aplicación al trabajo de investigación es la variedad de características que se pueden asignar a una mascota, los dueños ven valiosa esta información debido a que no siempre cargan consigo un récord médico y no deben explicar a cada personal las distintas consideraciones que deben tener con su mascota.

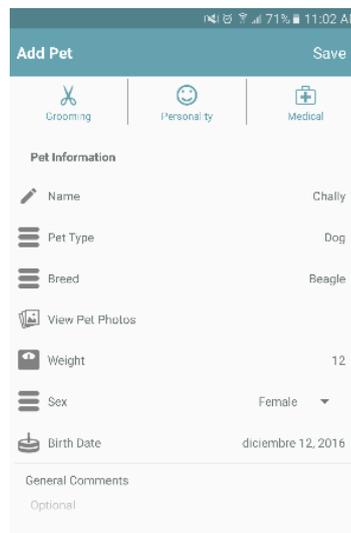


Figura 9. Datos de una mascota en 123Pet Software

Fuente: Google Play (123Pet, 2020).

En la figura 9 se muestra una pantalla con la información de una mascota registrada en la aplicación 123Pet Software.

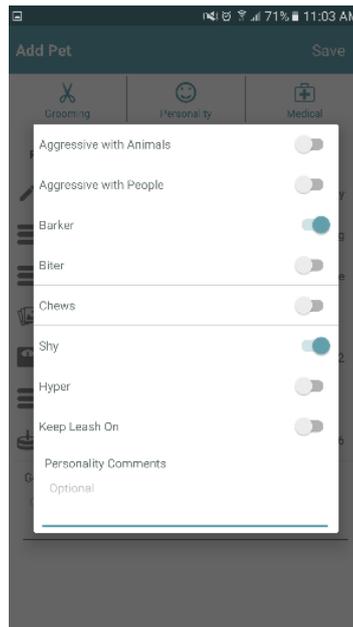


Figura 10. Datos de una mascota en 123Pet Software

Fuente: Google Play (123Pet, 2020).

En la figura 10 se muestra una lista de opciones para indicar alguna característica específica de la mascota.

e. Impacto de la economía colaborativa en los Glover's del distrito de la molina

El autor nos habla de la investigación y recolección de información realizada en base a encuestas a un grupo de glover's en el distrito de la molina en Perú con la finalidad de analizar el impacto que tiene la economía colaborativa en este modelo de negocio.

Justificación social: El autor señala que esta investigación tiene como objetivo principal analizar el impacto que tiene la economía colaborativa en los trabajadores independientes asociados a la plataforma Glovo, según su análisis esto ha provocado un cambio en como la sociedad ve este nuevo concepto, como punto medio entre la tercerización de servicios y el autoservicio.

Justificación práctica: El autor señala que en la investigación se busca obtener información de cómo influye la economía colaborativa en la creación de nuevos modelos de negocio basándose en el nivel de

satisfacción de los clientes finales y de los trabajadores para evaluar si la influencia es positiva o negativa.

Técnicas de recolección de datos: La técnica utilizada para recolectar datos fue mediante encuestas directas a los trabajadores de Glovo (trabajadores independientes) que laboran en el distrito de la Molina. Estos datos arrojan información positiva con respecto a la adaptabilidad del trabajo, al impacto social que ha alcanzado en el incremento de la generación de empleo y a la facilidad en el manejo de la plataforma.

El aporte de este trabajo es demostrar cómo influye la economía colaborativa en un servicio tradicional de *delivery* en el cual se ha visto impactado por este modelo de negocio, el cual ha reinventado la manera de brindar un servicio tradicional de Courier, evolucionando desde plataformas web, hasta aplicativos móviles, lo cual proporciona beneficios económicos y reducción de recursos al ser un modelo colaborativo permitiendo poner en contacto a desconocidos para compartir o vender servicios y bienes. Para lo cual aplicaremos este modelo de negocio con el objetivo de mejorar la calidad de servicio entre usuarios y veterinarias fortaleciendo la confianza entre ellos.

f. Benchmarking

El benchmarking representa una comparación entre las funciones del sistema que se realiza y los que actualmente se encuentran en el mercado que podrían representar su competencia directa o indirecta.

Item	Análisis Comparativo	Peso	IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		Anypetz https://play.google.com/store/apps/details?id=mobi.vetfinder		Pooch https://pooch.pet/dogs		123 PetSoftware https://www.123petsoftware.com/	
			Puntaje	Promedio	Puntaje	Promedio	Puntaje	Promedio	Puntaje	Promedio
1	Registrar usuarios	3	3	0.19	3	0.19	3	0.19	3	0.19
2	Registrar mascotas	3	3	0.19	3	0.19	3	0.19	3	0.19
3	Registrar comportamiento de mascota	3	3	0.19	2	0.13	2	0.13	3	0.19
4	Registrar datos médicos	2	2	0.08	2	0.08	2	0.08	3	0.13
5	Registrar veterinarias	3	3	0.19	2	0.13	3	0.19	1	0.06
6	Registrar servicios veterinarios	3	2	0.13	0	0.00	2	0.13	3	0.19
7	Buscar veterinarias cercanas	3	3	0.19	3	0.19	3	0.19	3	0.19
8	Filtrar búsqueda de veterinarias	2	2	0.08	2	0.08	2	0.08	1	0.04
9	Ver información de una veterinaria	2	2	0.08	2	0.08	2	0.08	3	0.13
10	Registrar solicitud de servicio	3	3	0.19	0	0.00	2	0.13	3	0.19
11	Ver registro de solicitudes pendientes	3	3	0.19	0	0.00	2	0.13	3	0.19
12	Ver registro de solicitudes aceptadas	3	3	0.19	0	0.00	2	0.13	3	0.19
13	Ver registro de solicitudes finalizadas	3	3	0.19	0	0.00	2	0.13	3	0.19
14	Registrar queja	2	2	0.08	2	0.08	2	0.08	1	0.04
15	Calificar servicio	3	3	0.19	2	0.13	2	0.13	2	0.13
16	Ver estadísticas de mascotas y dueños	2	2	0.08	0	0.00	0	0.00	3	0.13
17	Registrar publicidad	3	2	0.13	0	0.00	0	0.00	0	0.00
18	Ver estadísticas de publicidad	2	2	0.08	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	Puntaje Total	48	46	2.63	23	1.27	34	1.96	41	2.33

Figura 11. Cuadro comparativo

Fuente: Elaboración propia

Con la comparación realizada la aplicación hará un mayor énfasis en el módulo de publicidad como mayor diferenciador del resto de las aplicaciones.

2.2.2. Herramientas para la Implementación

Para el presente desarrollo de la solución se han considerado diferentes herramientas dependiendo los módulos, se emplearon los siguientes:

- Lenguaje de programación: C# Sharp
- Framework de interfaz de usuario: .NET Framework 4.5
- Entorno de desarrollo: Visual Studio 2017
- Base de Datos: SQL Server 2014

Las herramientas mencionadas fueron elegidas a nuestro criterio y conocimiento avanzado de las mismas ya que son herramientas estables y eficientes para un desarrollo, a nuestro juicio creemos que son las indicadas para la elaboración de la solución.

2.2.3. Definición de Términos

- Clínica Veterinaria: Establecimiento destinado a proporcionar asistencia, diagnóstico, tratamiento de enfermedades, trastornos y lesiones en los animales (García, 2017).
- Propietario de mascota: Los propietarios son personas que son dueños de mascotas y siempre están pendientes de su cuidado y alimentación (Diario, 2020).
- Mascota: Es un término que procede del francés *mascotte* y que se utiliza para nombrar al animal de compañía. Estos animales, por lo tanto, acompañan a los seres humanos en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo ni tampoco son sacrificados para que se conviertan en alimento (Videla, 2017).
- Reseña: Una reseña es una evaluación o crítica constructiva, que puede ser positiva o negativa que depende de lo que el crítico analice, de objetos tales como un videojuego, película, una caricatura, una composición musical, un libro; un equipo, como un automóvil, electrodoméstico o computadora; o un evento, como un concierto, una exposición o una obra de teatro (Macario, 2018).
- Calidad de servicio: La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el propietario (Centro Europeo de Postgrado, 2020).

- Economía colaborativa: Se define como una interacción entre dos o más sujetos, a través de medios digitalizados o no, que satisface una necesidad (no necesariamente real), a una o más personas (Posada, 2020).
- Servicio: Son un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente (Clinica Veterinaria del Bosque, 2020).
- Publicidad: Es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar un producto o marca en la mente de un consumidor (MarketingDirecto, 2019).
- Feedback: Consiste en brindar información sobre el resultado de un servicio, el cual puede contener consejos, comentarios o críticas (Julián Pérez Porto, 2018).
- Calificación: Consiste en evaluar y valorar las cualidades de un producto o servicio (Panunto, 2020).
- Grooming: Son el conjunto de actividades destinadas a mantener a una mascota en condiciones óptimas e higiénicas (AnimalFriends, 2020).

CAPÍTULO 3: DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. Alcance del proyecto

3.1.1. Estructura del desglose del trabajo y entregables

En la figura 12, se especifica el alcance que se plantea para el desarrollo de esta tesis, mediante la elaboración del desglose de trabajo (EDT) el cual permite crear los entregables del producto y cumplir con los objetivos del proyecto.

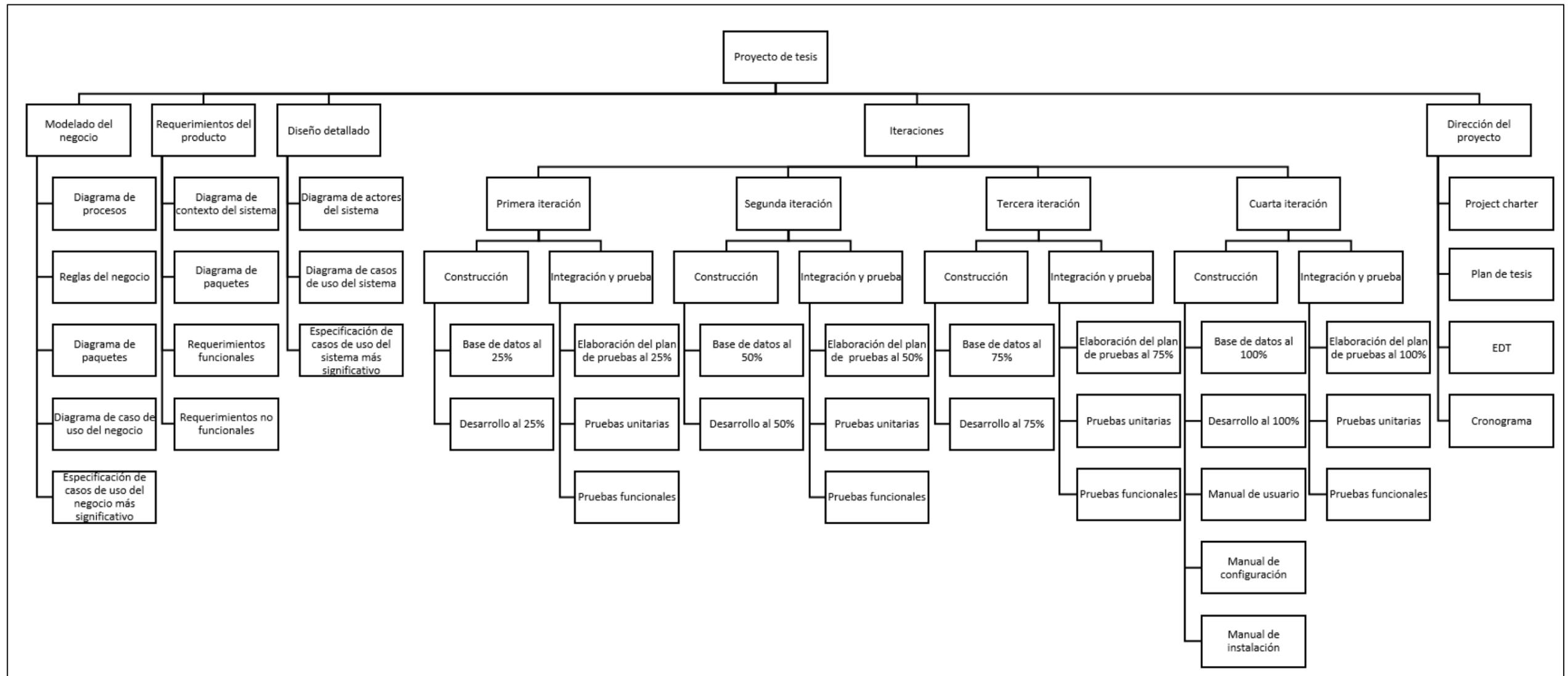


Figura 12. EDT

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Exclusiones del proyecto

- No se realizan módulos de stock o inventario
- No se incluye la gestión interna de las veterinarias

3.1.3. Restricciones del proyecto

- El acceso directo a la base de datos está restringido para los usuarios.
- No se tiene acceso al código fuente.
- El plazo de entrega del proyecto es de 4 meses.

3.1.4. Supuestos del Proyecto

- Se asume que los usuarios cuentan con conocimientos básicos en informática.
- Los usuarios cuentan con la infraestructura tecnológica que soporta los requerimientos técnicos para implementar el sistema.

3.1.5. Cronograma del Proyecto

En la figura 13 vemos el cronograma general con todas las fases principales realizadas para el desarrollo del sistema.

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▷ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▷ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	▷ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▷ Dirección de proyectos	32 horas	39.75 días	lun 5/10/20	lun 30/11/20

Figura 13. Cronograma general

Fuente: Elaboración propia

En la figura 14 se observa la fase de modelado del negocio en la cual se detalla las horas y los días de todas las actividades iniciales realizadas.

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	◀ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	Diagrama de procesos	2 horas	1 día	lun 22/06/20	lun 22/06/20
☰	Reglas del Negocio	4 horas	2 días	mar 23/06/20	mié 24/06/20
☰	Diagrama de paquetes	4 horas	3 días	jue 25/06/20	lun 29/06/20
☰	Diagrama de casos de uso del negocio	4 horas	4 días	mar 30/06/20	vie 3/07/20
☰	Especificación de casos de uso más significativos	4 horas	5 días	lun 6/07/20	vie 10/07/20
☰	Aprobación de documentación de modelado de negocio	0 horas	0 días	vie 10/07/20	vie 10/07/20

Figura 14. Modelado de negocio

Fuente: Elaboración propia

En la figura 15 se observa la fase de requerimientos del negocio en la cual se detalla las horas y los días de las actividades realizadas para el desarrollo de esta fase.

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	◀ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	Diagrama del contexto del sistema	4 horas	2 días	lun 13/07/20	mar 14/07/20
☰	Diagrama de paquetes del sistema	4 horas	2 días	mié 15/07/20	jue 16/07/20
☰	Interfaces con otros sistemas	5 horas	1 día	vie 17/07/20	vie 17/07/20
☰	Requerimientos funcionales	8 horas	3 días	lun 20/07/20	mié 22/07/20
☰	Requerimientos no funcionales	8 horas	2 días	jue 23/07/20	vie 24/07/20
☰	Aprobación de documentos de requerimientos del producto	0 horas	0 días	vie 24/07/20	vie 24/07/20

Figura 15. Requerimientos del producto

Fuente: Elaboración propia

En la figura 16 se observa la fase de diseño detallado en la cual se especifican las horas y los días de todas las actividades realizadas para la construcción de esta fase

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	◀ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	◀ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	Diagrama de actores del sistema	6 horas	2 días	lun 27/07/20	mié 29/07/20
☰	Diagrama de casos de uso del sistema	8 horas	2 días	jue 30/07/20	vie 31/07/20
☰	Especificación de casos de uso más significativos	8 horas	3 días	lun 3/08/20	mié 5/08/20
☰	Aprobación de documentos de diseño detallado	0 horas	0 días	mié 5/08/20	mié 5/08/20

Figura 16. Diseño detallado

Fuente: Elaboración propia

En la figura 17 se observa la fase Primera iteración en la cual se detalla la base de datos, la elaboración del plan de pruebas y la construcción de los módulos usuarios/perfiles y gestión de mascotas al 25%.

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▷ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▷ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	◀ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▷ Primera iteración	50 horas	6.25 días	jue 6/08/20	vie 14/08/20
☰	◀ Construcción	2 horas	1 día	jue 6/08/20	jue 6/08/20
☰	Base de datos al 25%	2 horas	1 día	jue 6/08/20	jue 6/08/20
☰	◀ Desarrollo al 25%	40 horas	3 días	vie 7/08/20	mar 11/08/20
☰	Construcción del módulo de usuarios y perfiles	20 horas	2 días	vie 7/08/20	lun 10/08/20
☰	Construcción del módulo de gestión de mascotas	20 horas	1 día	mar 11/08/20	mar 11/08/20
☰	Aprobación del módulo al 25%	0 horas	0 días	mar 11/08/20	mar 11/08/20
☰	◀ Integración y pruebas	8 horas	2.25 días	mié 12/08/20	vie 14/08/20
☰	Elaboración del plan de pruebas al 25%	2 horas	1 día	mié 12/08/20	mié 12/08/20
☰	Pruebas Unitarias	4 horas	1 día	jue 13/08/20	jue 13/08/20
☰	Aprobación del plan de pruebas al 25%	2 horas	0.25 días	vie 14/08/20	vie 14/08/20

Figura 17. Primera iteración

Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 se observa la segunda iteración en la cual se detalla la base de datos, la elaboración del plan de pruebas y la construcción de los módulos gestión de veterinarias y gestión de solicitudes de servicios al 50%.

★	◀ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▷ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▷ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	◀ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▷ Primera iteración	50 horas	6.25 días	jue 6/08/20	vie 14/08/20
☰	◀ Segunda iteración	64 horas	51.25 días	lun 22/06/20	mié 2/09/20
☰	◀ Construcción	8 horas	3 días	vie 14/08/20	mié 19/08/20
☰	Base de datos al 50%	8 horas	3 días	vie 14/08/20	mié 19/08/20
☰	◀ Desarrollo al 50%	40 horas	7 días	mié 19/08/20	vie 28/08/20
☰	Construcción del módulo para la gestión de veterinarias	20 horas	3 días	mié 19/08/20	lun 24/08/20
☰	Construcción del módulo para la gestión de solicitudes de servicios	20 horas	4 días	lun 24/08/20	vie 28/08/20
☰	Aprobación del módulo al 50%	0 horas	0 días	vie 28/08/20	vie 28/08/20
☰	◀ Integración y pruebas	16 horas	51.25 días	lun 22/06/20	mié 2/09/20
☰	Elaboración del plan de pruebas al 50%	8 horas	1 día	vie 28/08/20	lun 31/08/20
☰	Pruebas Unitarias	8 horas	2 días	lun 31/08/20	mié 2/09/20
☰	Aprobación del plan de pruebas al 50%	0 horas	0 días	lun 22/06/20	lun 22/06/20

Figura 18. Segunda iteración

Fuente: Elaboración propia

En la figura 19 se observa la Tercera iteración en la cual se detalla la base de datos, la elaboración del plan de pruebas y la construcción del módulo calificación y reseña de servicios al 75%.

★	▶ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▷ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▷ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	▶ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▷ Primera iteración	50 horas	6.25 días	jue 6/08/20	vie 14/08/20
☰	▷ Segunda iteración	64 horas	51.25 días	lun 22/06/20	mié 2/09/20
☰	▶ Tercera iteración	44 horas	12 días	mié 2/09/20	vie 18/09/20
☰	▶ Construcción	8 horas	3 días	mié 2/09/20	lun 7/09/20
☰	Base de datos al 75%	8 horas	3 días	mié 2/09/20	lun 7/09/20
☰	▶ Desarrollo al 75%	20 horas	4 días	lun 7/09/20	vie 11/09/20
☰	Construcción de un módulo para la calificación y reseña de servicios	20 horas	4 días	lun 7/09/20	vie 11/09/20
☰	Aprobación del módulo al 75%	0 horas	0 días	vie 11/09/20	vie 11/09/20
☰	▶ Integración y pruebas	16 horas	5 días	vie 11/09/20	vie 18/09/20
☰	Elaboración del plan de pruebas al 75%	8 horas	2 días	vie 11/09/20	mar 15/09/20
☰	Pruebas unitarias	8 horas	3 días	mar 15/09/20	vie 18/09/20
☰	Aprobación del plan de pruebas al 75%	0 horas	0 días	vie 18/09/20	vie 18/09/20

Figura 19. Tercera iteración

Fuente: Elaboración propia

En la figura 20 se observa la Cuarta iteración en la cual se detalla la base de datos, la elaboración del plan de pruebas, las pruebas unitarias y la construcción del módulo de publicidad al 100%.

★	▶ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▷ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▷ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▷ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	▶ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▷ Primera iteración	50 horas	6.25 días	jue 6/08/20	vie 14/08/20
☰	▷ Segunda iteración	64 horas	51.25 días	lun 22/06/20	mié 2/09/20
☰	▷ Tercera iteración	44 horas	12 días	mié 2/09/20	vie 18/09/20
☰	▶ Cuarta iteración	44 horas	11 días	vie 18/09/20	lun 5/10/20
☰	▶ Construcción	8 horas	3 días	vie 18/09/20	mié 23/09/20
☰	Base de datos al 100%	8 horas	3 días	vie 18/09/20	mié 23/09/20
☰	▶ Desarrollo al 100%	20 horas	3 días	mié 23/09/20	lun 28/09/20
☰	Construcción del módulo de publicidad	20 horas	3 días	mié 23/09/20	lun 28/09/20
☰	Aprobación de módulos al 100%	0 horas	0 días	lun 28/09/20	lun 28/09/20
☰	▶ Integración y pruebas	16 horas	5 días	lun 28/09/20	lun 5/10/20
☰	Elaboración del plan de pruebas al 100%	8 horas	2 días	lun 28/09/20	mié 30/09/20
☰	Pruebas Unitarias	8 horas	3 días	mié 30/09/20	lun 5/10/20
☰	Aprobación del plan de pruebas al 100%	0 horas	0 días	lun 5/10/20	lun 5/10/20

Figura 20. Cuarta iteración

Fuente: Elaboración propia

En la figura 21 se observa la fase “Dirección de proyectos” en el cual se detalla los tiempos y horas de las actividades realizadas que contemplan toda la gestión del proyecto.

★	▲ IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB BASADO EN ECONOMÍA COLABORATIVA PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	303 horas	114 días	lun 22/06/20	lun 30/11/20
☰	▸ Modelado de negocio	18 horas	15 días	lun 22/06/20	vie 10/07/20
☰	▸ Requerimientos del producto	29 horas	10 días	lun 13/07/20	vie 24/07/20
☰	▸ Diseño detallado	22 horas	7 días	lun 27/07/20	mié 5/08/20
☰	▸ Iteraciones	202 horas	74.25 días	lun 22/06/20	lun 5/10/20
☰	▲ Dirección de proyectos	32 horas	39.75 días	lun 5/10/20	lun 30/11/20
☰	Project Charter	8 horas	1 día	lun 5/10/20	mar 6/10/20
☰	Plan de tesis	8 horas	1 día	mar 6/10/20	mié 7/10/20
☰	EDT	8 horas	1 día	mié 7/10/20	vie 9/10/20
☰	Cronograma	8 horas	2 días	vie 27/11/20	lun 30/11/20

Figura 21. Dirección de proyecto

Fuente: Elaboración propia

3.2. Alcance del Producto

3.2.1. Descripción del Alcance del Producto

Objetivo1: Mejorar la gestión de solicitudes de servicios veterinarios.

- Se realiza el módulo para la gestión de usuarios y perfiles el cual permite la creación de perfiles definiendo los permisos que abarca. Esto quiere decir que se permite indicar a que módulo se puede acceder. Después de crear los perfiles estos son asignados a los usuarios previamente creados para que puedan acceder a los diferentes módulos según el tipo de usuario. También los usuarios podrán ser desactivados en caso de que se requiera.
- Se realiza el módulo para la gestión de mascotas, el cual permite el registro de la información de la mascota (nombre, raza, sexo, fecha de nacimiento, peso, color, altura) como también el ingreso de un comentario sobre su comportamiento. Este registro es obligatorio para solicitar un servicio veterinario. Existe una sección de mascotas en donde se pueden actualizar los datos más relevantes para el usuario (foto de la mascota, peso, datos médicos, etc.).
- Se realiza el módulo para la gestión de las veterinarias el cual permite a los representantes de estas realizar el registro de la información de sus locales (razón social, nombre, RUC, servicios que ofrece, dirección, horas de atención), como también permite a los propietarios buscar las veterinarias cercanas a su ubicación mediante el uso de filtros de búsqueda (servicio, calificación, horario de atención, etc.) para una respuesta más exacta. Esto

le permite al usuario tener una mejor toma de decisión en cuanto a la elección de una veterinaria.

- Se realiza el módulo para gestionar los servicios el cual permite a los gerentes registrar los servicios que realizan sus veterinarias segmentándolos en categorías. También permite a los administradores realizar el registro de la información de los servicios veterinarios (servicios, tipos de servicios) que realizan sus veterinarias, esto con la finalidad de poder segmentarlas en categorías. Esto ayuda a la gerencia a llevar un mejor seguimiento de sus servicios mediante los reportes gerenciales.
- Se realiza el módulo para gestionar las solicitudes de servicios el cual permite al propietario realizar solicitudes de servicios y condiciones específicas para que la veterinaria estime si es posible o no realizarlo. La veterinaria también recibe los datos del propietario y de su mascota para ponerse en contacto con él en caso requiera información adicional, acepte o rechace la propuesta.

Objetivo 2: Mejorar la difusión de la calidad de servicios veterinarios.

- Se realiza el módulo para la calificación y reseña de servicios el cual permite al propietario calificar y dejar un comentario sobre el servicio realizado a su mascota. También permite dejar una queja si el servicio no cumple con las expectativas del cliente. Para esto el administrador del sistema se pone en contacto con el propietario y consulta los datos mencionados anteriormente. Estos datos pueden ser vistos por la veterinaria y comprender los problemas o quejas en caso hubiera.

Objetivo 3: Mejorar el enfoque en la publicidad de las veterinarias.

- Se realiza el módulo para la publicidad el cual permite a la veterinaria aparecer como primera opción en la búsqueda de veterinarias para los propietarios que cumplan con las características de segmentación registradas en el sistema. Esto con la finalidad de aumentar la cantidad de interacciones en su perfil y aumentar la conversión de solicitudes a servicios realizados.

3.2.2. Criterios de Aceptación del Producto

- Cuando el propietario realice el registro de la mascota el sistema debe contar con las validaciones para evitar el ingreso de datos duplicados y erróneos.
- Cuando el usuario realiza una consulta en el sistema el tiempo de respuesta no debe ser mayor a 5 segundos.
- Si la ubicación del usuario se encuentra activo el buscador debe mostrar las veterinarias más cercanas por defecto.
- Cuando la veterinaria crea una publicidad en la página esta no puede tomar más de 24 horas en visualizarse.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL PRODUCTO

4.1. Modelado del Negocio

4.1.1. Diagrama de Procesos

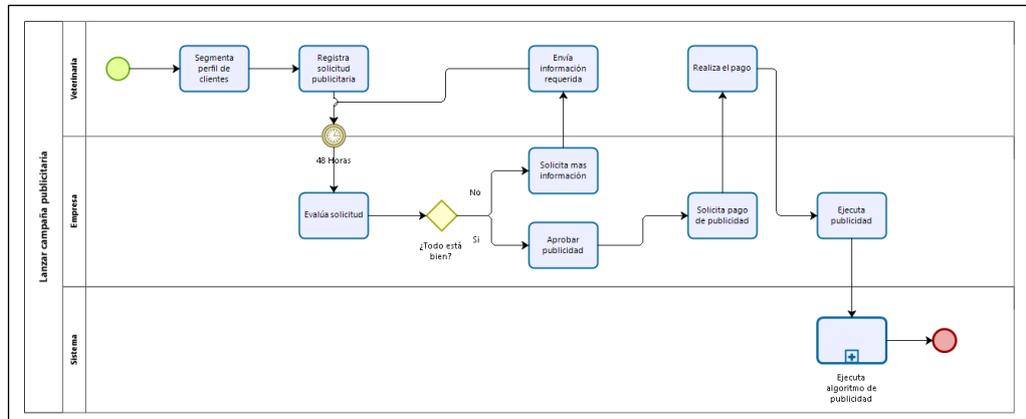


Figura 22. Flujo inicial – Lanzar campaña publicitaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 22 se detalle las actividades del proceso “Lanzar campaña publicitaria” representado en un diagrama *Business Process Model and Notation* (BPMN).

4.1.2. Diagrama de Paquetes

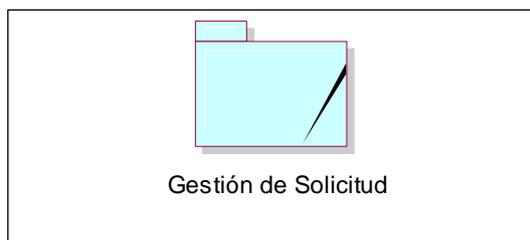


Figura 23. Diagrama de paquetes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 23 se observa el paquete correspondiente al módulo de la gestión de las solicitudes.

4.1.3. Diagrama de Casos de Uso del Negocio

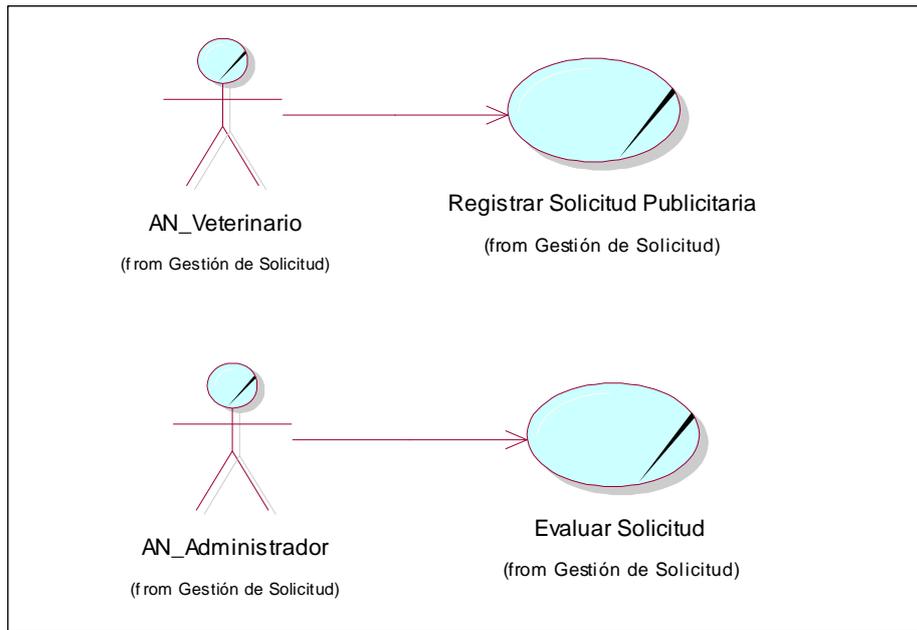


Figura 24. Diagrama de casos de uso del negocio

Fuente: Elaboración propia

En la figura 24 se observa los procesos del negocio y los actores involucrados.

4.1.4. Reglas del Negocio

- RN1: El propietario y la veterinaria deben estar registrados en el sistema para poder usarlo.
- RN2: Para ubicar servicios basados en distancia, el propietario debe tener activa la función GPS de la Web o celular.
- RN3: Para activar la cuenta de una veterinaria el administrador del sistema debe verificar la veracidad de sus datos en SUNAT. La activación tendrá un tiempo máximo de 48 horas.
- RN4: Las veterinarias solo pueden recibir solicitudes de servicios registrados en el sistema.
- RN5: El rango de calificación de servicios es de 1 a 5 puntos.
- RN6: La calificación de una veterinaria se mide con su puntuación promedio.
- RN7: Los datos disponibles para publicidad solo muestran categorías y agrupaciones de propietarios y mascotas registradas en el sistema.

- RN8: La veterinaria debe enviar toda la información requerida para que la publicación sea aceptada.

4.1.5. Especificación CUN más significativos

a. Especificación “CUN Registrar Solicitud Publicitaria”

Tabla 1. CUN Registrar Solicitud Publicitaria

Nombre	CUN_Registrar_Solicitud_Publicitaria
Actor del negocio	AN_Veterinaria
Propósito	El caso de uso inicia cuando la veterinaria solicita realizar una publicidad de sus servicios veterinarios.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. La veterinaria segmenta a los propietarios de mascotas para la publicidad. 2. La veterinaria solicita un aviso publicitario para su publicación.
Precondición	Disponibilidad del administrador de la empresa.
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	La publicidad se activa

Fuente: Elaboración propia

b. Especificación “CUN Evaluar Solicitud”

Tabla 2. CUN Evaluar Solicitud

Nombre	CUN_Evaluar_Solicitud
Actor del negocio	AN_Administrador
Propósito	1. El caso de uso inicia cuando la veterinaria envía la solicitud publicitaria a la empresa y la evalúa para su aprobación.
Descripción	<p>2. El administrador de la empresa ingresa al sistema y revisa las solicitudes publicitarias pendientes en revisión.</p> <p>3. El administrador elige una solicitud publicitaria y procede con la revisión de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica los datos de la empresa. • Verifica los servicios y fechas de publicación que sean correctas. <p>4. El administrador aprueba la solicitud publicitaria y solicita pago de la veterinaria.</p> <p>5. La veterinaria realiza el pago y envía el comprobante a la empresa.</p> <p>6. La empresa ejecuta la publicidad.</p>
Precondición	
Flujo alternativo	En el punto 3 si el administrador desaprueba la información recibida este solicita más información a la veterinaria.
Post-Condición	La solicitud publicitaria se aprueba correctamente y se envía al sistema para la ejecución del algoritmo de publicidad.

Fuente: Elaboración propia

c. Diagrama de actividades para el CUN Registrar solicitud publicitaria

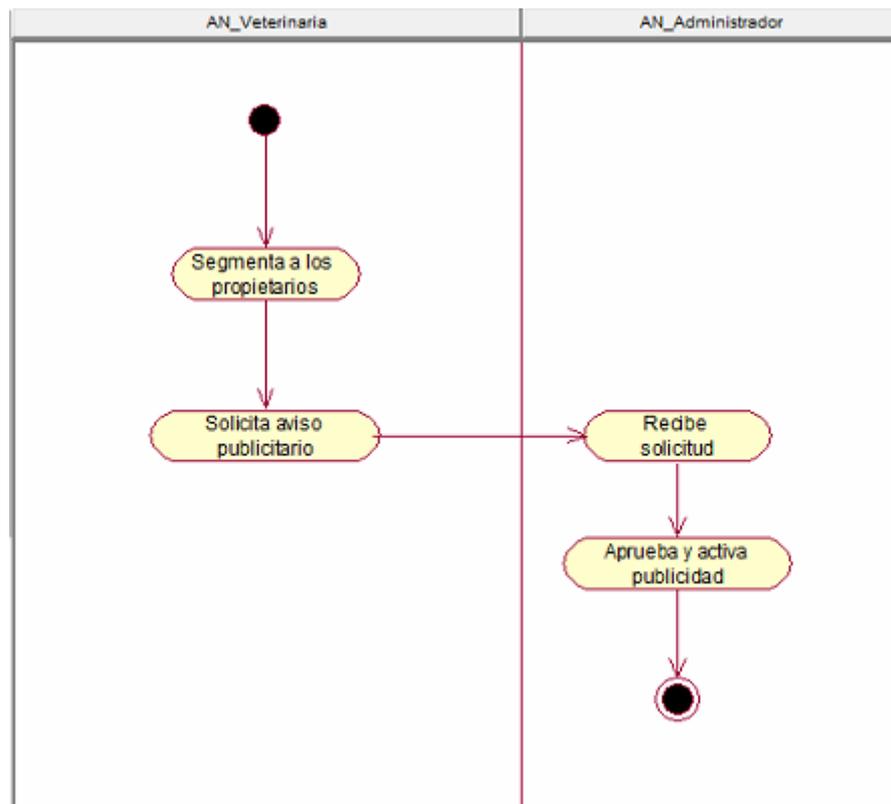


Figura 25. Figura Diagrama de actividades para el CUN Registrar solicitud publicitaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 25 se muestra el diagrama de actividades para el caso de uso del negocio registrar solicitud publicitaria.

d. Diagrama de actividades para el CUN Evaluar Solicitud

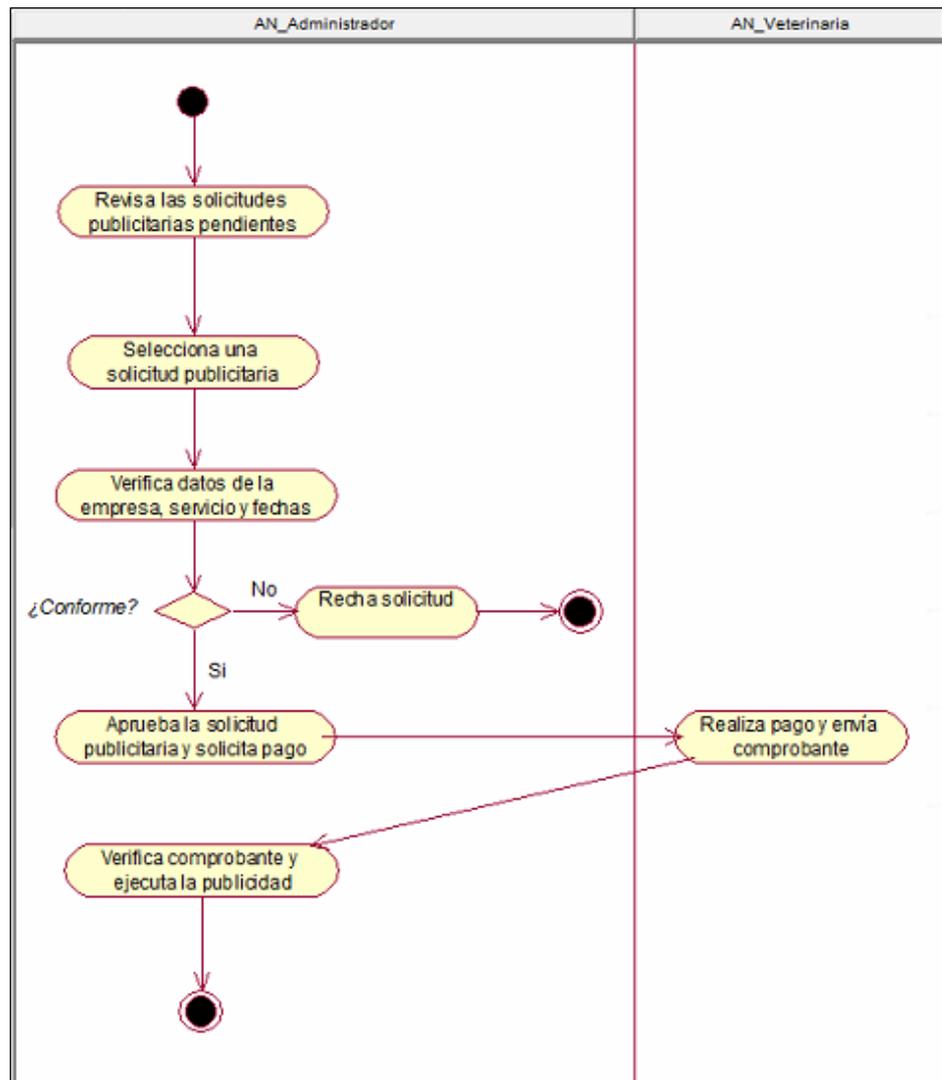


Figura 26. Figura Diagrama de actividades para el CUN Evaluar Solicitud

Fuente: Elaboración propia

En la figura 26 se muestra el diagrama de actividades para el caso de uso del negocio evaluar solicitud.

e. Diagrama de objeto para el CUN Registrar Solicitud publicitaria

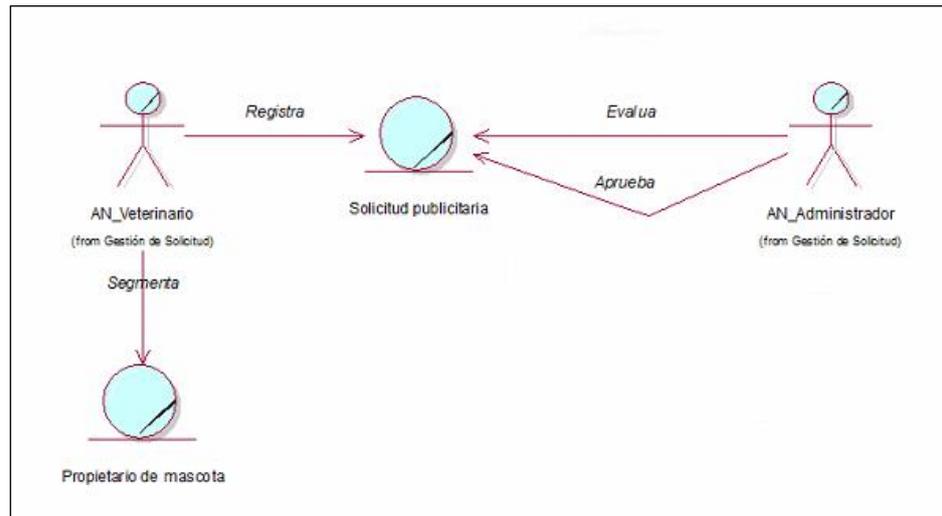


Figura 27. Figura Diagrama de objeto para el CUN Registrar Solicitud Publicitaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 27 se muestra el diagrama de objeto para el caso de uso del negocio registrar solicitud publicitaria el cual describe la interacción que existe entre los actores y objetos.

f. Diagrama de objeto para el CUN Evaluar solicitud publicitaria

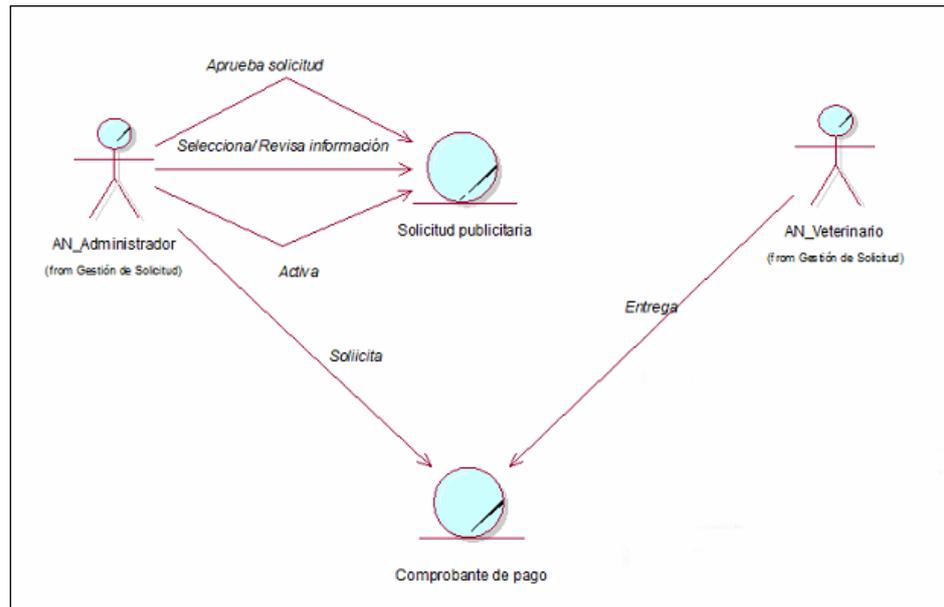


Figura 28. Figura diagrama de objeto para el CUN Evaluar solicitud publicitaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 28 se muestra el diagrama de objeto para el caso de uso del negocio evaluar solicitud publicitaria el cual describe la interacción que existe entre los actores y objetos.

4.2. Requerimientos del Producto / Software

4.2.1. Diagrama de Paquetes

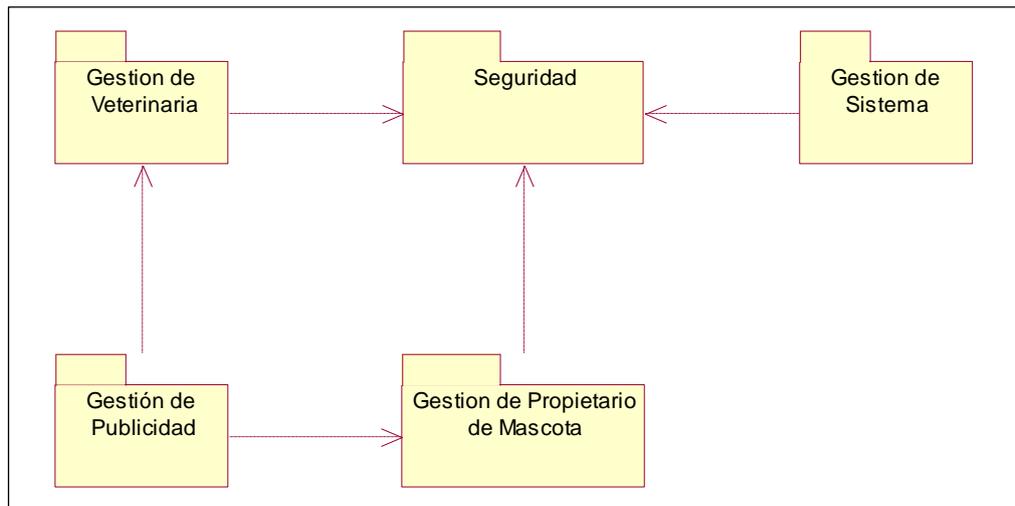


Figura 29. Diagrama de paquetes

Fuente: Elaboración propia

El diagrama muestra los módulos con los que cuenta el sistema, los cuales son:

- Gestión de veterinaria: Son todas las acciones que puede realizar una veterinaria relacionadas a su información empresarial en el sistema.
- Gestión de propietario de mascota: Son todas las acciones que puede realizar un dueño de mascota relacionadas a su información personal y de su mascota.
- Gestión de publicidad: Son todas las acciones relacionadas a la publicidad de una veterinaria.
- Gestión del sistema: Son todas las acciones de administración permitidas a los administradores del sistema.
- Seguridad: Es la gestión permisos y perfiles de las diferentes entidades que interactúan en el sistema.

4.2.2. Interfaces con Otros Sistemas

No aplica.

4.2.3. Requerimientos Funcionales

- Los propietarios registran sus datos básicos.

- Los propietarios registran los datos médicos y de comportamiento de sus mascotas.
- Los propietarios buscan veterinarias con diversas categorías.
- Los propietarios buscan veterinarias por rango de distancia.
- Los propietarios envían solicitud de servicio a la veterinaria que escojan.
- Los propietarios ven la calificación promedio de las veterinarias.
- Los propietarios califican a la veterinaria una vez que hayan obtenido uno de sus servicios.
- Las veterinarias registran sus datos básicos y los de cada local que tengan.
- Las veterinarias registran el horario de atención de cada local.
- Las veterinarias registran los servicios que ofrecen.
- Las veterinarias pueden ver las solicitudes enviadas por los propietarios.
- Las solicitudes de las veterinarias tienen estado pendiente y atendido.
- Las solicitudes pueden tener una calificación y reseña asignada.
- Las veterinarias solicitan publicidad basada en la segmentación de características de los dueños y mascotas.
- Los propietarios pueden ver la publicidad si sus características coinciden con las publicidades activas.
- El administrador del sistema puede registrar, modificar y eliminar el registro de servicios base del sistema.
- El administrador activa y desactiva las publicidades de las veterinarias.
- El administrador del sistema ingresa la calificación del cliente sobre el servicio obtenido.

4.2.4. Requerimientos no Funcionales

Usabilidad

RNF1: El sistema web es fácil de usar y navegar, se utilizó estándares en la denominación y uso de controles y menús, lo cual facilitará el manejo de la plataforma al usuario.

RNF2: Los mensajes del sistema son entendibles y elegibles para ayudar al usuario con la continuidad del flujo del negocio.

RNF3: Los mensajes de error indican exactamente el problema mostrándose en un lenguaje sencillo y amigable para el usuario.

Confiabilidad

RNF4: El sistema está disponible 24 horas del día, los 7 días de semana.

RNF5: El sistema cuenta con validaciones en los campos para mitigar los errores en el ingreso de la información.

Seguridad

RNF6: El sistema web garantiza que solo los usuarios autorizados, cuenten con acceso a las funciones administrativas de la herramienta.

Escalabilidad

RNF7: El sistema permite el desarrollo de agregar, modificar o eliminar funcionalidades después de su implementación.

4.2.5. Casos de Uso del Sistema

a. Diagrama de Actores del Sistema

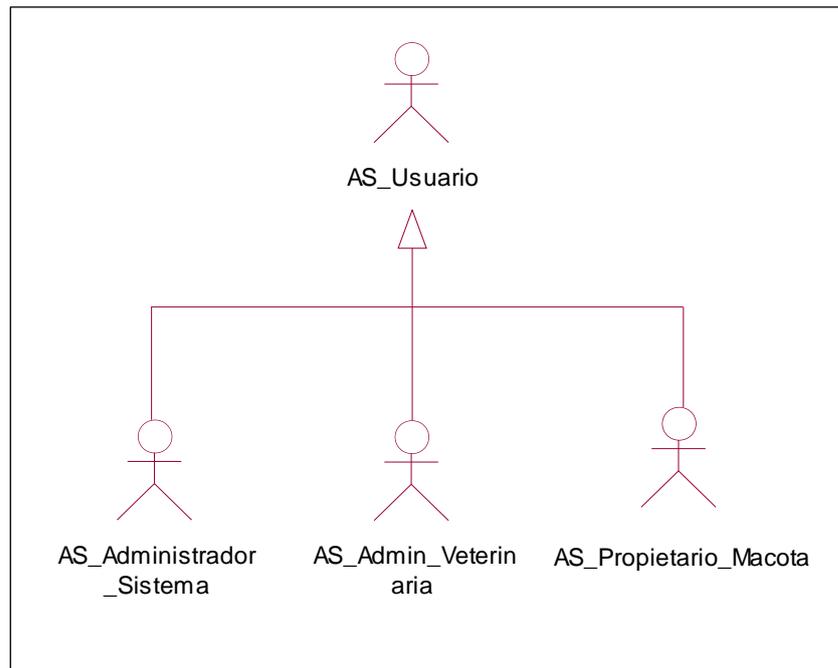


Figura 30. Diagrama de actores del sistema

Fuente: Elaboración propia

En la figura 30 se muestran los actores involucrados del sistema.

b. Casos de Uso del Sistema

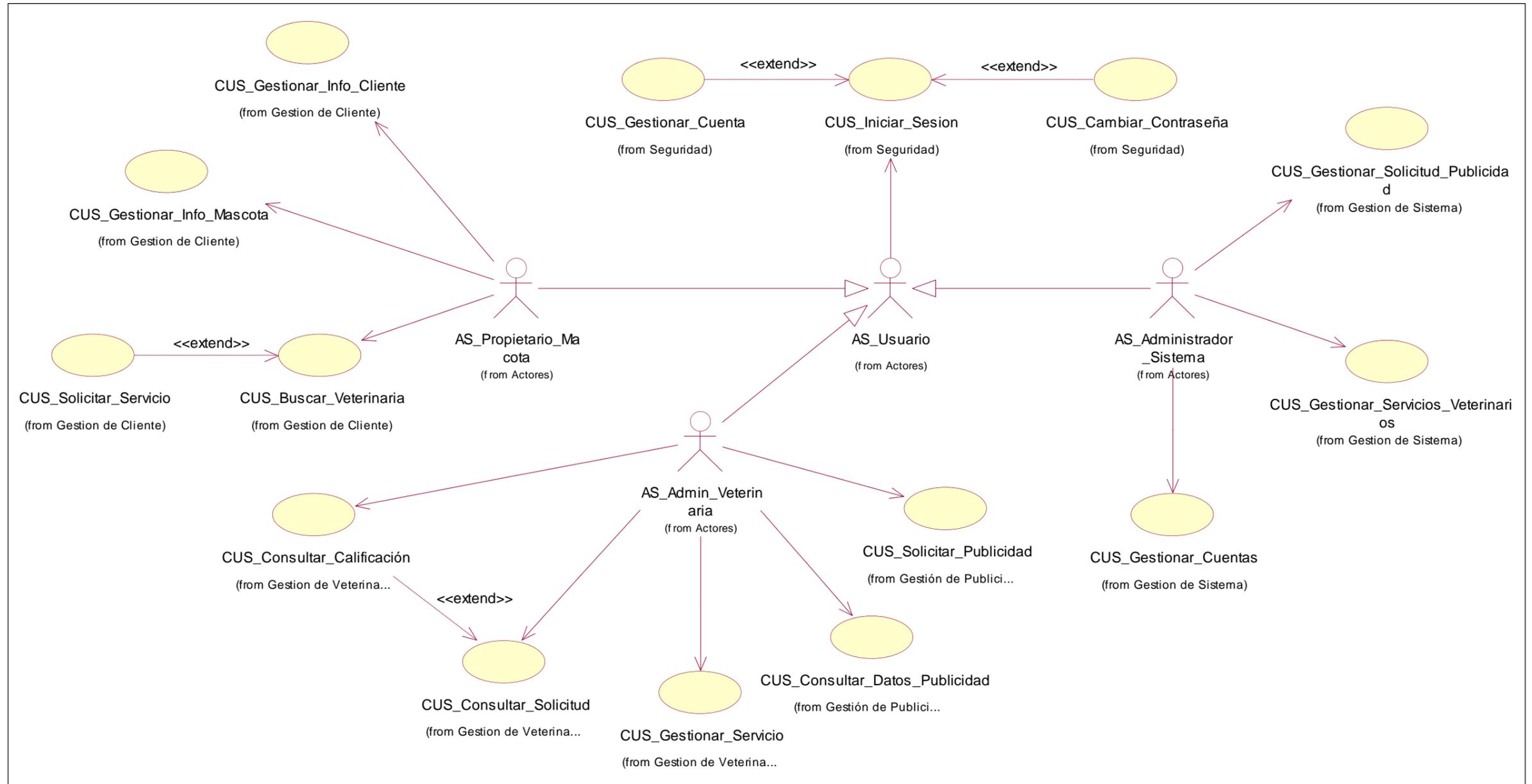


Figura 31. Diagrama de casos de uso de sistema

Fuente: Elaboración propia

En la figura 31 se muestra el diagrama de casos de uso del sistema el cual detalla las interacciones que existen entre los actores y los casos de uso del sistema.

4.2.6. Especificación de CUS más Significativos

a. Especificación Buscar Veterinaria

Tabla 3. CUS Buscar Veterinaria

Nombre	CUS_Solicitar_Servicio
Actor del negocio	AS_Propietario_Mascota
Propósito	El caso de uso inicia cuando el propietario de la mascota selecciona una veterinaria y desea solicitar un servicio.
Descripción	<ol style="list-style-type: none">1. El propietario de la mascota hace clic en el botón Solicitar Servicio.2. La pantalla muestra un formulario de ingreso con los siguientes campos:<ul style="list-style-type: none">○ Servicio a realizar○ Tipo de mascota○ Fecha de servicio○ Comentario sobre la mascota3. El propietario de la mascota ingresa los campos requeridos y hace clic en el botón enviar solicitud.4. La pantalla muestra el mensaje de solicitud enviada.
Precondición	El propietario de la mascota debe de haber seleccionado una veterinaria.
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	La solicitud llega al administrador de la veterinaria.

Fuente: Elaboración propia

b. Especificación Solicitar Servicio

Tabla 4. CUS Solicitar Servicio

Nombre	CUS_Solicitar_Servicio
Actor del negocio	AS_Propietario_Mascota
Propósito	El caso de uso inicia cuando el propietario de la mascota selecciona una veterinaria y desea solicitar un servicio.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. El propietario de la mascota hace clic en el botón Solicitar Servicio. 2. La pantalla muestra un formulario de ingreso con los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio a realizar ○ Tipo de mascota ○ Fecha de servicio ○ Comentario sobre la mascota 3. El propietario de la mascota ingresa los campos requeridos y hace clic en el botón enviar solicitud. 4. La pantalla muestra el mensaje de solicitud enviada.
Precondición	El propietario de la mascota debe de haber seleccionado una veterinaria.
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	La solicitud llega al administrador de la veterinaria.

Fuente: Elaboración propia

c. Especificación Consultar Solicitud

Tabla 5. CUS Consultar Solicitud

Nombre	CUS_Consultar_Solicitud
Actor del negocio	AS_Admin_Veterinaria
Propósito	El caso de uso inicia cuando el administrador de la veterinaria ingresa a la pantalla de solicitudes.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador de la veterinaria ingresa a la pantalla de solicitudes. 2. La pantalla muestra la lista de las solicitudes pendientes por responder. 3. El administrador de la veterinaria selecciona una solicitud pendiente. 4. La pantalla muestra los datos del cliente y la mascota. 5. El administrador de la veterinaria revisa sus datos y se comunica con el propietario de la mascota. 6. El administrador de la veterinaria actualiza el estado de la solicitud a Respondida.
Precondición	
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	Se actualiza el estado de la solicitud a Respondida

Fuente: Elaboración propia

d. Especificación Consultar Calificación

Tabla 6. CUS Consultar Calificación

Nombre	CUS_Consultar_Calificación
Actor del negocio	AS_Admin_Veterinaria
Propósito	El caso de uso inicia cuando el administrador de la veterinaria ingresa a la pantalla de solicitudes respondidas.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador de la veterinaria ingresa a la pantalla de solicitudes respondidas. 2. La pantalla muestra una lista de las solicitudes respondidas y calificadas. 3. El administrador de la veterinaria filtra las solicitudes calificadas. 4. La pantalla muestra las solicitudes que fueron calificadas. 5. El administrador de la veterinaria selecciona una solicitud y hace clic en el botón ver la pantalla muestra la reseña y las estrellas.
Precondición	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente debe de haber dejado una calificación. 2. El administrador de la veterinaria ingresa a la pantalla de solicitudes respondidas.
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	

Fuente: Elaboración propia

e. Especificación Gestionar Servicio

Tabla 7. CUS Gestionar Servicio

Nombre	CUS_Gestionar_Servicio
Actor del negocio	AS_Veterinaria
Propósito	El caso de uso inicia cuando la veterinaria ingresa a la opción de Gestionar Servicio
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. La pantalla muestra los servicios que ofrece actualmente. 2. La veterinaria hace clic en el botón Actualizar Servicios. 3. La pantalla muestra los servicios disponibles del sistema. 4. La veterinaria agrega o quita los servicios que desea a su cartera. 5. Hace clic en el botón Guardar y los registros que tiene asignados se actualizan.
Precondición	La veterinaria debe haberse registrado correctamente.
Flujo alternativo	Ninguno
Post-Condición	

Fuente: Elaboración propia

f. Especificación Solicitar Publicidad

Tabla 8. CUS Solicitar Publicidad

Nombre	CUS_Solicitar_Publicidad
Actor del negocio	AS_Veterinaria
Propósito	El caso de uso inicia cuando la veterinaria ingresa a la opción de Solicitar Publicidad para realizar publicidad de su negocio
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. La pantalla muestra los filtros disponibles de dueños y mascotas. 2. La veterinaria escoge filtros, fecha de inicio, fecha de fin. 3. El sistema muestra un precio y cantidad de personas alcanzadas estimada por la segmentación realizada por la veterinaria. 4. La veterinaria hace clic en Guardar. 5. Le muestra un mensaje de Solicitud Enviada.
Precondición	La veterinaria debe haberse registrado correctamente.
Flujo alternativo	Si la publicación no es aceptada se envía una notificación a la veterinaria
Post-Condición	La solicitud llega al administrador del sistema y este decide si se activa o no.

Fuente: Elaboración propia

g. Especificación Gestionar Solicitud Publicitaria

Tabla 9. CUS Gestionar Solicitud Publicitaria

Nombre	CUS_Gestionar_Solicitud_Publicitaria
Actor del negocio	AS_Administrador
Propósito	El caso de uso inicia cuando el administrador del sistema desea ver las solicitudes nuevas.
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. La pantalla muestra la lista de solicitudes y publicidades activas / inactivas. 2. El administrador selecciona una solicitud. 3. La pantalla muestra los datos de segmentación y de la veterinaria. 4. El administrador hace clic en Activar Publicidad. 5. La pantalla muestra el mensaje de Publicidad Activada.
Precondición	
Flujo alternativo	Si la publicación no tiene datos correctos el administrador hace clic en Rechazar
Post-Condición	

Fuente: Elaboración propia

4.3. Análisis y Diseño

4.3.1. Análisis

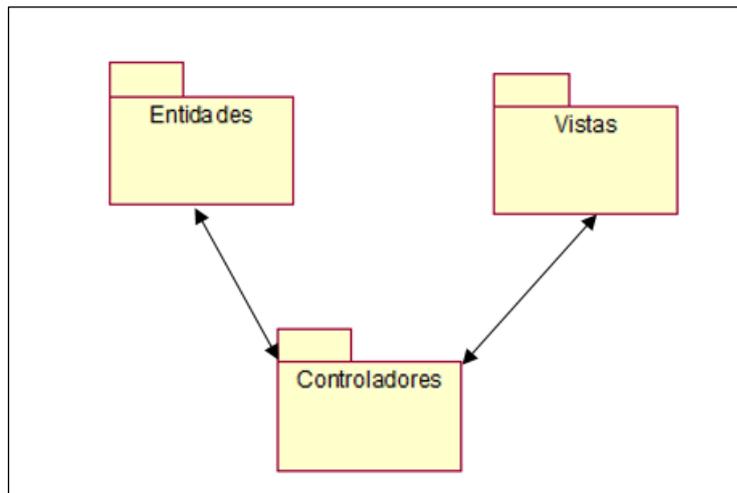


Figura 32. Componentes del sistema

Fuente: Elaboración propia

En la figura 32 se observa los componentes del sistema Vistas, controladores y entidades.

a. Diagrama de clases de análisis (por paquetes)

En la presente figura se muestra el modelo de clases de análisis que contiene las relaciones de las entidades utilizadas para la estructura del sistema

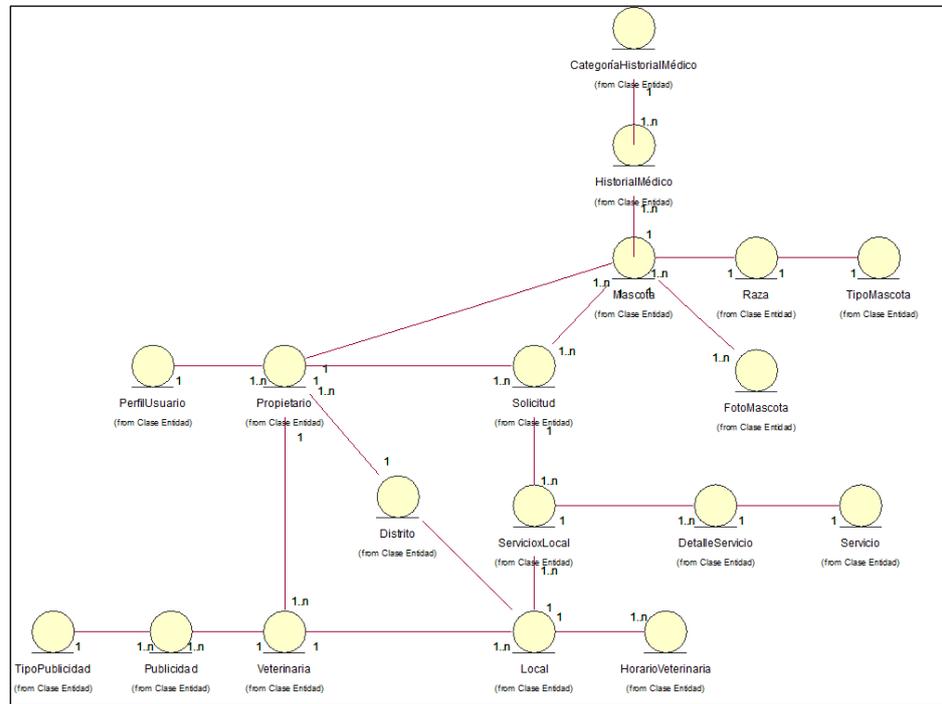


Figura 33. Diagrama de colaboración Buscar Veterinaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 33 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso del sistema buscar veterinaria.

b. Realización de Caso de Uso Análisis “Buscar Veterinaria”

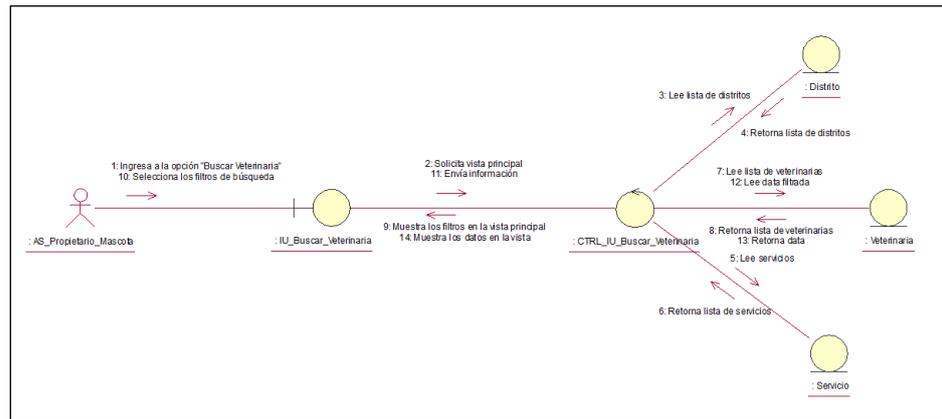


Figura 34. Diagrama de colaboración Buscar Veterinaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 34 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis buscar veterinaria el cual detalla la interacción del propietario de la mascota con la interfaz y la controladora al realizar una búsqueda de una veterinaria.

c. Realización de Caso de Uso Análisis “Solicitar Servicio”

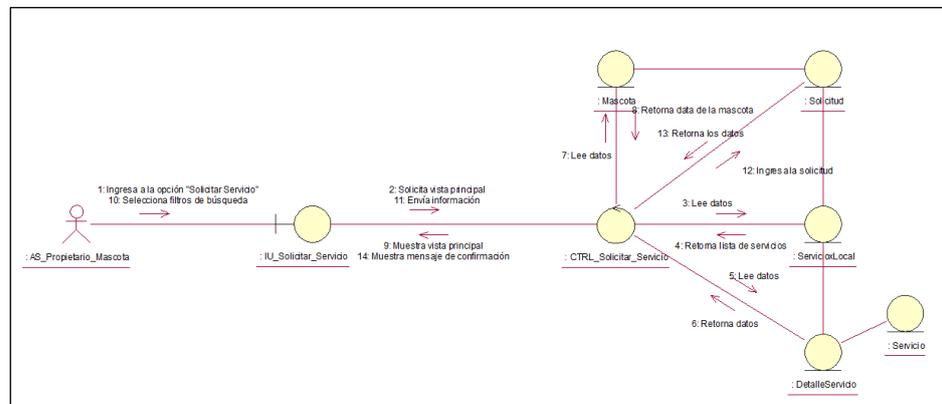


Figura 35. Diagrama de colaboración Solicitar Servicio

Fuente: Elaboración propia

En la figura 35 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis solicitar servicio el cual detalla la interacción del propietario de la mascota con la interfaz y la controladora al solicitar un servicio veterinario.

d. Realización de Caso de Uso Análisis “Consultar Solicitud”

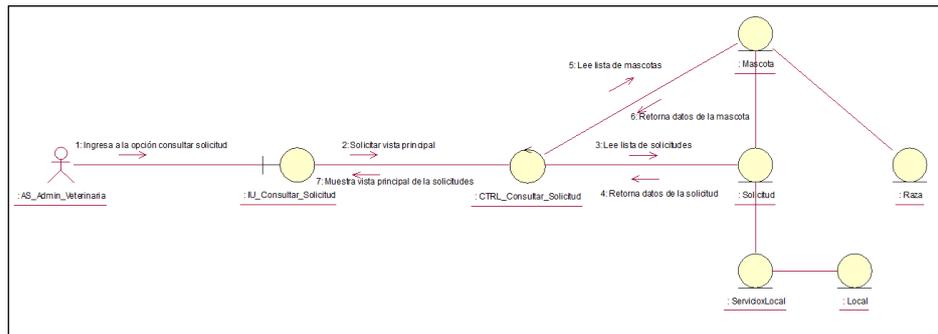


Figura 36. Diagrama de colaboración Consultar Solicitud

Fuente: Elaboración propia

En la figura 36 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis consultar solicitud el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al consultar una solicitud.

e. Realización de Caso de Uso Análisis “Consultar Calificación”

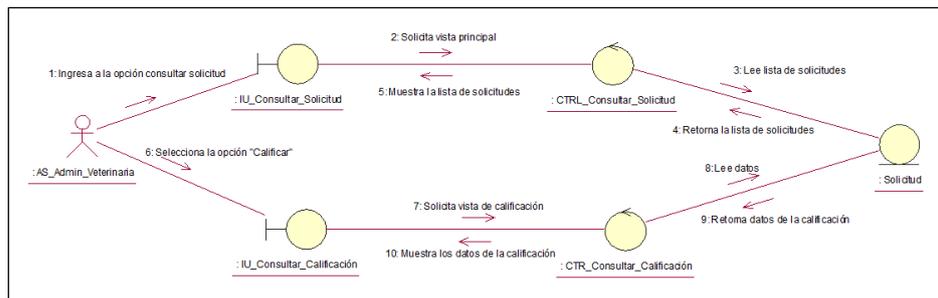


Figura 37. Diagrama de colaboración Consultar Calificación

Fuente: Elaboración propia

En la figura 37 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis consultar solicitud el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al consultar una solicitud.

f. Realización de Caso de Uso Análisis “Solicitar Publicidad”

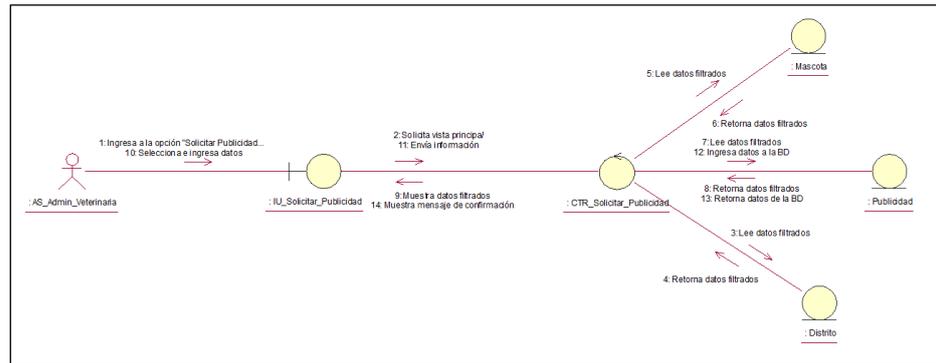


Figura 38. Diagrama de colaboración Solicitar Publicidad

Fuente: Elaboración propia

En la figura 38 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis consultar calificación el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al consultar el detalle de una calificación.

4.3.2. Diseño

a. Diagrama de Secuencia “Buscar Veterinaria”

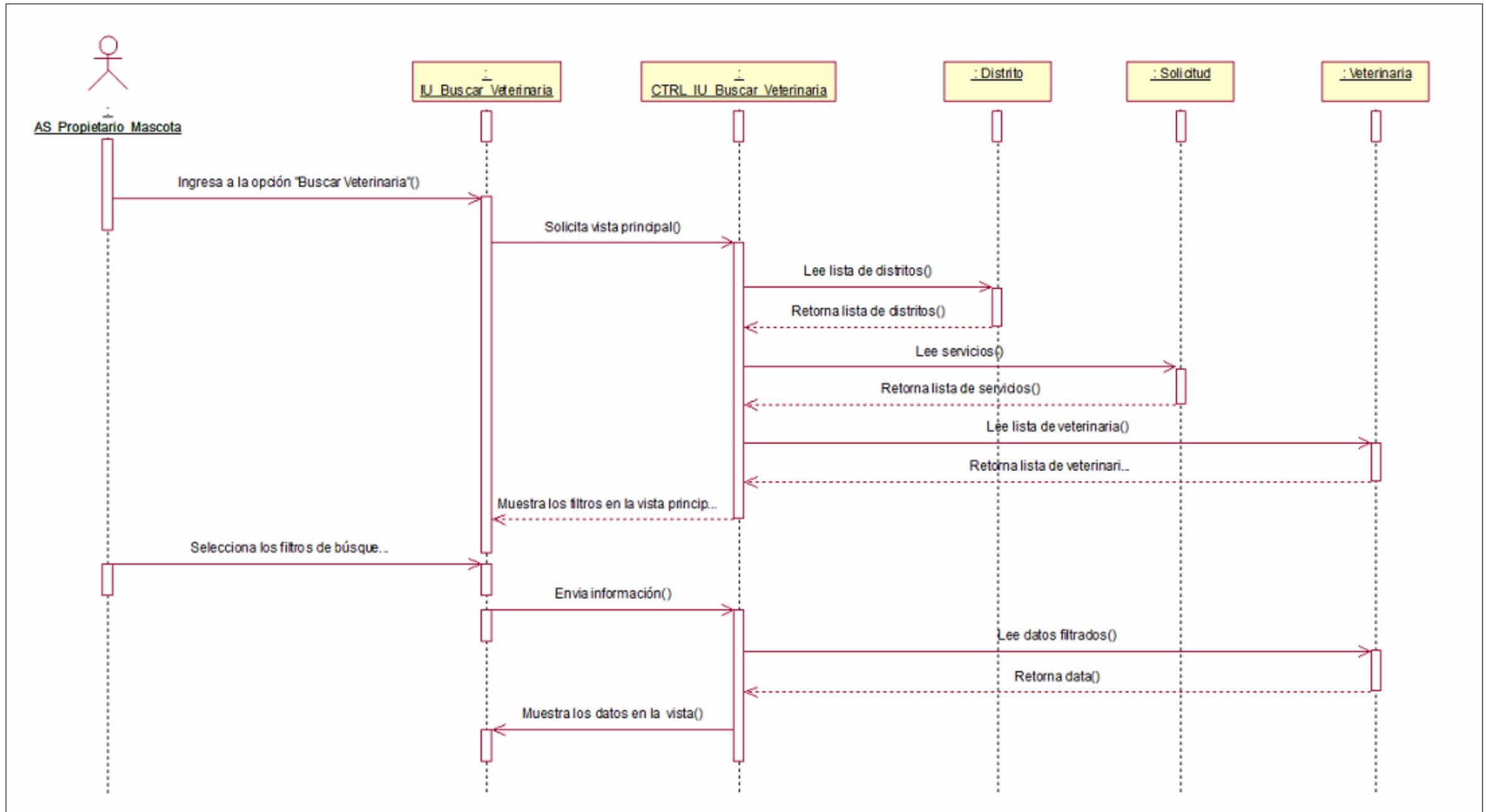


Figura 39. Diagrama de secuencia Buscar Veterinaria

Fuente: Elaboración propia

En la figura 39 se muestra el diagrama de secuencia para el caso de uso buscar veterinaria el cual detalla la interacción del propietario de la mascota con la interfaz y la controladora al realizar la búsqueda de las veterinarias.

b. Diagrama de Secuencia “Solicitar Servicio”

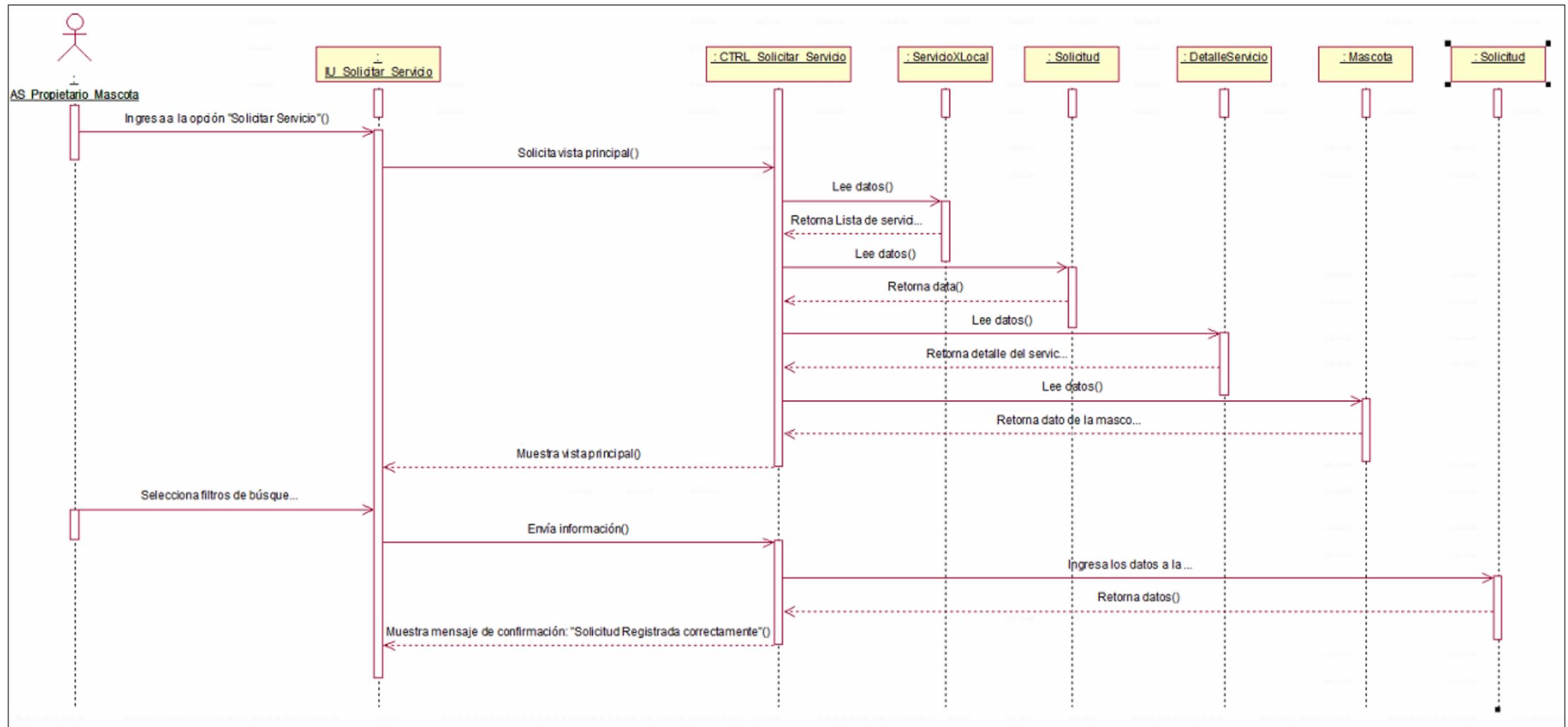


Figura 40. Diagrama de secuencia Solicitar Servicio

Fuente: Elaboración propia

En la figura 40 se muestra el diagrama de secuencia para el caso de uso solicitar servicio el cual detalla la interacción del propietario de la mascota con la interfaz y la controladora al solicitar un servicio veterinario.

c. Diagrama de Secuencia “Consultar Solicitud”

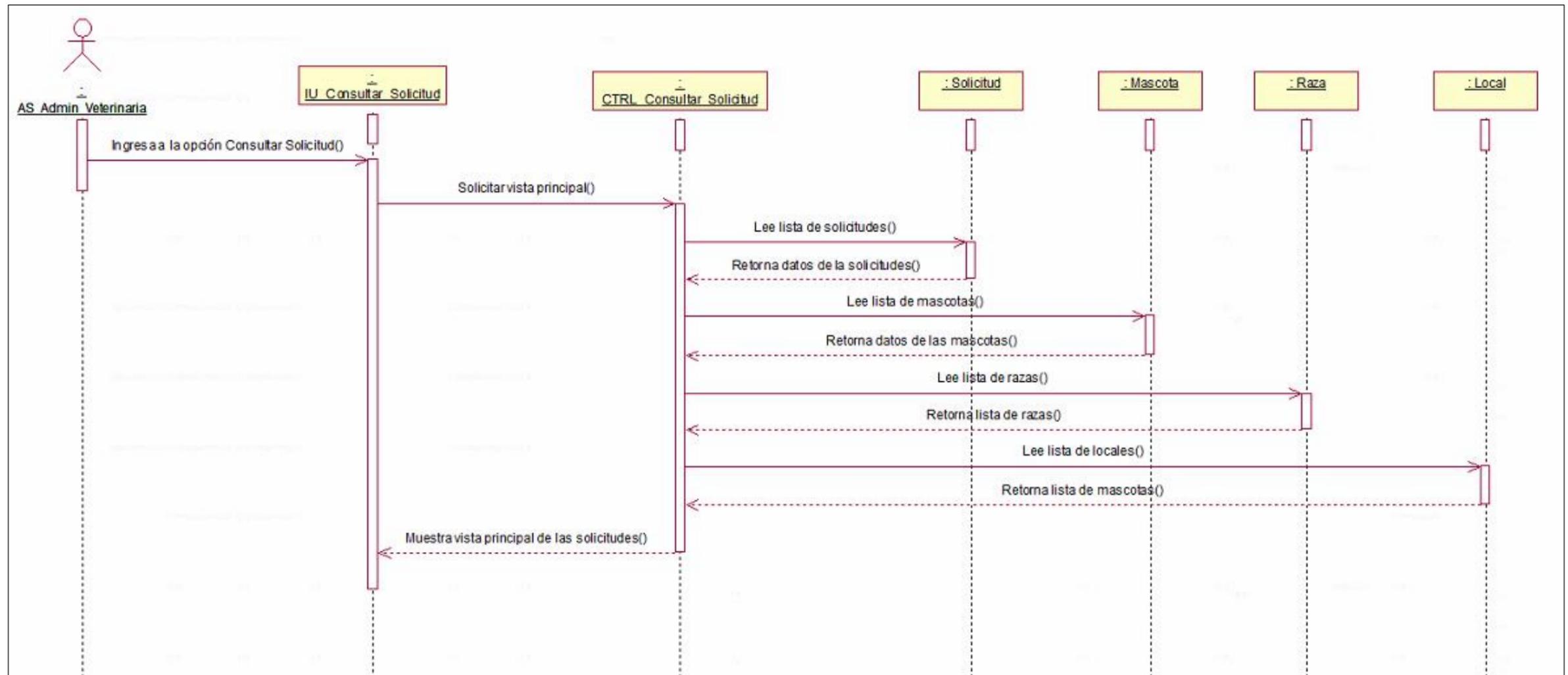


Figura 41. Diagrama de secuencia Consultar Solicitud

Fuente: Elaboración propia

En la figura 41 se muestra el diagrama de secuencia para el caso de uso análisis consultar solicitud el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al consultar una solicitud.

d. Diagrama de Secuencia “Consultar Calificación”

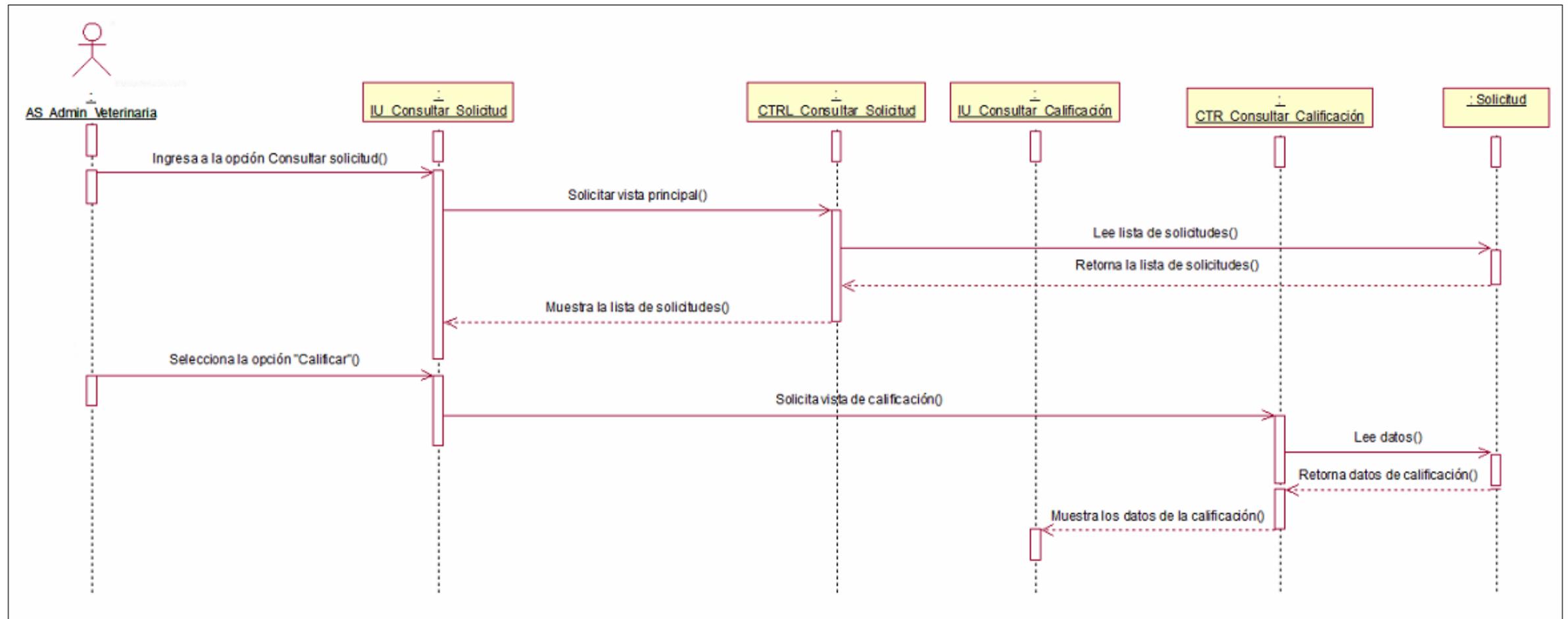


Figura 42. Diagrama de secuencia Consultar Calificación

Fuente: Elaboración propia

En la figura 42 se muestra el diagrama de colaboración para el caso de uso análisis consultar calificación el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al consultar el detalle de una calificación.

e. Diagrama de Secuencia "Solicitar Publicidad"

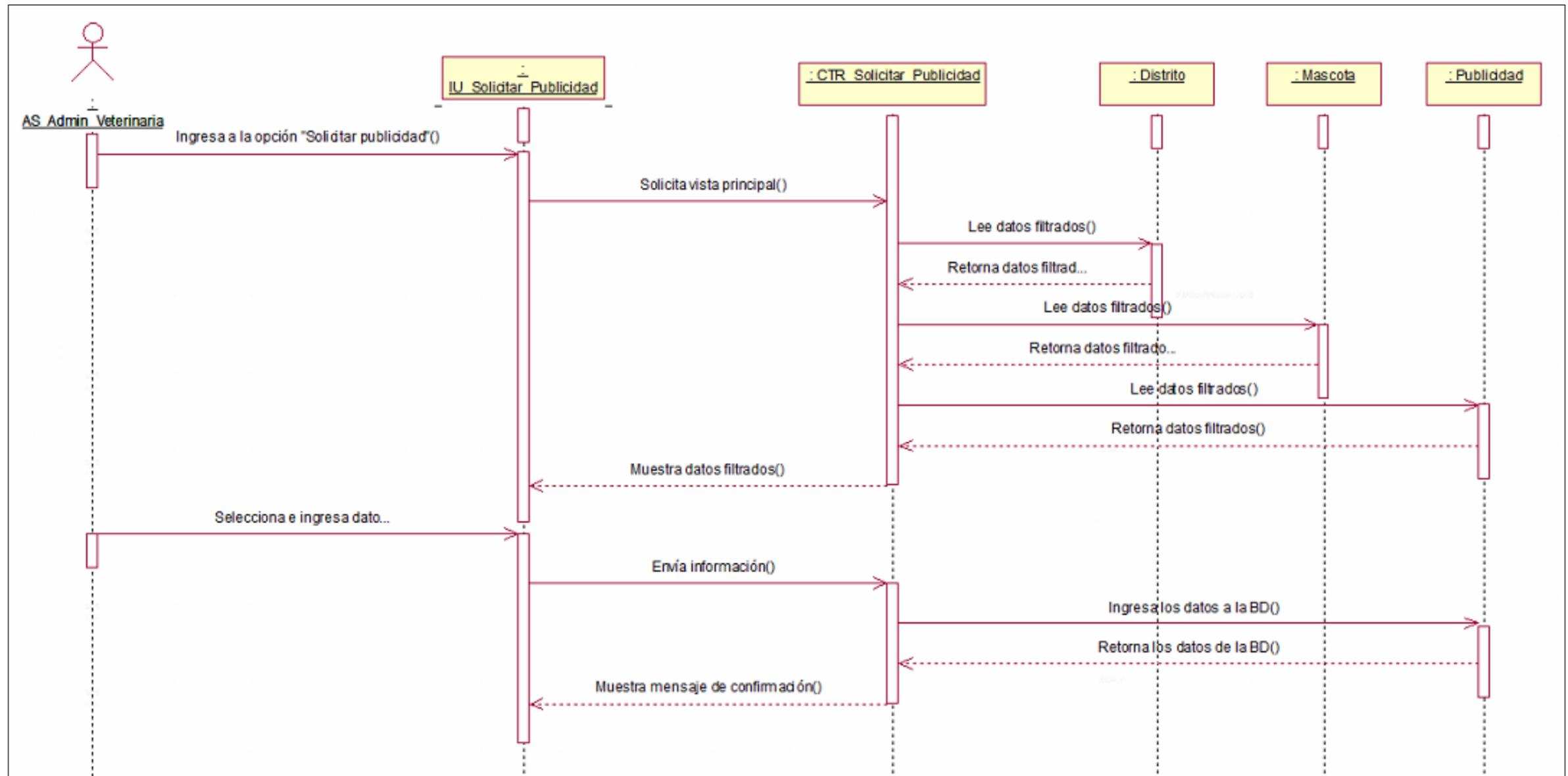


Figura 43. Diagrama de secuencia Solicitar Publicidad

Fuente: Elaboración propia

En la figura 43 se muestra el diagrama de secuencia para el caso de uso solicitar publicidad el cual detalla la interacción del administrador de la veterinaria con la interfaz y la controladora al realizar una solicitud publicitaria.

4.3.3. Diagrama de Estado de Solicitud

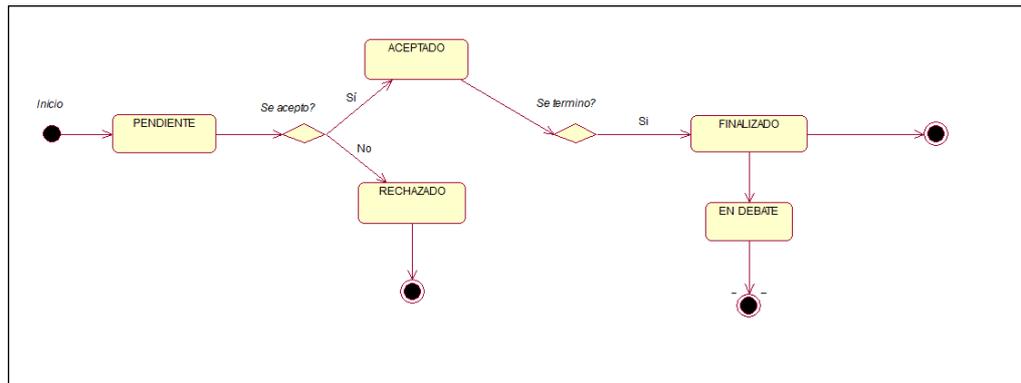


Figura 44. Diagrama de Estados

Fuente: Elaboración propia

En la figura 44 se observa el diagrama de estado de una solicitud el cual al ser creado inicia como Pendiente, si se acepta pasa ha Aceptado luego a Finalizado. En el caso de que las respuestas sean distintas la solicitud pasa al estado En Debate.

4.3.4. Modelado de Datos

a. Modelo Lógico

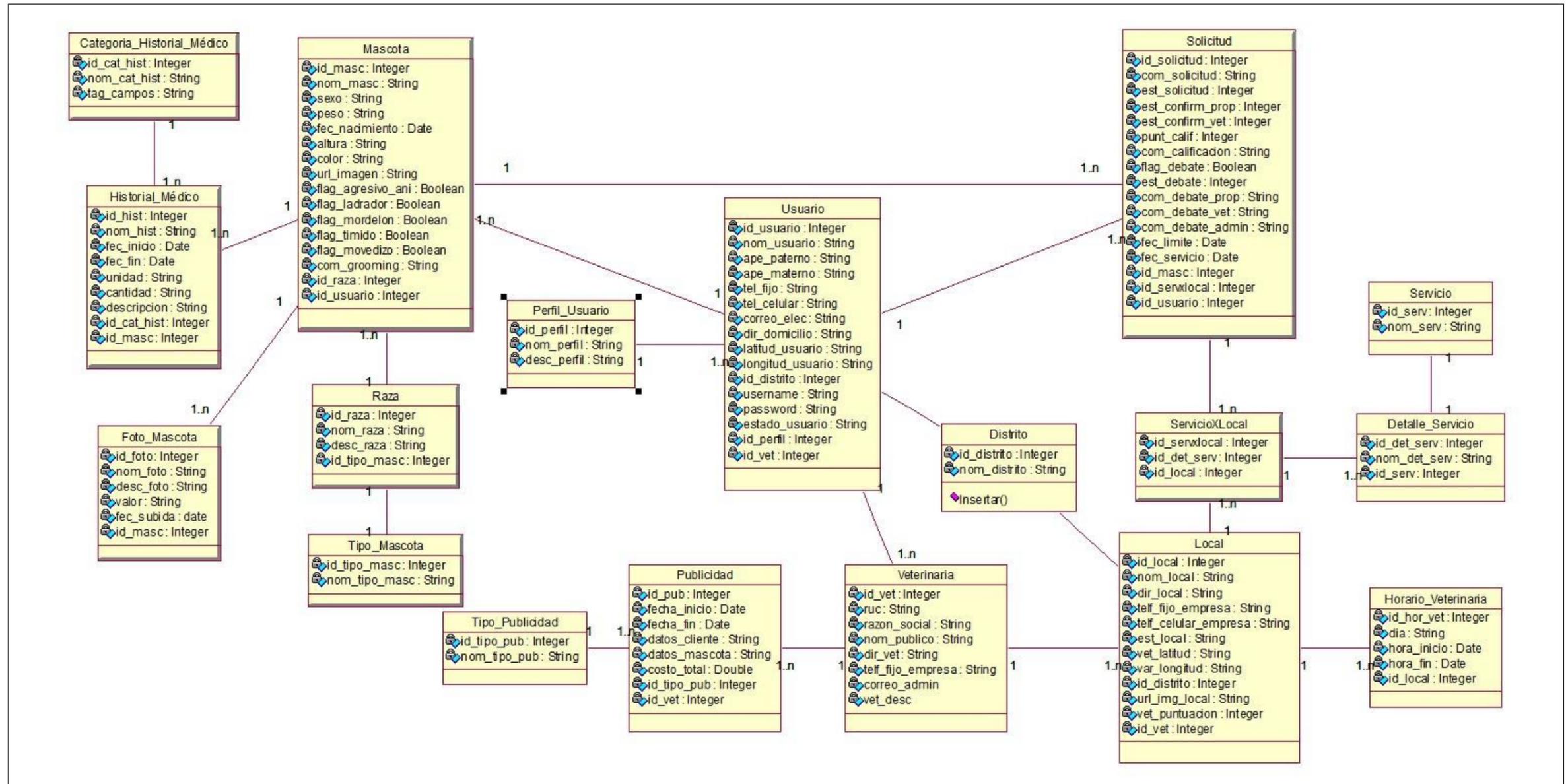


Figura 45. Modelo Lógico

Fuente: Elaboración propia

En la figura 45 se observa el modelo lógico representado a través de relaciones, restricciones y atributos, el cual muestra la información relacionada con las necesidades de la organización.

b. Modelo Físico

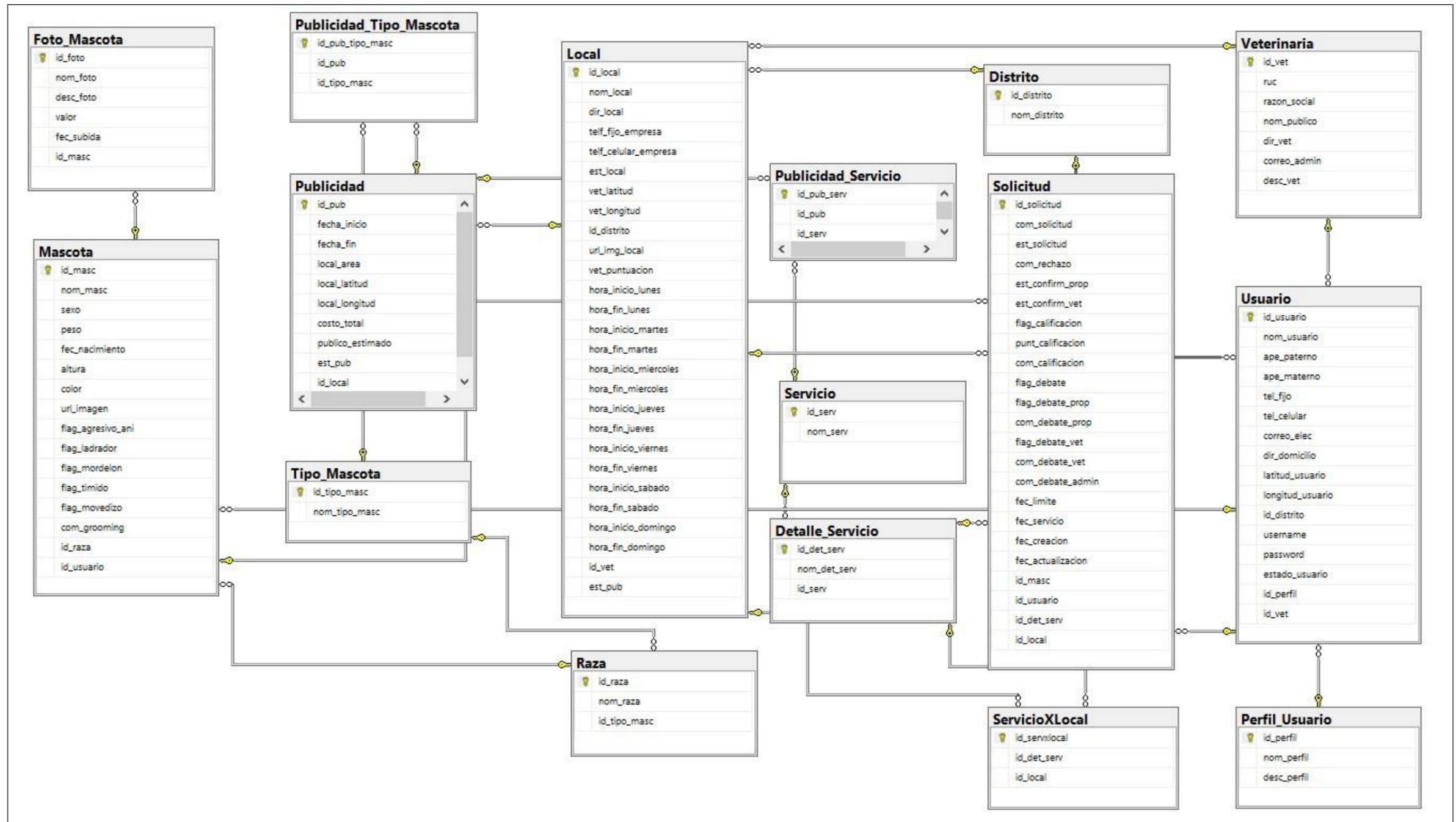


Figura 46. Modelo Físico

Fuente: Elaboración propia

En la figura 46 se observa la relación entre objetos de datos utilizados para este proyecto, el cual contiene la información de la compañía.

c. Diccionario de Datos

Se detalla el diccionario de datos que contiene las características lógicas y de los datos que se utilizarán en el sistema. (Ver tabla).

En la tabla 10 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla veterinaria.

Tabla 10 Tabla Veterinaria

Nombre	Veterinaria
Descripción	Representa el registro de las veterinarias
Atributo	Tipo de datos
id_vet	int
ruc	nvarchar(11)
razon_social	nvarchar(100)
nom_publico	nvarchar(100)
dir_vet	nvarchar(100)
telf_fijo_empresa	nvarchar(50)
correo_admin	nvarchar(100)
vet_desc	nvarchar(200)
fec_creacion	int
fec_actualizacion	int
creado_por	nvarchar(50)
actualizado_por	nvarchar(50)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Publicidad.

Tabla 11 Tabla Publicidad

Nombre	Publicidad
Descripción	Representa el registro de las publicidades
Atributo	Tipo de datos
id_pub	int
fecha_inicio	int
fecha_fin	int
datos_cliente	nvarchar(500)
datos_mascota	nvarchar(500)
costo_total	float
id_tipo_pub	int
id_vet	int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Tipo Publicidad.

Tabla 12 Tabla Tipo Publicidad

Nombre	Tipo Publicidad
Descripción	Representa el registro de los tipos de las publicidades
Atributo	Tipo de datos
id_tipo_pub	int
nom_tipo_pub	nvarchar(50)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Local.

Tabla 13 Tabla Local

Nombre	Local
Descripción	Representa el registro de los locales de las veterinarias
Atributo	Tipo de datos
id_local	int
nom_local	nvarchar(100)
dir_local	nvarchar(100)
telf_fijo_empresa	nvarchar(50)
telf_celular_empresa	nvarchar(50)
est_local	nchar(10)
vet_latitud	nvarchar(50)
var_longitud	nvarchar(50)
id_distrito	int
url_img_local	nvarchar(500)
vet_puntuacion	int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Horario Veterinaria.

Tabla 14 Tabla Horario Veterinaria

Nombre	Horario Veterinaria
Descripción	Representa el registro de los horarios de las veterinarias
Atributo	Tipo de datos
id_hor_vet	int
día	int
hora_inicio	int
hora_fin	int
id_local	int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Servicio.

Tabla 15 Tabla Servicio

Nombre	Servicio
Descripción	Representa el registro de los servicios que ofrecen las veterinarias.
Atributo	Tipo de datos
id_serv	int
nom_serv	nvarchar(50)
fec_creacion	int
fec_actualizacion	int
creado_por	nvarchar(50)
actualizado_por	nvarchar(50)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Detalle servicio.

Tabla 16 Tabla Detalle Servicio

Nombre	Detalle_Servicio
Descripción	Representa el registro de los tipos de servicios que ofrecen las veterinarias
Atributo	Tipo de datos
id_det_serv	int
nom_det_serv	nvarchar(50)
id_serv	int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Servicio por local.

Tabla 17 Tabla Servicio por Local

Nombre	ServicioXLocal
Descripción	Representa el registro de los servicios y locales
Atributo	Tipo de datos
id_servxlocal	int
id_det_serv	Int
id_local	Int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla solicitud.

Tabla 18 Tabla Solicitud

Nombre	Solicitud
Descripción	Representa el registro de las solicitudes de servicios.
Atributo	Tipo de datos
id_solicitud	int
com_solicitud	nvarchar(500)
est_solicitud	int
est_confirm_prop	int
est_confirm_vet	int
punt_calif	int
com_calificacion	nvarchar(500)
flag_debate	int
est_debate	int
com_debate_prop	nvarchar(500)
com_debate_vet	nvarchar(500)
com_debate_admin	nvarchar(500)
fec_limite	date
fec_servicio	date
fec_creacion	datetime
fec_actualizacion	datetime
id_masc	int
id_servxlocal	int
id_usuario	int

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Mascota.

Tabla 19 Tabla Mascota

Nombre	Mascota
Descripción	Representa el registro de toda la información de las mascotas
Atributo	Tipo de datos
id_masc	int
nom_masc	nvarchar(50)
sexo	char(1)
peso	nchar(10)
fec_nacimiento	date
altura	nchar(10)
color	nvarchar(50)
url_imagen	nvarchar(500)
flag_piel_sensible	char(1)
flag_facil_quemado	char(1)
flag_secadora_pelo	char(1)
flag_agresivo_ani	char(1)
flag_ladrador	char(1)
flag_mordelon	char(1)
flag_timido	char(1)
flag_movedizo	char(1)
flag_correa_puesta	char(1)
flag_diabetico	char(1)
flag_corazon	char(1)
flag_sordo	char(1)
flag_epileptico	char(1)
flag_antirrabico	char(1)
flag_ciego	char(1)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Raza.

Tabla 20 Tabla Raza

Nombre	Raza
Descripción	Representa el registro de las razas de las mascotas
Atributo	Tipo de datos
id_raza	int
nom_raza	nvarchar(50)
desc_raza	nvarchar(100)
id_tipo_masc	int
fec_creacion	datetime
fec_actualizacion	datetime

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 se especifica el listado de los campos con sus tipos de datos para la tabla Tipo Mascota.

Tabla 21 Tabla Tipo Mascota

Nombre	Tipo_Mascota
Descripción	Representa el registro de los tipos de mascotas
Atributo	Tipo de datos
id_tipo_masc	int
nom_tipo_masc	nvarchar(50)
fec_creacion	datetime
fec_actualizacion	datetime

Fuente: Elaboración propia

4.4. Vista de implementación

4.4.1. Representación de la arquitectura

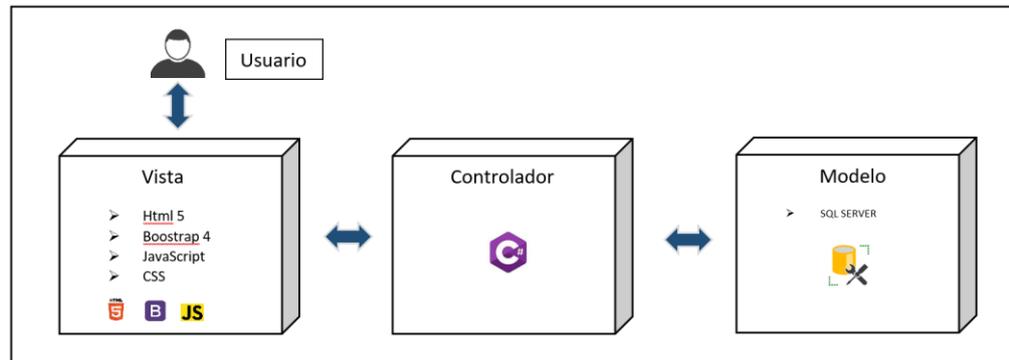


Figura 47. Arquitectura del Sistema

Fuente: Elaboración propia

En la figura 47 se detalla las tecnologías que se usan en el proyecto desde el ingreso de los datos del usuario hasta su llegada final a la base de datos. La parte de la vista para el usuario se utilizó las tecnologías *HTML*, *Bootstrap*, *JavaScript* y *CSS* para un manejo interactivo y responsivo del sistema. El controlador que cumple la función del intermediario entre la vista y el modelo utiliza el *framework* .net Core y el lenguaje de programación C#. Por último, para el acceso y la administración de los datos se utilizó la herramienta SQL Server.

4.4.2. Lista de caso de uso

a. Diagrama de caso de uso más significativos

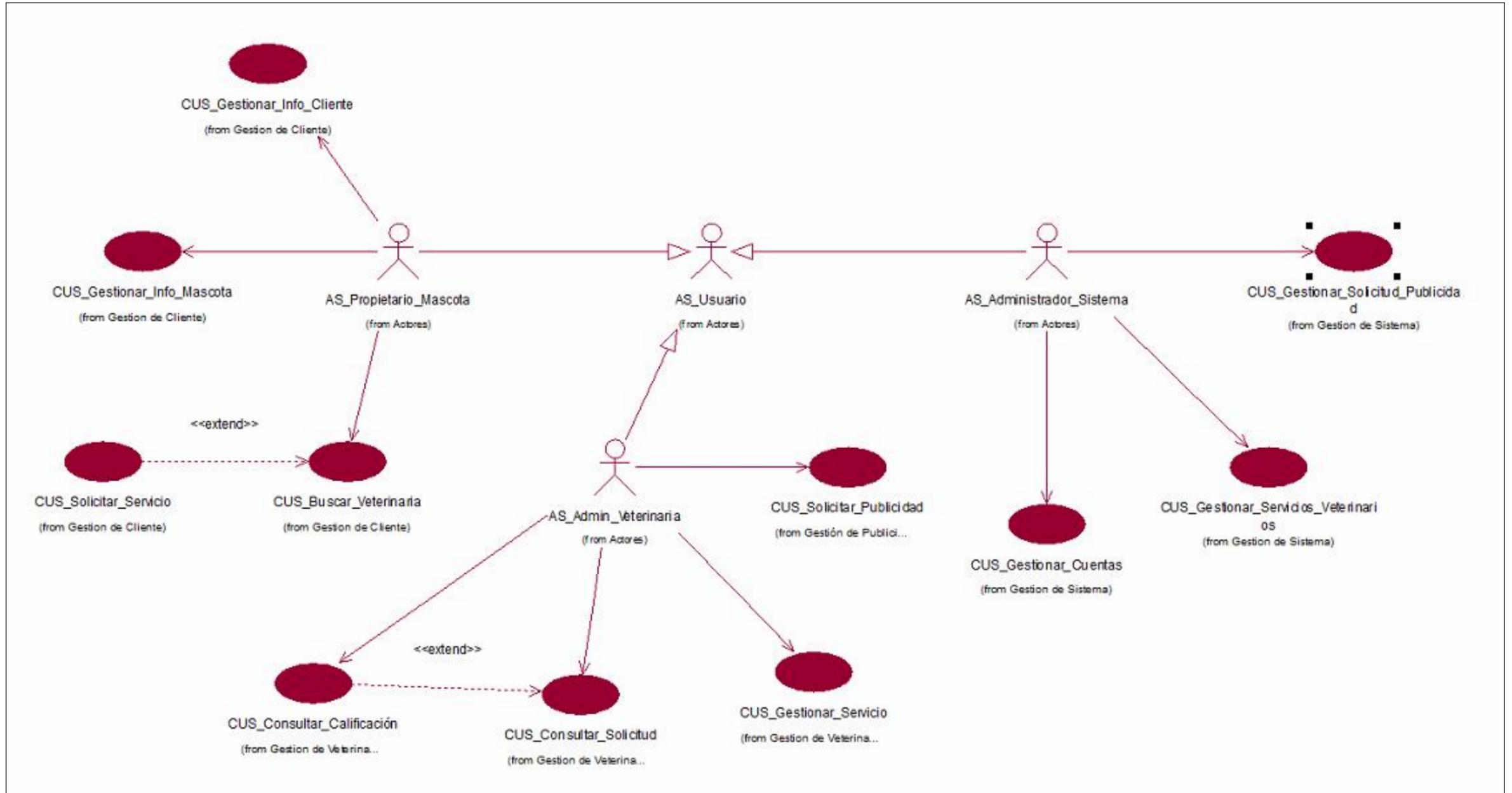


Figura 48. Diagrama de caso de uso más significativo

Fuente: Elaboración propia

En la figura 48 se muestra el diagrama de caso de uso más significativo para el desarrollo del proyecto.

4.4.3. Lista de casos de uso más significativos

En la tabla 22 se muestra la lista de casos de uso más significativos.

Tabla 22 Lista de casos de uso más significativo

Casos de Uso	Descripción
Gestionar información del cliente	Caso de uso donde se crea y actualiza la información del propietario.
Gestionar información de la mascota	Caso de uso donde se crea y actualiza la información de la mascota.
Buscar veterinaria	Caso de uso donde se consulta las veterinarias disponibles.
Solicitar servicio	Caso de uso que permite solicitar un servicio veterinario.
Consultar solicitud	Caso de uso donde se hace la consulta del estado de la solicitud.
Consultar Calificación	Caso de uso donde se consulta las valoraciones de los servicios.
Gestionar Servicio	Caso de uso que permite la creación de un servicio.
Solicitar publicidad	Caso de uso que permite la creación de una publicidad.
Gestionar cuentas	Caso de uso que permite la gestión de las cuentas.
Gestionar servicios veterinarios	Caso de uso en donde se realiza la gestión de los servicios veterinarios.
Gestionar solicitud publicitaria	Caso de uso que permite administrar una publicidad.

Fuente: Elaboración propia

4.4.4. Vista lógica

a. Diagrama de paquetes

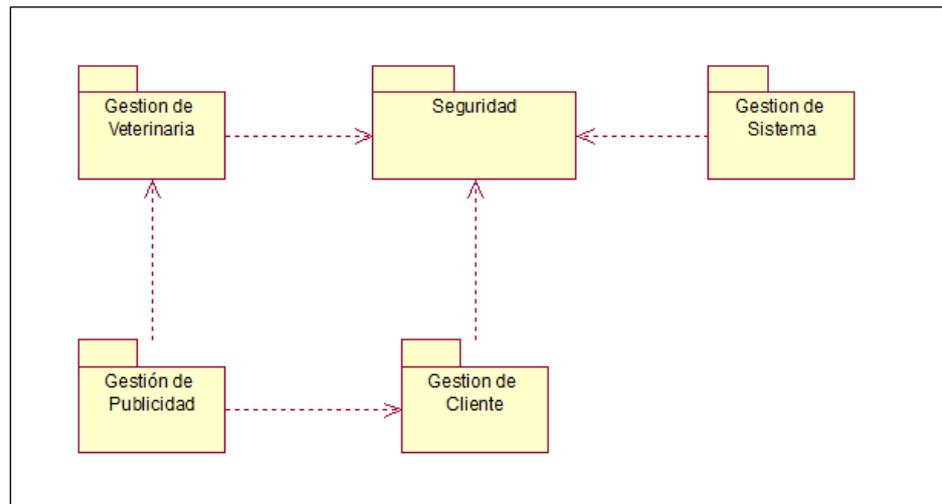


Figura 49. Diagrama de paquetes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 49 se muestra el diagrama de paquetes del sistema.

4.4.5. Vista de implementación

a. Diagrama de componentes

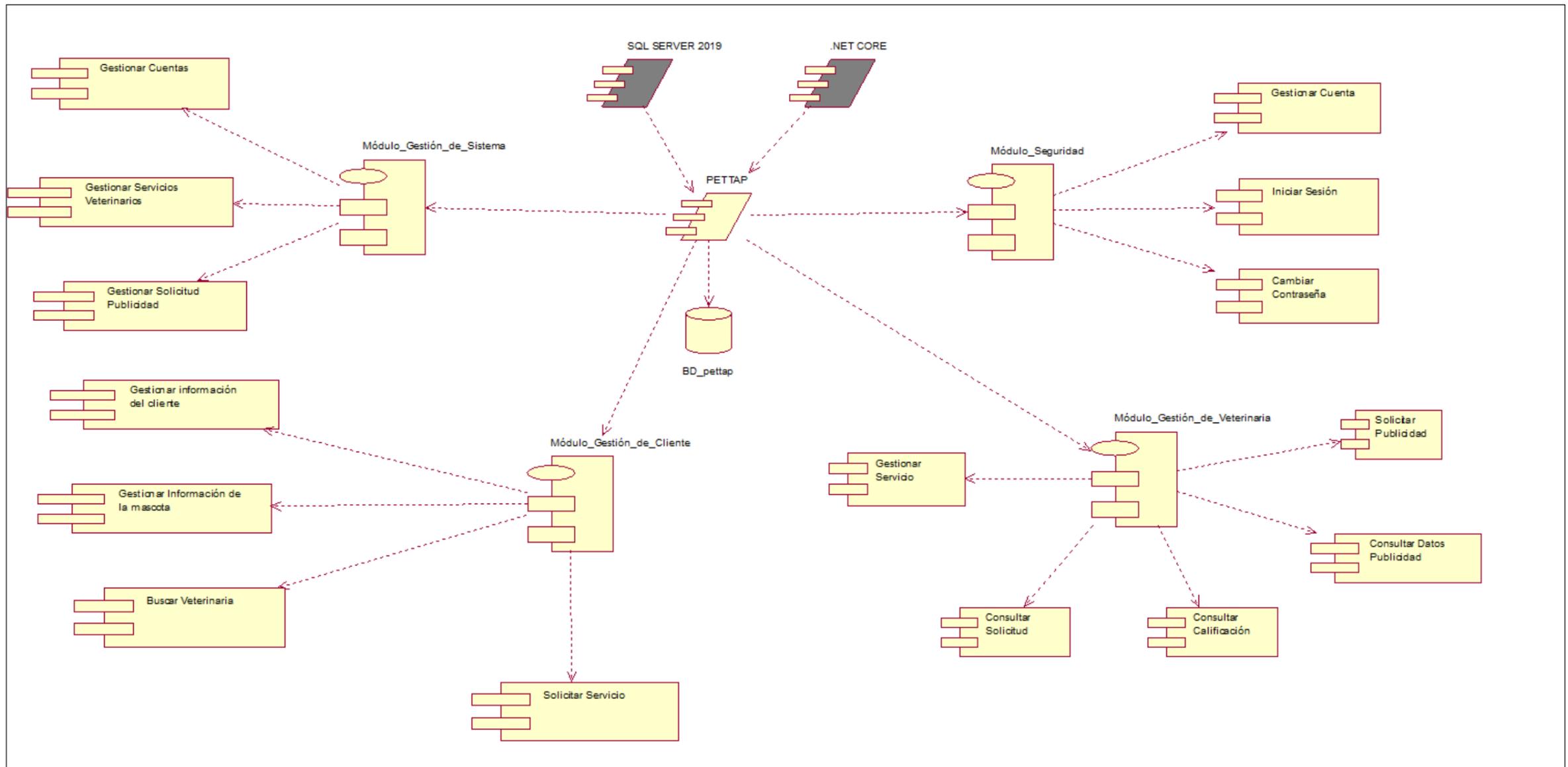


Figura 50. Diagrama de componentes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 50 se muestra el diagrama de componentes del sistema.

4.4.6. Vista de despliegue

a. Diagrama de despliegue

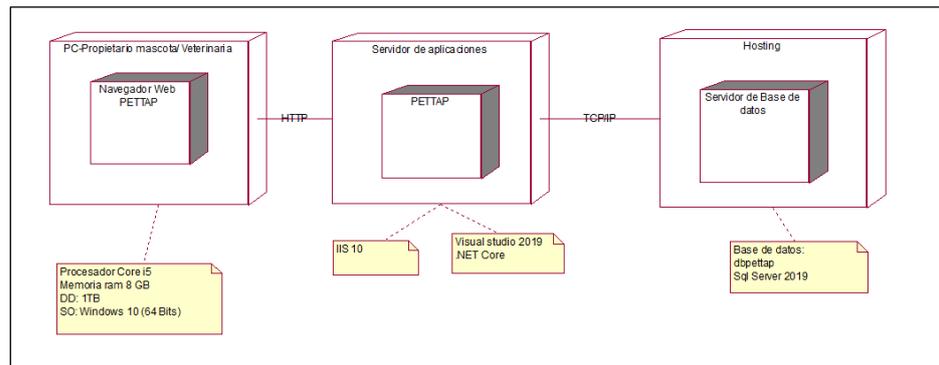


Figura 51. Diagrama de despliegue

Fuente: Elaboración propia

En la figura 51 se muestra el diagrama de despliegue del sistema.

4.4.7. Vista de datos

a. Modelo físico de datos

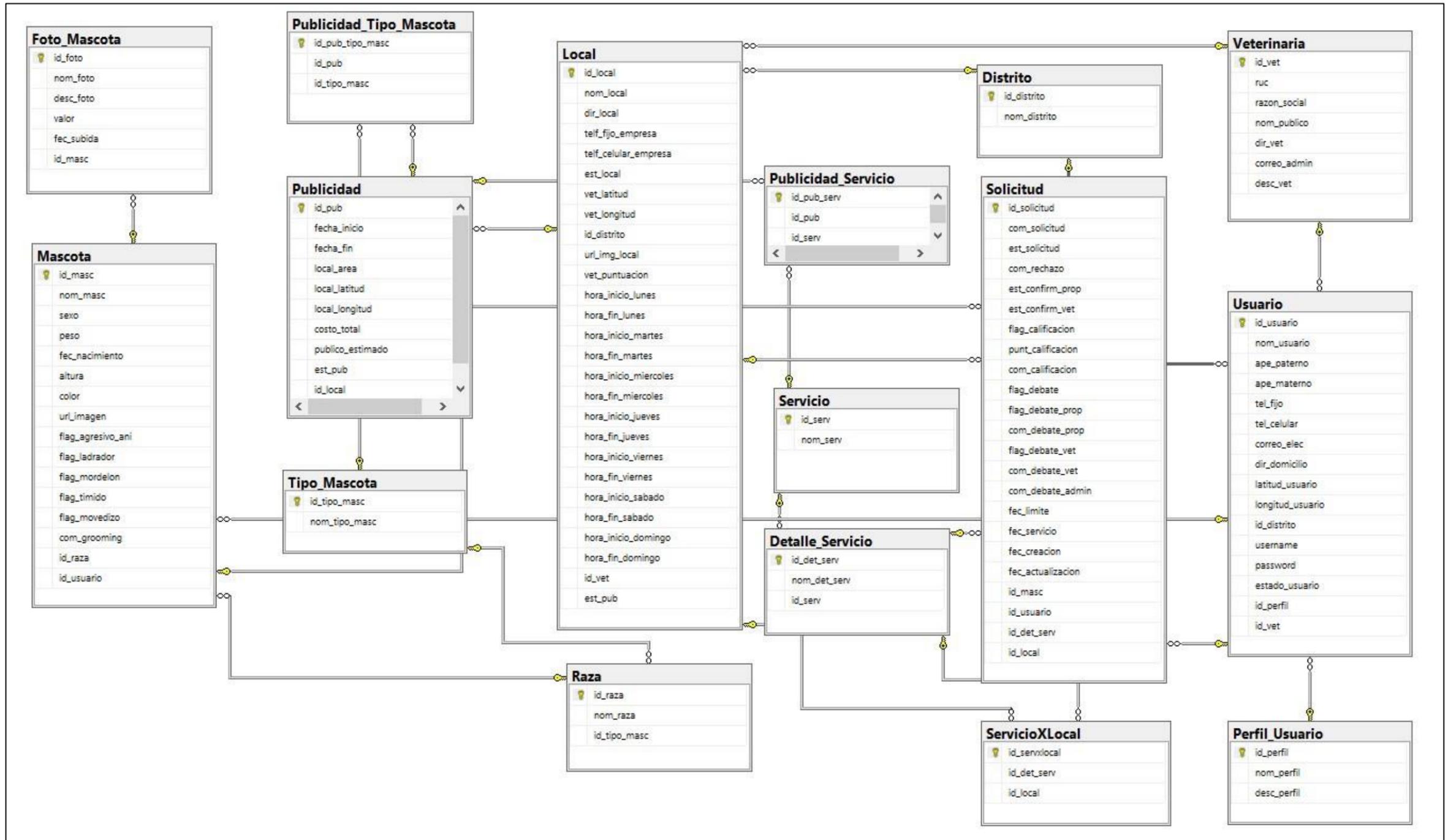


Figura 52. Modelo físico de datos

Fuente: Elaboración propia

En la figura 52 se muestra el modelo físico muestra los atributos empleados en la elaboración de la estructura de datos del sistema.

4.5. Plan de pruebas

El objetivo principal del plan de pruebas es verificar que el sistema satisface las necesidades del usuario. A continuación, se describe las columnas de la tabla plan de pruebas:

- Descripción: Es la especificación de lo que se quiere probar.
- Estado de Prueba: Finalizado, Probado y Falta.
- Tipo de prueba: INI (Inicial), PAR (Parcial), DEF (Definitiva).
- Tester: Persona encargada de realizar las pruebas.
- Responsable: Persona que desarrolló la unidad de prueba.

4.5.1. Plan de pruebas

Tabla 23 Plan de pruebas

Nro	Fase	Tipo de Unidad	Unidad de Prueba	Tipo de prueba	Descripción	Fecha Planificada	Tester	Responsable
1	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Gestionar información del cliente	DEF	Este caso de uso lo realiza el propietario de la mascota el cual registra, actualiza su información personal.	13/11/2020	Carlos	Renato
2	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Gestionar información de la mascota	DEF	Este caso de uso lo realiza el propietario de la mascota el cual registra, actualiza la información de su mascota en el sistema.	13/11/2020	Carlos	Renato
3	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Buscar veterinaria	DEF	Este caso de uso lo realiza el propietario de la mascota, el cual busca veterinarias que cumplan con sus necesidades y expectativas.	13/11/2020	Carlos	Renato
4	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Solicitar Servicio	DEF	Este caso de uso lo realiza el propietario de la mascota, el cual selecciona una veterinaria y solicita un servicio para su mascota.	13/11/2020	Carlos	Renato
5	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Consultar solicitud	DEF	Este caso de uso lo realiza el administrador de la veterinaria, el cual consulta el estado de las solicitudes.	13/11/2020	Carlos	Renato
6	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Consultar Calificación	DEF	Este caso de uso lo realiza el administrador de la veterinaria, el cual verifica las reseñas y calificaciones dejadas por los clientes.	13/11/2020	Carlos	Renato
7	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Gestionar Servicio	DEF	Este caso de uso lo realiza el administrador de la veterinaria, el cual selecciona los servicios que ofrecerán.	13/11/2020	Carlos	Renato
8	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Solicitar publicidad	DEF	Este caso de uso lo realiza el administrador de las veterinarias, el cual administra las solicitudes publicitarias de sus propias veterinarias.	13/11/2020	Carlos	Renato
9	ELB	PCUS	Prueba de programación de CUS Gestionar solicitud publicidad	DEF	Este caso de uso lo realiza el administrador del sistema, el cual administra las solicitudes publicitarias de todas las veterinarias.	13/11/2020	Carlos	Renato

Fuente: Elaboración propia

4.5.2. Informe de pruebas

El informe de prueba de los casos de uso se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 24 Caso de prueba Gestionar información del cliente

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Gestionar información del cliente
Objetivo	Probar que se puede crear con éxito en el sistema al propietario.
Inicialización	
Finalización	Se podrá registrar a un propietario en el sistema
	Se debe ingresar los campos: - Nombre del dueño - Apellido Paterno - Apellido Materno - Domicilio - Contraseña - Confirmar Contraseña - Teléfono fijo - Teléfono celular - Correo - Distrito
Acciones	Se debe hacer clic sobre el botón registrar cliente
Resultados esperados	Mensaje de confirmación del registro del propietario
Resultados reales	Se verifica el registro exitoso

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25 Caso de prueba Gestionar información de la mascota

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Gestionar información de la mascota
Objetivo	Probar que se puede crear con éxito en el sistema a la mascota.
Inicialización	Que el usuario se encuentre registrado y cuente con los permisos para registrar a la mascota.
Finalización	Se podrá registrar a la mascota
	<p>Se debe ingresar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de tu mascota - Tipo de mascota - Raza - Fecha de nacimiento - Sexo - Color - Peso - Altura - Foto - Comentario sobre el cuidado de tu mascota <p>Se debe seleccionar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agresivo bajo presión - Ladrador - Mordelón - Tímido - Movedizo
Acciones	Se debe hacer clic sobre el botón Registrar mascota
Resultados esperados	Mensaje de confirmación del registro de la mascota
Resultados reales	Se verifica el registro exitoso

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26 Caso de prueba Buscar Veterinaria

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Buscar Veterinaria
Objetivo	Probar que se puede crear con éxito en el sistema a la mascota.
Inicialización	Que el usuario registrado cuente con los permisos para realizar la búsqueda.
Finalización	Se podrá realizar la búsqueda de las veterinarias
Acciones	<p>Se debe seleccionar los filtros de búsqueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distancia - Servicio - Distrito - Calificación - Horario de atención
Resultados esperados	Se espera que se muestre las veterinarias que cumplan con los criterios de búsqueda.
Resultados reales	Las veterinarias mostradas coinciden con los filtros de búsqueda

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Caso de prueba Solicitar Servicio

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Solicitar Servicio
Objetivo	Probar que se puede generar una solicitud de servicio
Inicialización	Que el usuario registrado selecciona una veterinaria
Finalización	Se podrá generar una solicitud de servicio
Acciones	<p>Se debe seleccionar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios disponibles - Selecciona a tu mascota - Detalle de servicio - Elije una fecha de servicio <p>Se debe ingresar el campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déjanos más detalle de tu consulta <p>Se debe hacer clic sobre el botón Registrar Solicitud</p>
Resultados esperados	Se espera que se muestre el mensaje de confirmación.
Resultados reales	Se verifica el registro de la solicitud

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28 Caso de prueba Consultar Solicitud

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Consultar solicitud
Objetivo	Probar que se puede consultar una solicitud de servicio
Inicialización	Que el usuario este registrado y cuente con los permisos para consultar la solicitud
Finalización	Se podrá realizar la consulta del estado de las solicitudes
Acciones	Se debe seleccionar el campo: - Estado Se debe seleccionar un registro en la grilla.
Resultados esperados	Se espera que se muestre el detalle de la solicitud
Resultados reales	Se verifica la consulta de la solicitud

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 Caso de prueba consultar calificación

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Consultar Calificación
Objetivo	Probar que se puede consultar la calificación de un servicio
Inicialización	Que el usuario este registrado y cuente con los permisos para consultar la calificación
Finalización	Se podrá realizar la consulta de las calificaciones de los servicios
Acciones	Se debe seleccionar el campo: - Estado (Finalizado) Se debe hacer clic sobre la columna Calificar Servicio
Resultados esperados	* Se espera que Se muestre las solicitudes finalizadas con sus calificaciones. * Se espera que Se muestre la valoración y calificación de la solicitud.
Resultados reales	Se verifica que se muestra las solicitudes finalizadas con sus comentarios y calificaciones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30 Caso de prueba solicitar publicidad

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Solicitar publicidad
Objetivo	Probar que se puede registrar una publicidad
Inicialización	Que el usuario registrado cuente con los permisos para registrar una solicitud publicitaria
Finalización	Se podrá realizar el registro de la publicidad
Acciones	<p>Se debe ingresar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elije una fecha de inicio - Elije una fecha de fin - Escoja el local a publicitar <p>Seleccionar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indique los servicios a destacar - Indique el tipo de mascota - Indique el rango máximo de la publicidad <p>Hacer clic sobre el botón Estimar Hacer clic sobre el botón Registrar Publicidad</p>
Resultados esperados	<p>* Se espera que el sistema muestre la estimación de la publicidad.</p> <p>* Se espera que el sistema muestre el mensaje de confirmación.</p>
Resultados reales	<p>* Se verifica que se muestra la información que contiene la estimación de la publicidad</p> <p>* Se verifica que se realizó el registro exitosamente.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31 Caso de prueba gestionar servicio

Informe de prueba	
Nombre de prueba	PCUS Gestionar Servicio
Objetivo	Probar que se la veterinaria puede registrar los servicios que ofrece
Inicialización	Que la veterinaria tenga los permisos necesarios y haya escogido a que local quiere asignar los servicios
Finalización	Se podrá realizar el registro de los servicios
Acciones	<p>Seleccionar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detalle de servicios por cada servicio disponible en las tablas maestras <p>Hacer clic sobre el botón Registrar servicios</p>
Resultados esperados	<p>* Se espera que el sistema guarde los servicios seleccionados asignándolos al local designado</p>
Resultados reales	<p>* Se verifica que se muestra la información que contiene la estimación de la publicidad</p> <p>* Se verifica que se realizó el registro exitosamente.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.5.3. Manual de implementación

El manual de implementación está conformado por el manual de configuración y el manual de usuario. Por una parte, el manual de configuración indica los pasos de instalación del software *SQL server* y *Visual Studio* para la ejecución de la aplicación en el Sistema operativo. Y por último el manual de usuario que muestra los pasos para usar la aplicación.

a. Manual de configuración

Ver Anexo 1 – Manual de configuración

b. Manual de usuario

Ver Anexo 2 – Manual de usuario

CONCLUSIONES

Durante la elaboración del proyecto, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se mejora la gestión de solicitudes de servicio agilizando el acceso a la información de manera 360 donde puede ver los datos del propietario, de la mascota y del servicio que está solicitando al igual que mantener un registro ordenado le permite tener toda la información necesaria para el contacto inmediato o el resumen de servicios mensuales.
2. Se mejora la difusión de la calidad servicios mediante la plataforma donde la veterinaria recibe retroalimentación solo de los propietarios que han recibido el servicio, impidiendo la calificación de personas que solo quieren dañar la imagen de la empresa. Ahora las veterinarias pueden medir la satisfacción del cliente mediante la puntuación que ellos colocan, la cual es visible y le permite aumentar su base clientes.
3. Se mejora el enfoque publicitario de las veterinarias gracias a que ahora cuentan con una plataforma con una base de propietarios activa donde pueden escoger a que categoría de perfiles quieren mostrar su publicidad, reduciendo costos mediante un enfoque efectivo con el que no contaban antes. Ahora pueden visualizar que tan efectiva es la publicidad que contratan con las gráficas necesarias.

RECOMENDACIONES

Durante la elaboración del proyecto, se llegó a las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a las veterinarias revisar los datos de la mascota, historial médico y las recomendaciones que el cliente registra en el sistema sobre su cuidado para evitar accidentes o lesiones.
2. Se recomienda a las veterinarias, después de realizar un servicio, agregar un comentario sobre el estado actual de la mascota, de esta forma el propietario contará con un historial médico personalizado aumentando la posibilidad de obtener una mayor calificación.
3. Se recomienda realizar una segmentación correcta para que la publicidad sea lo más eficiente posible, definir bien los servicios con mayor demanda que ofrecen y escoger los filtros basados en ellos. Revisar el módulo de estadísticas para una vista más precisa del avance de su publicidad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (s.f.). Obtenido de Servicios veterinarios: <http://www.fao.org/3/y2006s/y2006s0e.htm>
- 123Pet. (2020). *GooglePlay*. Obtenido de https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dsi.pet&hl=es_SV
- (14 de Mayo de 2015). Obtenido de Animalear: <https://animalear.com/b/que-es-una-mascota-2>
- AnimalFriends. (2020). *AnimalFriends*. Obtenido de <http://animalfriendsperu.com.pe/vermas.php?id=18>
- AnyPetz. (2020). *AnyPetz*. Obtenido de <https://anypetz.com>
- Carrillo, M. (10 de Octubre de 2016). Obtenido de SEMrush Blog: <https://es.semrush.com/blog/que-es-feedback-potenciarlo-redes-sociales/>
- Centro Europeo de Postgrado. (2020). *Calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Charlán, J. (Marazo de 2018). Obtenido de Business Marketing School: <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/el-boom-del-consumo-colaborativo>
- Clinica Veterinaria del Bosque. (2020). *Clinica Veterinaria del Bosque*. Obtenido de <https://www.veterinariadelbosque.com/clinica/servicios.html>
- Diario, M. (2020). *Milenio Diario*. Obtenido de <https://www.milenio.com/estilo/tu-mascota/estas-son-tus-responsabilidades-como-dueno-de-una-mascota>
- García, F. M. (25 de Diciembre de 2017). Obtenido de My Animals: <https://myanimals.com/es/diferencias-entre-un-hospital-clinico-y-una-clinica-veterinaria/>
- Julián Pérez Porto, A. G. (24 de Febrero de 2018). Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Reseña>

- Macario, A. (01 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://www.puromarketing.com/30/29952/importancia-resenas-online.html>
- MarketingDirecto. (28 de Junio de 2019). *Eficacia de la publicidad enfocada*. Obtenido de <https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/publicidad/eficacia-publicidad-enfocada-awareness-derrumba>
- Mendez, J. C. (s.f.). Obtenido de Monografías: <https://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Nikole Pacheco, M. P. (2019). Obtenido de Repositorio USIL: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9183/1/2019_Pacheco-Palomino.pdf
- Panunto, M. (2020). *Postcron*. Obtenido de <https://postcron.com/es/blog/resenas-reviews-reputacion-y-seo/>
- Pets, P. (2020). Obtenido de <https://pooch.pet/dogs>
- Pooch. (2020). *GooglePlay*. Obtenido de https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hottomali.OffLeashZone&hl=es_SV
- Posada, D. O. (5 de Junio de 2020). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/que-es-la-economia-colaborativa-y-cuales-son-sus-beneficios/#:~:text=de%20economía%20colaborativa-,Qué%20es%20la%20economía%20colaborativa%3A%20definición,clases%20de%20inglés%20o%20francés.>
- Raúl. (26 de junio de 2016). *Más allá del customer experience - La metodología para decodificar el fenómeno humano que hace la diferencia en los negocios*. Obtenido de Informática y tecnología sin complicaciones: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Que-es-el-GPS-y-como-funciona.php>

Sánchez. (26 de junio de 2016). *Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social*. Obtenido de Alegsa.com.ar - Portal de informática, tecnologías y web: http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion_web.php

Software, I. P. (s.f.). Obtenido de <https://www.123petsoftware.com>

Universidad Santo Tomás. (26 de junio de 2017). *Soporte a Servidores*. Obtenido de Inicio: <http://www.ustamed.edu.co/sistemas/index.php/frentes/sistemas/soporte-a-servidores>

VetFinder24. (2020). *GooglePlay*. Obtenido de https://play.google.com/store/apps/details?id=mobi.vetfinder&hl=es_SV

Videla, M. D. (2017). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612017000100004

ANEXOS

Anexo 1 – Prototipos del sistema

Anexo 2 – Manual de Configuración

Anexo 3 – Manual de Usuario

ANEXO 1 – PROTOTIPOS

- CUS gestionar cuenta (propietario)

Crear Propietario de mascota

Datos personales

Nombre del dueño:	<input type="text"/>	Telf fijo:	<input type="text"/>	
Apellido Paterno:	<input type="text"/>	Telf Celular:	<input type="text"/>	
Apellido Materno:	<input type="text"/>	correo:	<input type="text"/>	

Dirección

Domicilio:	<input type="text"/>	Distrito:	<input type="text" value="Seleccionar opción"/>
Región:	<input type="text" value="Seleccionar opción"/>	Provincia:	<input type="text" value="Seleccionar opción"/>

Usuario:

Nombre de usuario:	<input type="text"/>	Contraseña:	<input type="text"/>
		Confirmar contraseña :	<input type="text"/>

- CUS gestionar cuenta (veterinaria)

Registrar Veterinaria

Datos

RUC:

Nombre Público: Razón Social:

Telf fijo:  correo: 

Dirección y ubicación

Dirección veterinaria Ubicación: 

Distrito: Provincia:

Región:

Descripción:

Local

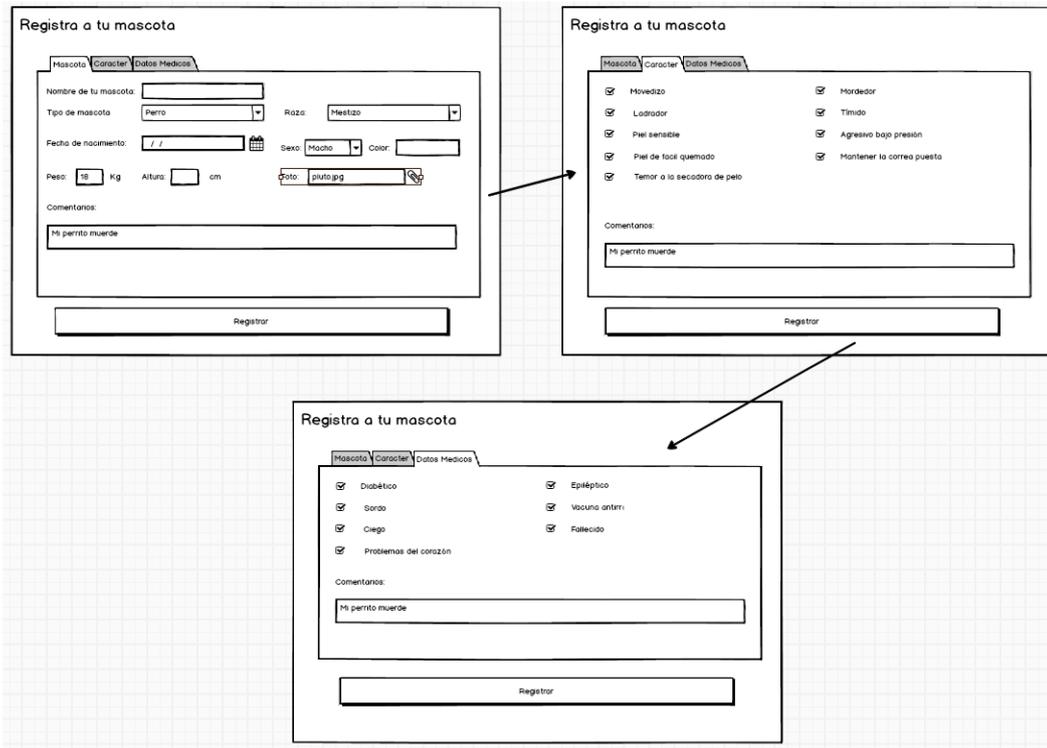
Dirección Local: Ubicación: 

Telf fijo:  Foto local: 

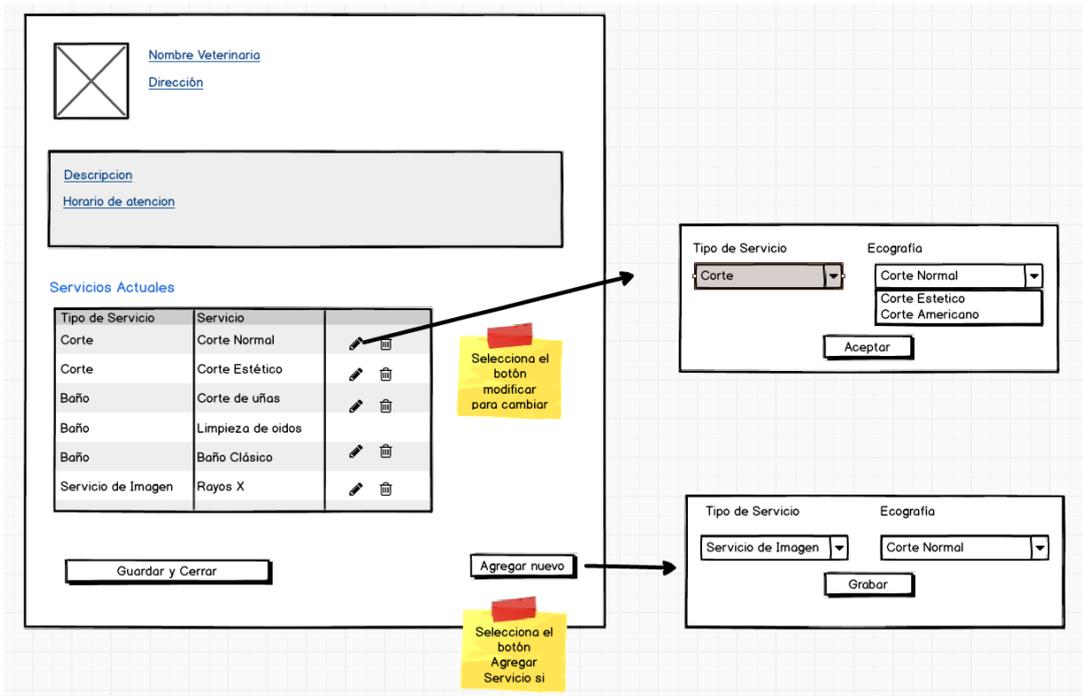
Horario atención

	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	10:00	11:00
Fin	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00	18:00	18:00

- CUS gestionar información mascota



- CUS gestionar servicio



- CUS solicitar publicidad

Crear Publicidad

Datos de Propietarios

Distrito o Distancia

Datos de Mascotas

Tipo de mascota

Distrito o Distancia

Número de propietarios alcanzados 1500

Datos de publicidad

Fecha de Inicio

Fecha de Término

Costo final S/. 50.00

- CUS Buscar Veterinaria

Buscar Veterinaria

Tipo de Servicio

Servicio

Distrito

Distancia

Valoración ★ ★ ★ ★ ☆



Clinica Veterinaria Pet Salud Breña

★★★★☆ 4

Hoy Horario de atención de 8:00 am - 20:00 pm



Veterinaria Agrosuni

★★★★☆ 4.5

Hoy Horario de atención de 8:00 am - 20:00 pm

- CUS calificar servicio

Mis solicitudes

Pendientes | **Aceptadas** | Realizados | Anulados

Nro	Fecha Registrada	Fecha Servicio	Tipo Servicio	Servicio	Tipo Mascota	Raza	Detalles	Calificación
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medicado	Perro	Beagle	Ver Solicitud	Calificar

Solicitud #123

¿El servicio se realizó?

Si No

Deje su calificación del servicio

Calificación

Comentario

- CUS Consultar Solicitud (Pendientes | Aceptadas | Anuladas)

Mis solicitudes

Pendientes | **Aceptadas** | Realizados | Anulados

Nro	Fecha Registro	Fecha Servicio	Tipo Servicio	Servicio	Tipo Mascota	Raza	Detalles
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medicado	Perro	Beagle	Ver Solicitud

Solicitud #123

Datos Veterinaria

[Local](#) [Dirección](#)

[Tipo de Servicio](#) [Detalle de Servicio](#)

[Fecha de Servicio](#)

Datos Propietario

[Nombre](#) [Número Teléfono](#)

[Dirección](#) [Correo Electrónico](#)

[Ver datos mascota](#)

[Aceptar Servicio](#) [Anular](#)

[Nombre Mascota](#)

Información Básica

Información Comportamiento

Información Médica

[Cerrar](#)

- CUS calificar servicio

Mis solicitudes

Pendientes Aceptadas Realizados Anulados

Nro	Fecha Registr	Fecha Servicio	Tipo Servicio	Servicio	Tipo Mascota	Raza	Detalles	Calificaci
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medicad	Perro	Beagle	Ver Solicitud	Calificar

Solicitud #123

¿El servicio se realizó?

Si No

Deje su calificación del servicio

Calificación

Comentario

Calificar

- CUS gestionar debate

Mis solicitudes

Pendientes Aceptadas Realizados Anulados

Nro	Fecha Regist	Fecha Servic	Tipo Servic	Servicio	Tipo Mascot	Raza	Detalles	Calificaci	Queja
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medica	Perro	Beagl	Ver Solicitu	4	Ver quej

Queja #111

Mensaje Propietario

Mensaje Veterina

Enviar Respuesta

- CUS resolver debate

Mis solicitudes

Pendientes Aceptadas Realizados Anulados

Nro	Fecha Regist	Fecha Servic	Tipo Servic	Servicio	Tipo Mascot	Raza	Detalles	Calificaci	Queja
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medicat	Perro	Beagl	Ver Solicitu	4	Ver quej

Queja #111

Mensaje Propietario

Mensaje Veterina

Resolución

Enviar Respuesta

- CUS consultar calificación

Mis solicitudes

Pendientes Aceptadas Realizados Anulados

Nro	Fecha Registr	Fecha Servicio	Tipo Servicio	Servicio	Tipo Mascota	Raza	Detalles	Calificación
123	20/08/2020	25/08/2020	Baño	Baño medicado	Perro	Beagle	Ver Solicitud	4

Solicitud #123

Deje su calificación del servicio

[Puntaje Calificación](#)

[Comentario](#)

Cerrar

- CUS consultar datos publicidad

Consultar Publicidad

Datos de publicidad	Datos de Propietarios	Datos de Mascotas
Fecha de Inicio	Distrito o Distancia	Tipo de mascota
Fecha de Término		Distrito o Distancia
Costo final	S/. 50.00	

Datos de alcance
Cantidad de vistas alcanzadas
Cantidad de solicitudes alcanzadas
Conversión de solicitud a servicio

ANEXO 2 – MANUAL DE CONFIGURACIÓN

- Instalación de SQL Server 2019

Requisitos:

- Windows 10 o superior
- Windows server 2016 o superior

Procedimiento:

Ingresar a la siguiente URL para descargar los instaladores:

<https://www.microsoft.com/en-us/sql-server/sql-server-downloads>

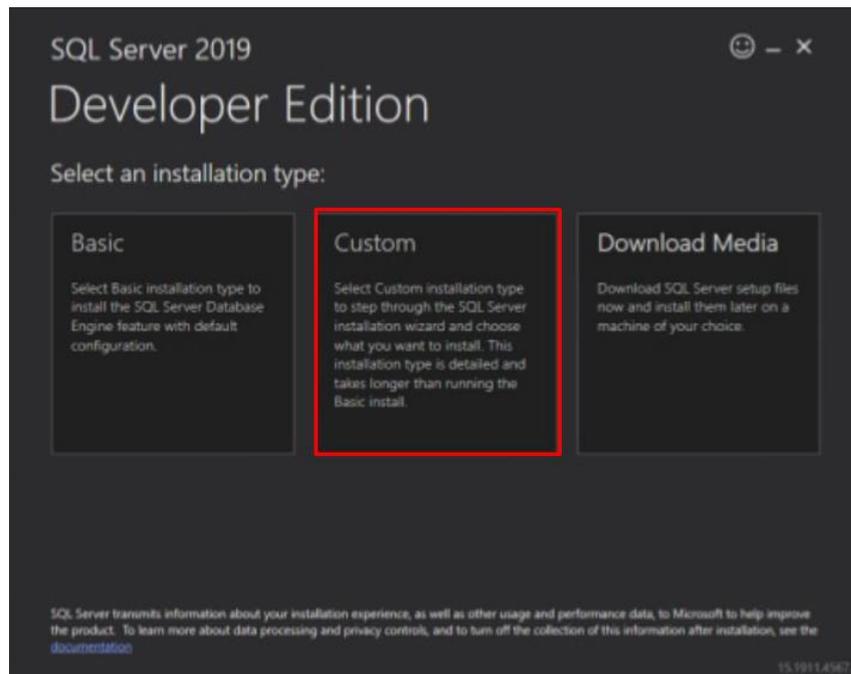


Para esta guía seleccionaremos la edición Developer, luego descargaremos el ejecutable.

Doble clic sobre el instalador



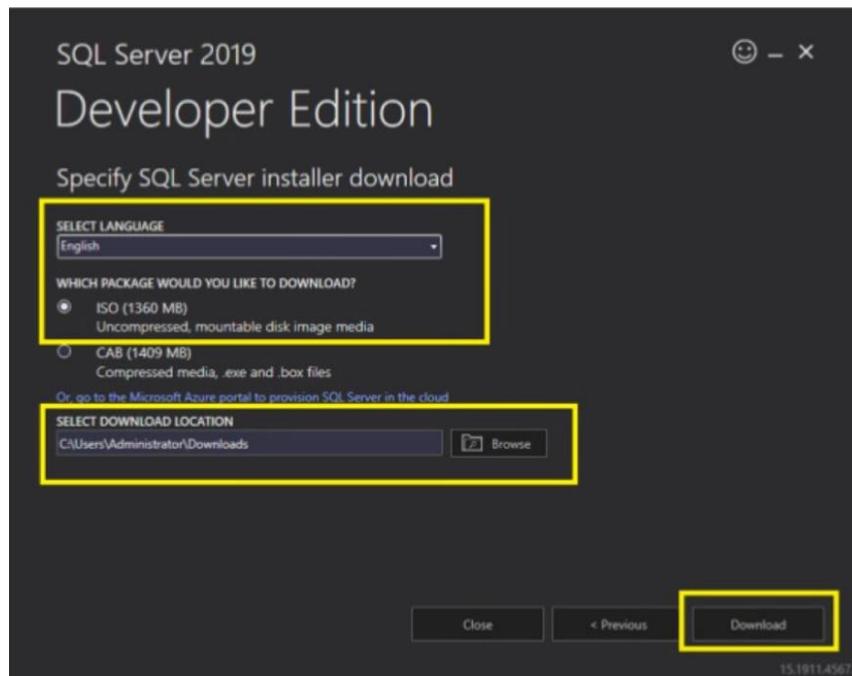
Se mostrará una ventana emergente con 3 opciones: Basic, Custom y Download Media, clic en Custom.



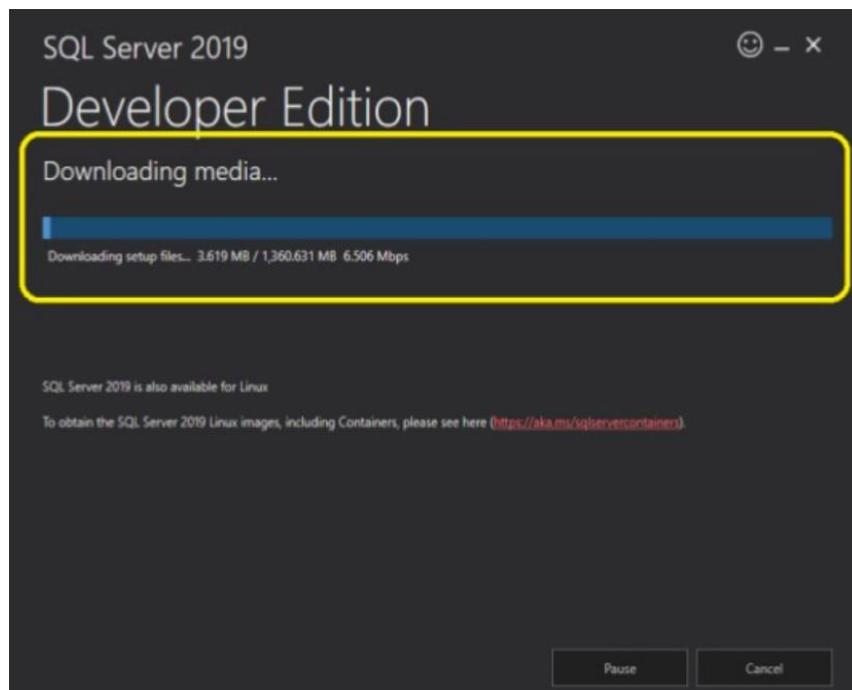
Como recomendación. Sql server 2019 recomienda instalar la versión ISO.



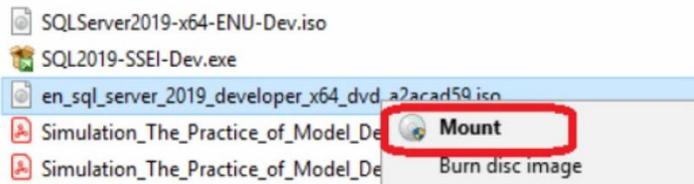
En la siguiente ventana debemos seleccionar el idioma y la ubicación de la descarga del archivo ISO.



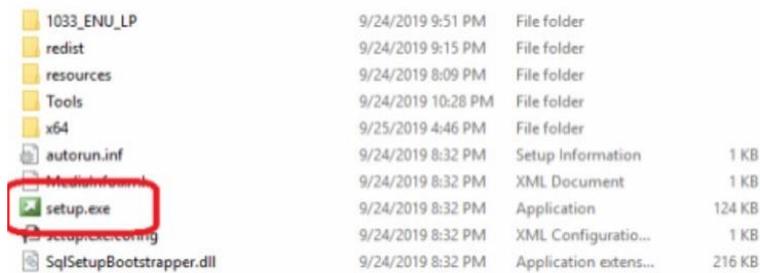
Esperamos que la descarga finalice.



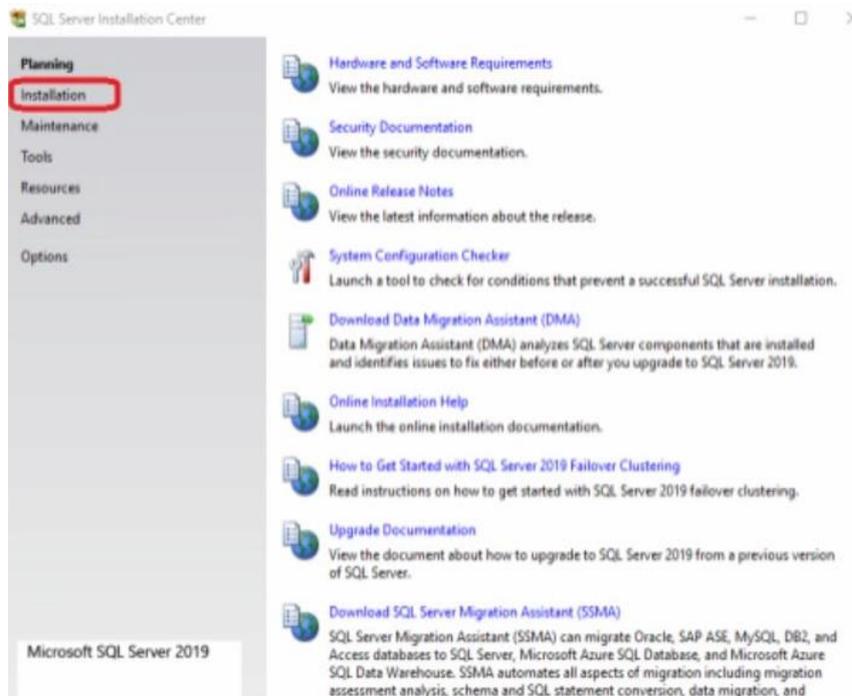
Cuando la imagen ISO esté en el equipo. Debemos montarla en una unidad virtual para iniciar la instalación. Clic derecho en la imagen ISO, seleccionar Mount.



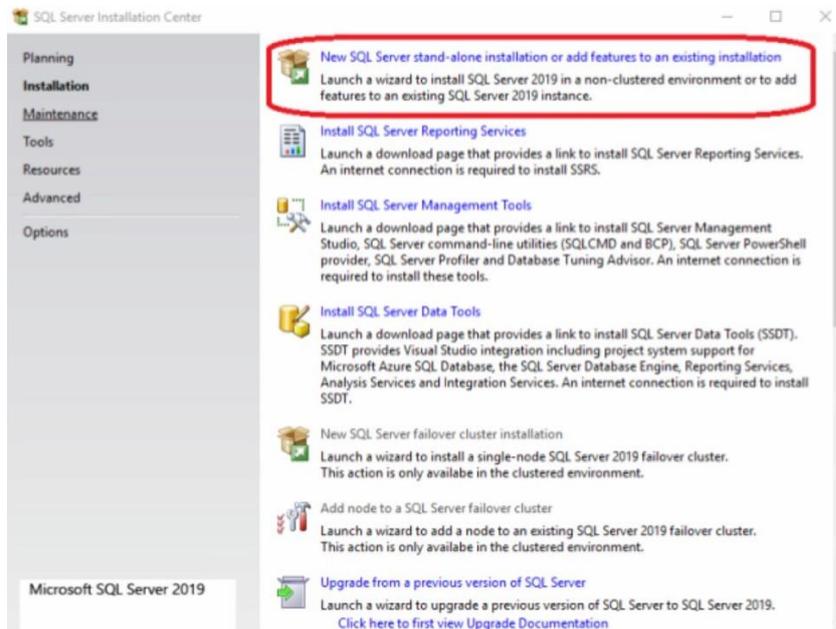
Ingresar a la unidad virtual y seleccionar “Setup.exe”



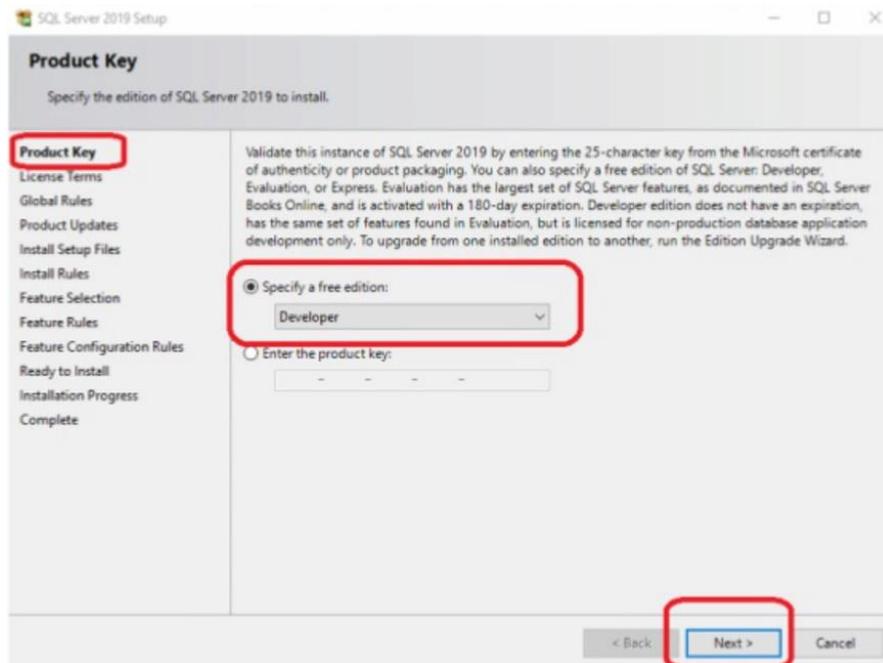
Se desplegará una nueva ventana, con diferentes opciones. Seleccionar “Installation”



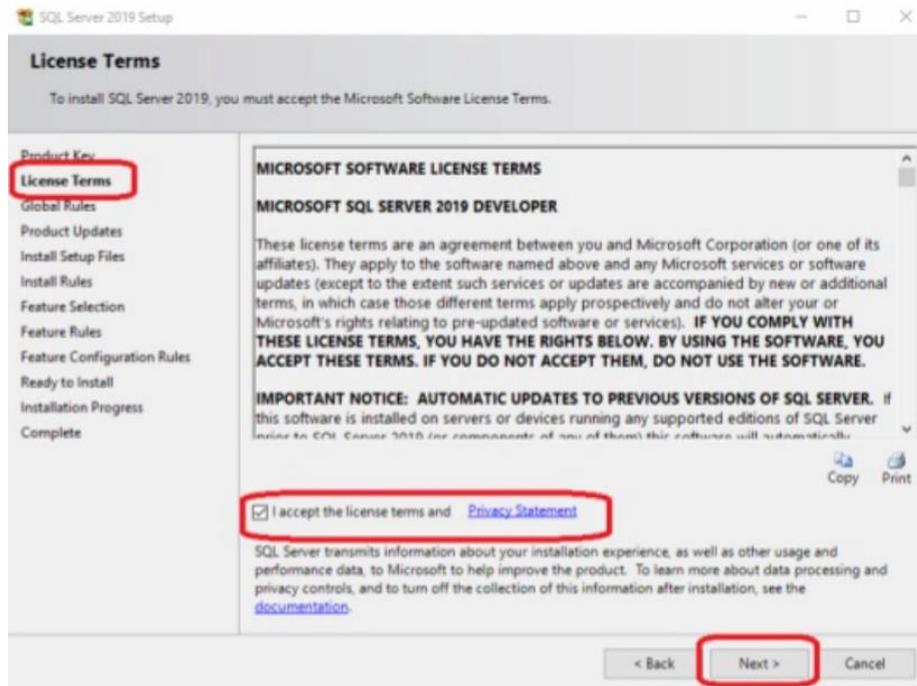
Seleccionar la opción New SQL Server stand-alone installation or add features to an existing installation.



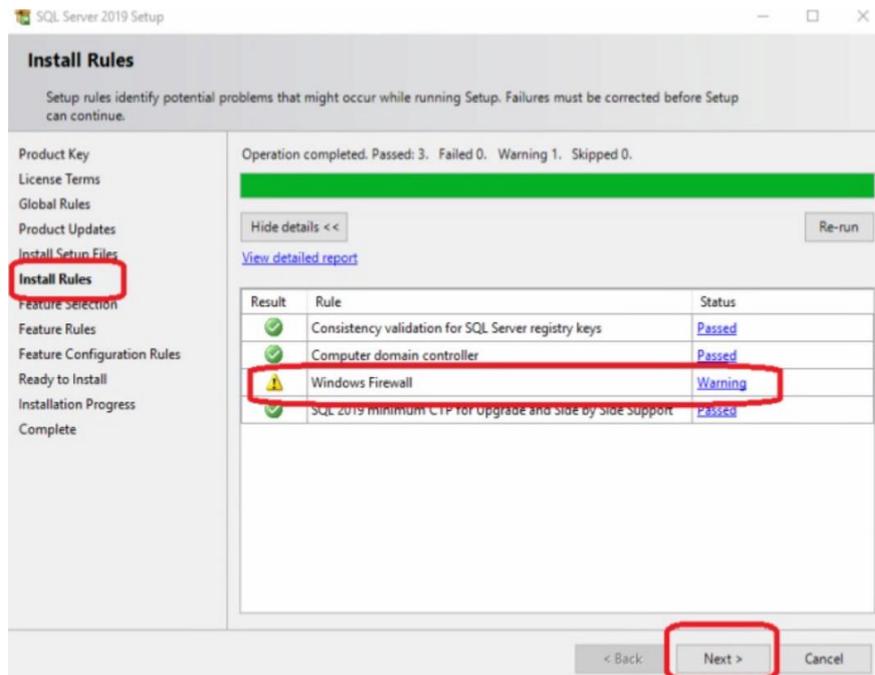
En la siguiente ventana elegimos “Developer” y luego clic en el botón Next.



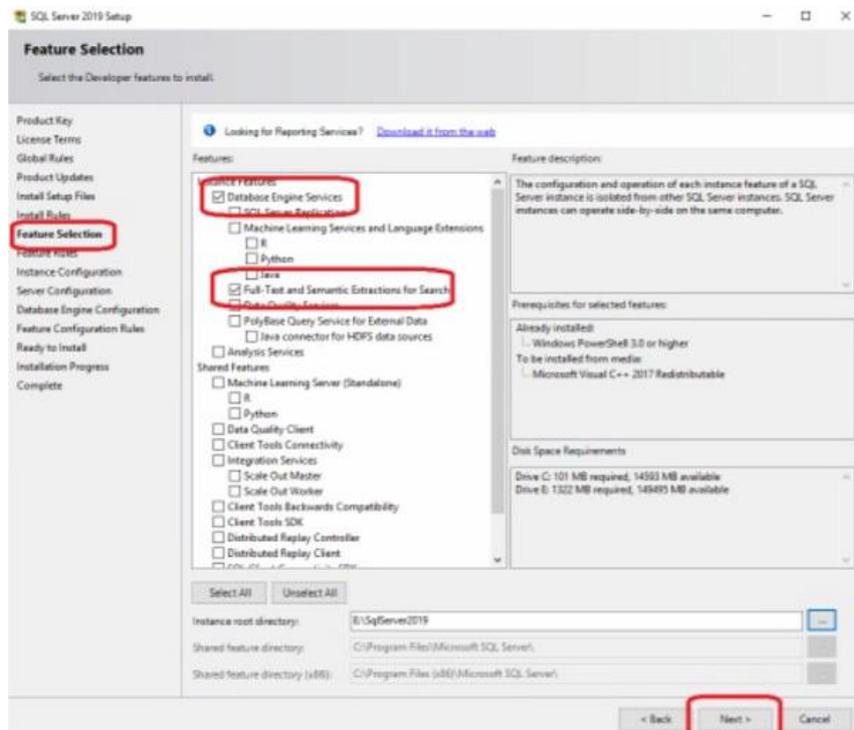
Aceptamos los términos y condiciones luego clic en Next



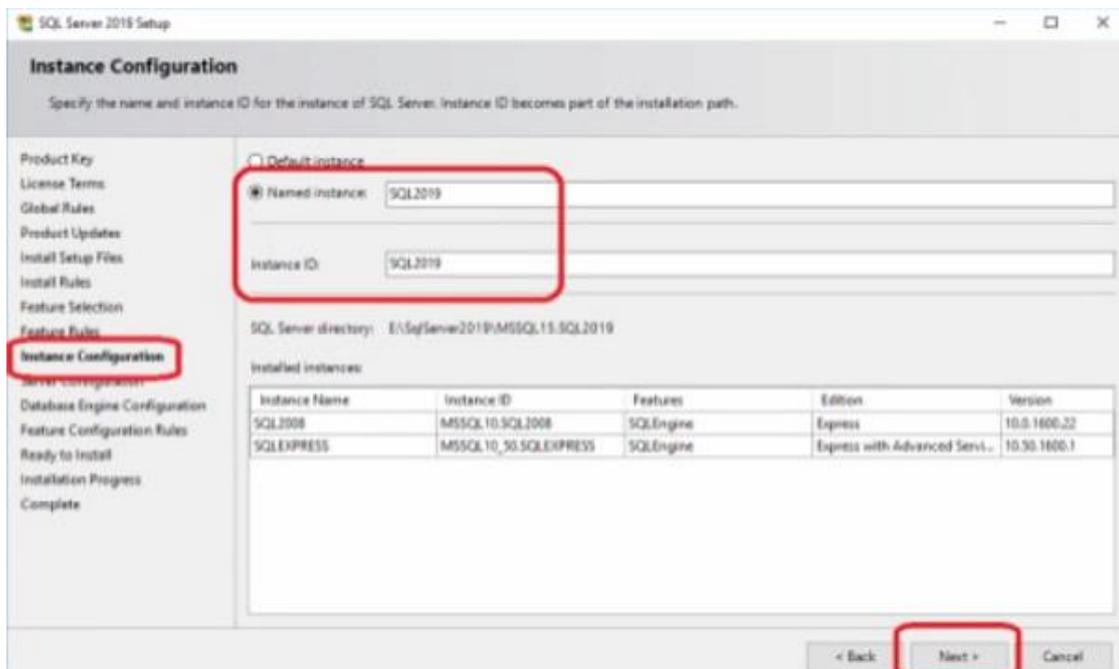
En la siguiente ventana hacer clic en el botón Next



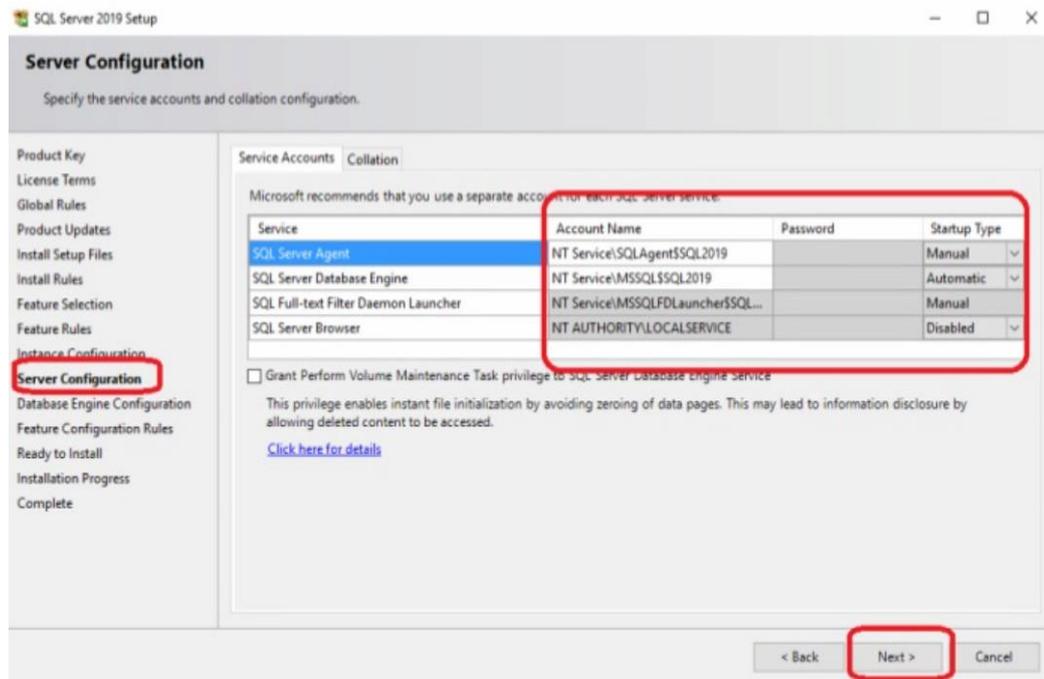
En la siguiente ventana seleccionar las características necesarias a utilizar luego clic en el botón Next.



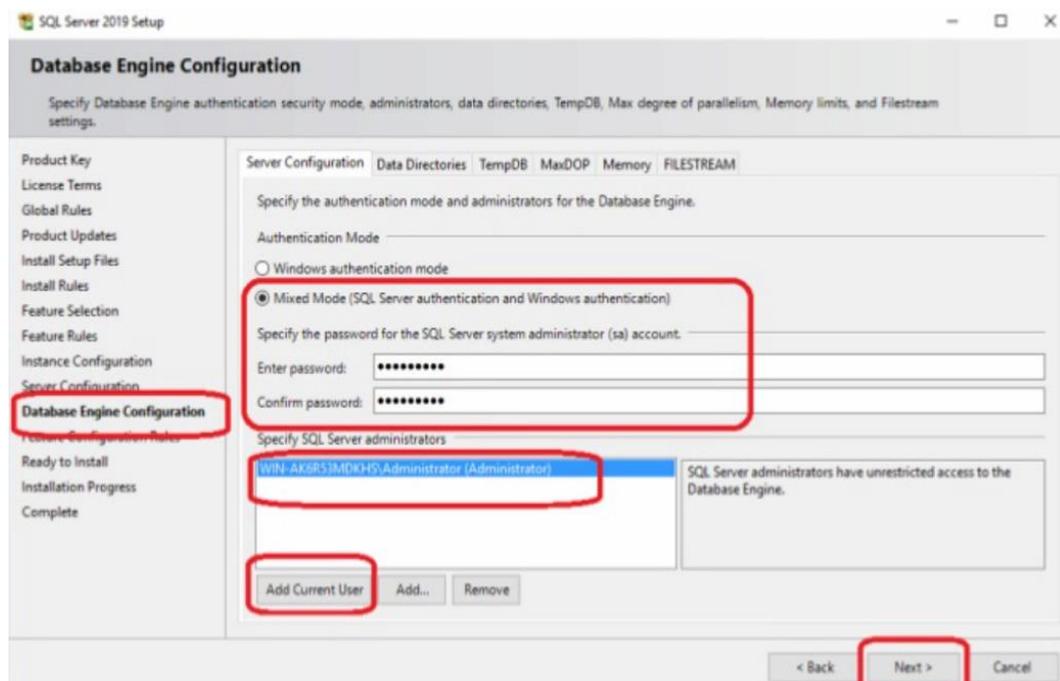
Ingresamos un nombre a la instancia y luego clic en el botón Next



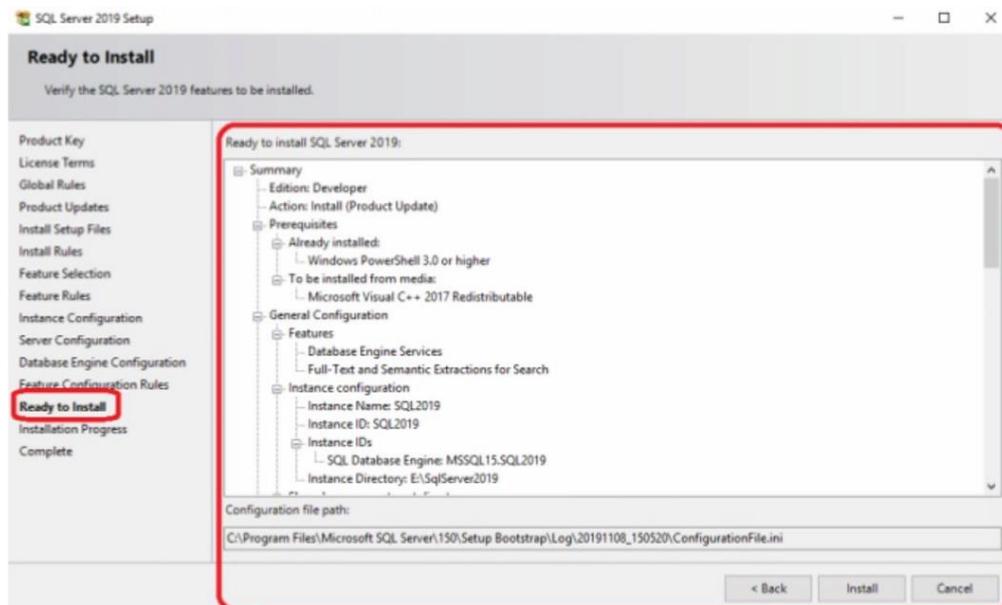
En la ventana Server Configuration dejamos por defecto marcado las opciones luego clic en el botón Next



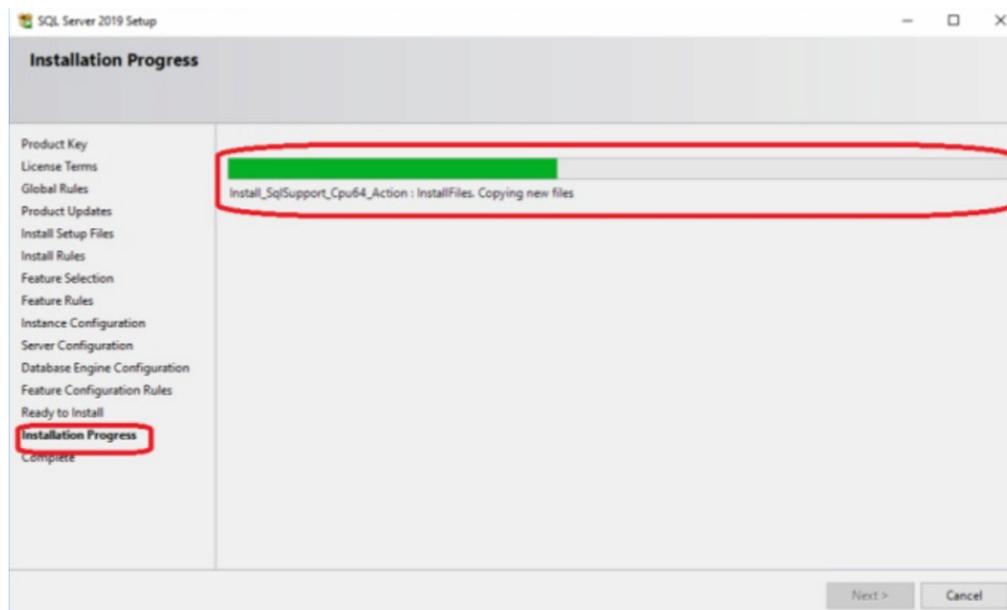
En la ventana **database Engine configuration** seleccionar **Mixed Mode**, luego agregamos el usuario haciendo clic en el botón **Add Current User** y por último clic en el botón **Next**.

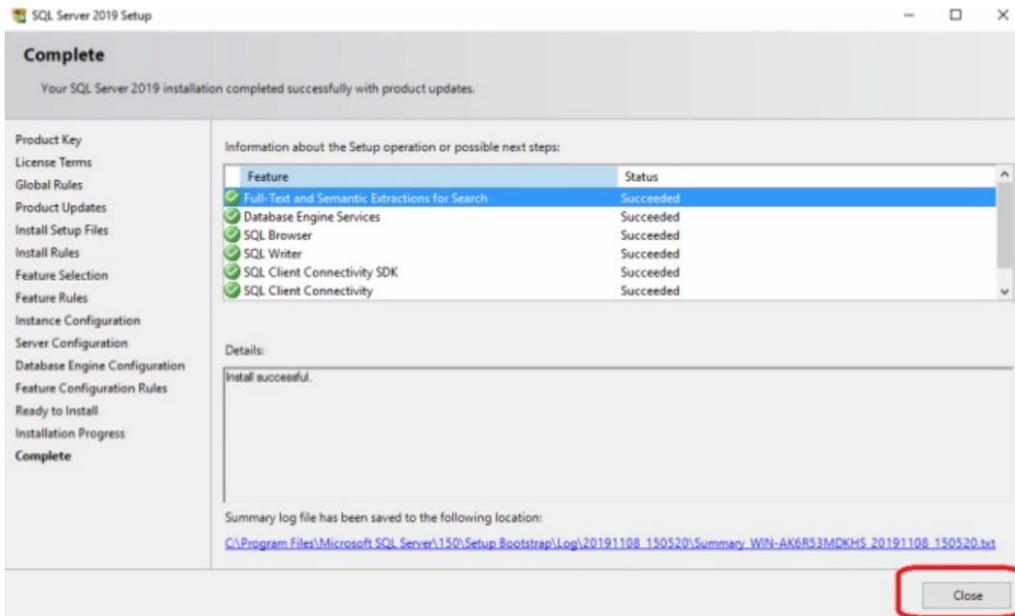


En la ventana Ready to install hacer clic en el botón Install.



Esperamos que finalice la instalación.





Para poder administrar a Sql Sever es necesario descargar “Sql Server Management Studio”.

- Instalación de SQL Server Management Studio

Ingresar a la siguiente URL:

<https://docs.microsoft.com/en-us/sql/ssms/download-sql-server-management-studio-ssms?redirectedfrom=MSDN&view=sql-server-ver15>

Download SQL Server Management Studio (SSMS)

11/03/2019 • 4 minutes to read • 👤👤👤👤👤 +23

APPLIES TO: SQL Server Azure SQL Database Azure Synapse Analytics (SQL DW) Parallel Data Warehouse

SQL Server Management Studio (SSMS) is an integrated environment for managing any SQL infrastructure, from SQL Server to Azure SQL Database. SSMS provides tools to configure, monitor, and administer instances of SQL Server and databases. Use SSMS to deploy, monitor, and upgrade the data-tier components used by your applications, and build queries and scripts.

Use SSMS to query, design, and manage your databases and data warehouses, wherever they are - on your local computer, or in the cloud.

SSMS is free!

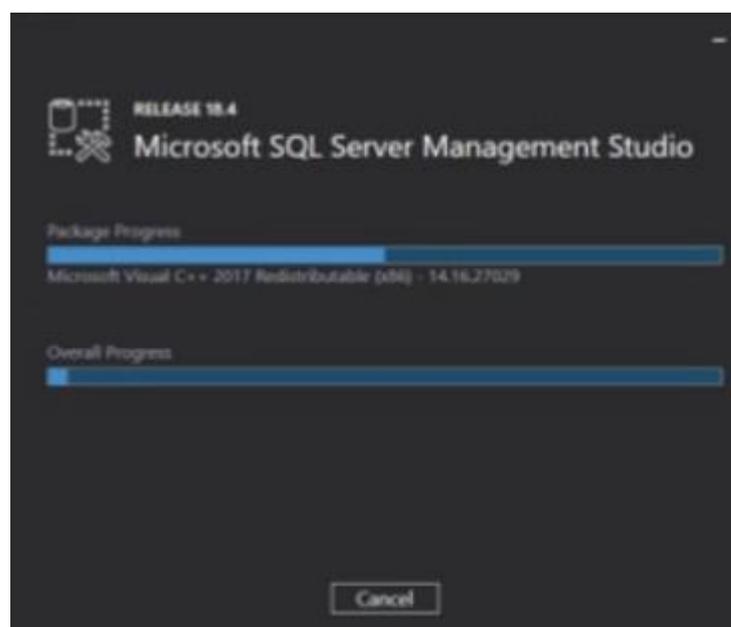
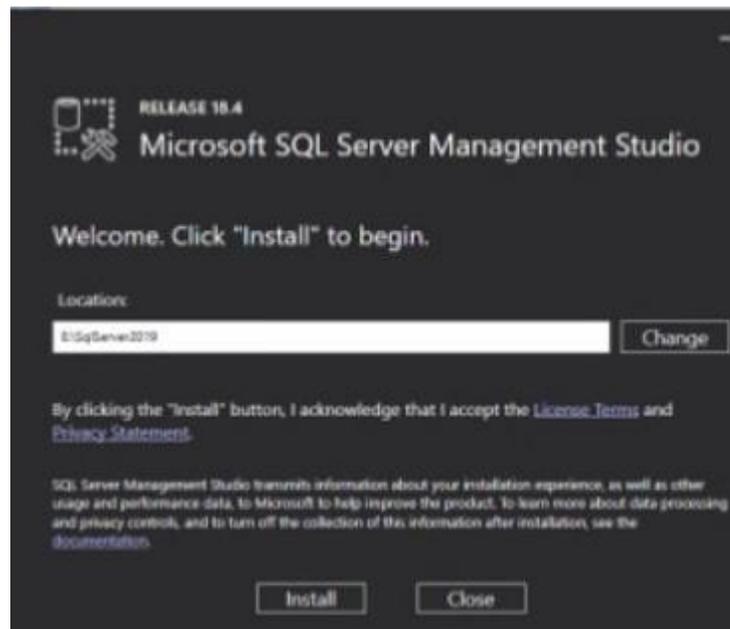
[Download SSMS](#)

SSMS 18.4 is the latest general availability (GA) version of SSMS. If you have a previous GA version of SSMS 18 installed, installing SSMS 18.4 upgrades it to 18.4. If you have an older *preview* version of SSMS 18.x installed, you must uninstall it before installing SSMS 18.4.

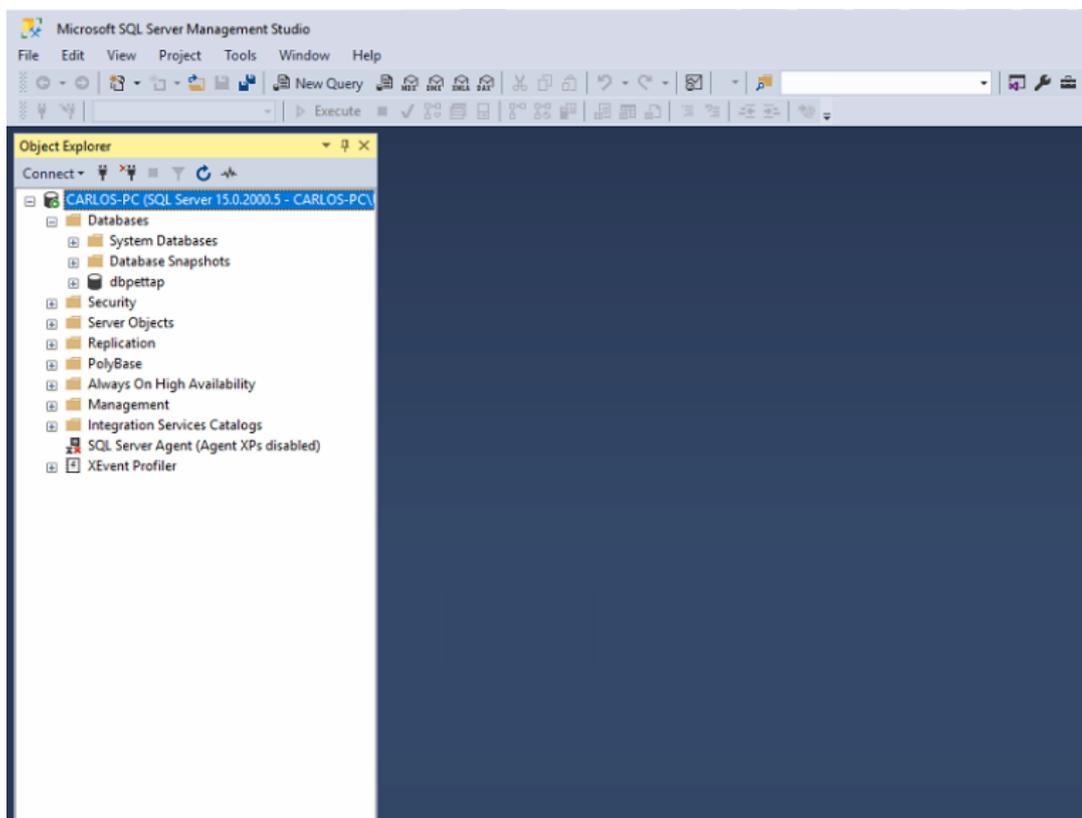
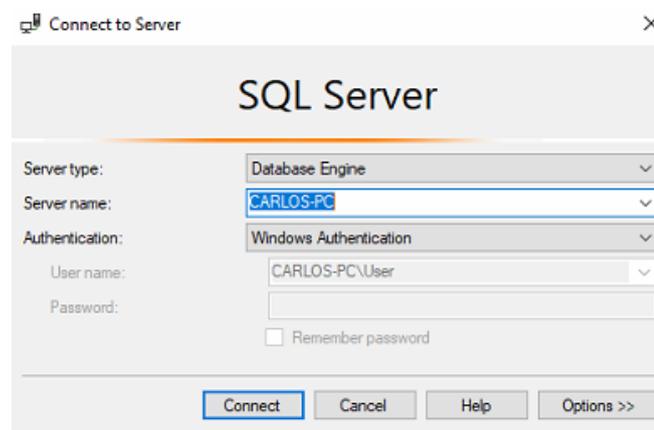
Seleccionar Download SSMS e iniciara la descarga de un ejecutable



Seleccionamos el nuevo instalador. Una nueva ventana se mostrará indicando el inicio de la instalación de SSMS. Hacer clic en el botón Install.



Una vez finalizada la instalación de SSMS. Debemos ingresar a la aplicación para conectarlos a la instancia de Sql Server instalada.

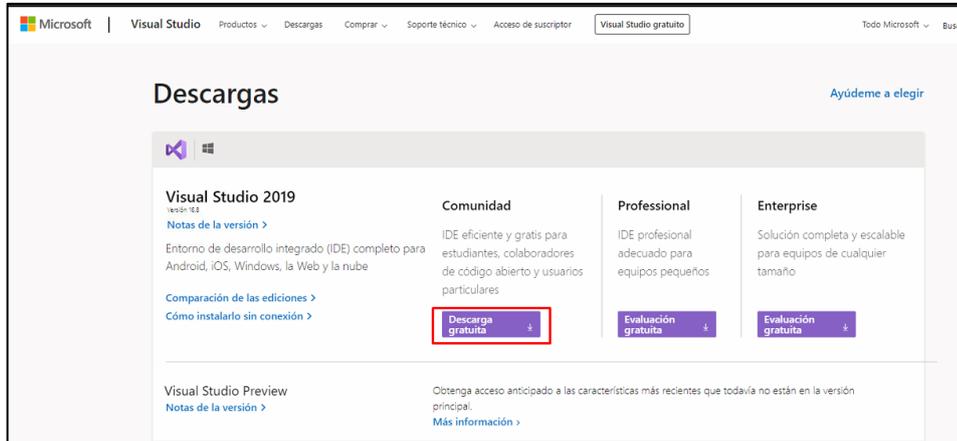


- Instalación de Visual studio 2017

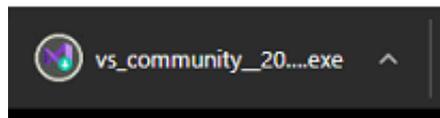
Ingresamos a la siguiente url para descargar el instalador de visual studio:

<https://visualstudio.microsoft.com/es/downloads/>

Clic en Descarga gratuita



Clic sobre el instalador

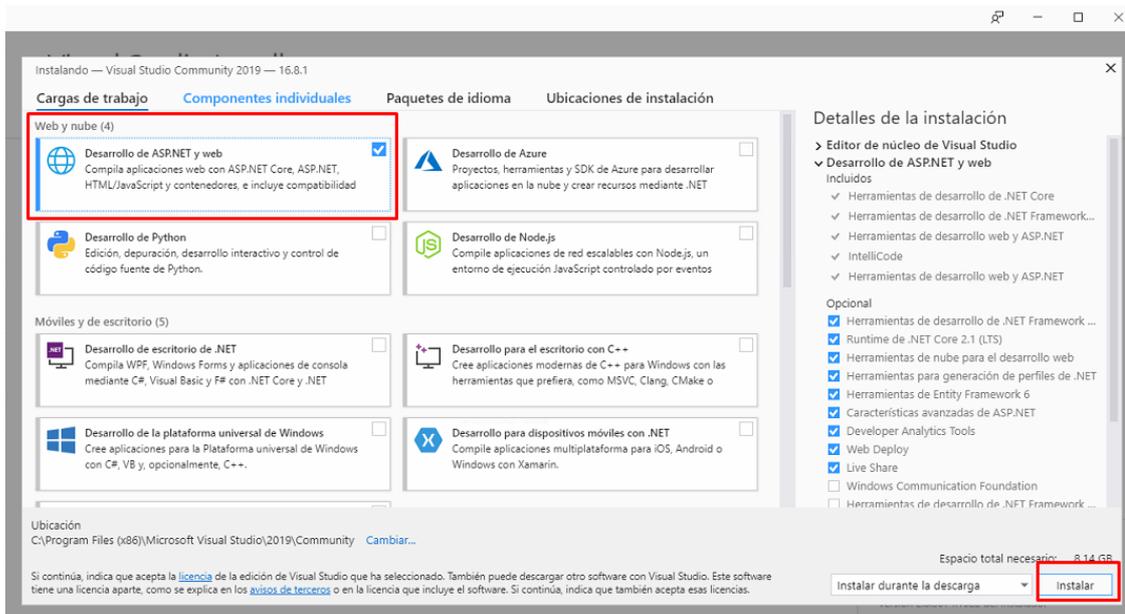


Ejecutar el archivo de programa previo para instalar el instalador de visual studio.

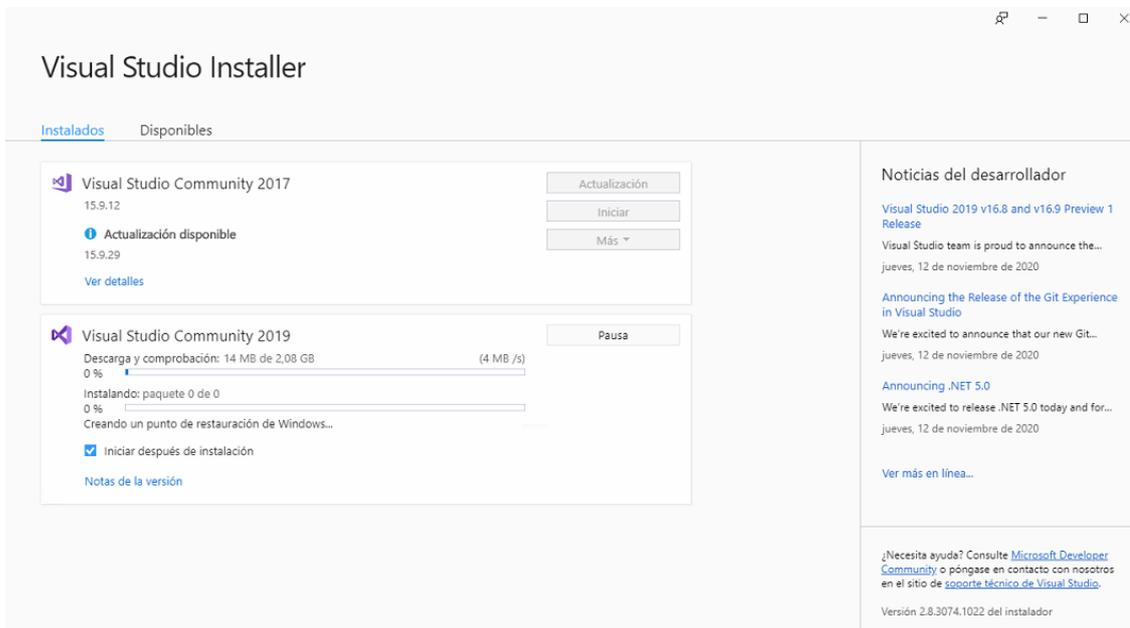
Se le pedirá que acepte todos los términos de licencia.



Seleccione la carga de trabajo que quiera en la pantalla. Para este caso seleccionaremos Desarrollo de ASP.NET y Web, luego clic en el botón Instalar.



El proceso de instalación se inicia correctamente. Cuando la instalación de Visual Studio haya finalizado, elija el botón Iniciar para empezar a desarrollar con Visual Studio.



ANEXO 3 - MANUAL DE USUARIO

- Ingreso al sistema

Una vez registrado en el nuevo usuario ingresará con su correo y contraseña y hará clic en “Iniciar Sesión”.

Usuario

Contraseña

[Iniciar Sesión](#) [Registrar propietario](#) [Registrar veterinaria](#)

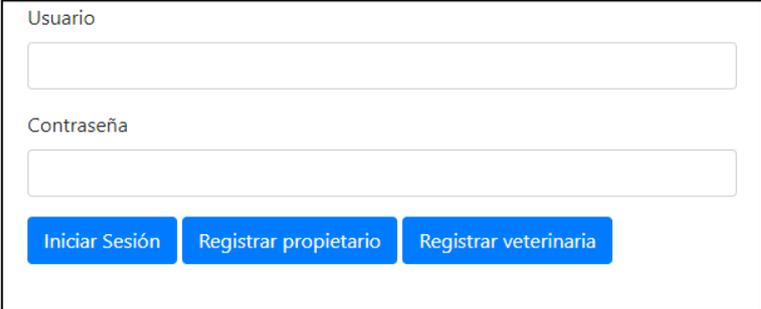
La sesión iniciará y por defecto el sistema mostrará la lista de veterinarias del distrito donde se encuentre el usuario.

The screenshot shows the 'Buscar veterinarias' web application interface. At the top, there is a green navigation bar with the text 'Inicio', 'Mi cuenta', 'Mis solicitudes', and 'Buscar Veterinaria', along with an 'Ingresar' button. The main heading is 'Buscar veterinarias'. On the left side, there are several filter dropdown menus: 'Distancia' (set to 'Cualquier distancia'), 'Servicio' (set to '-- Elegir un servicio --'), 'Distrito' (set to 'La Molina'), 'Calificación' (set to 'Todas las calificaciones'), and 'Horario de atención' (set to 'Cualquier horario'). The main content area displays a list of 'Veterinarias: 7'. Three results are visible: 1. 'Rastros Pet-Care' with address 'Av. los Fresnos 1884, La Molina, La Molina' and 'Puntuación promedio: 0 ★'. 2. 'Veterinaria Animal Hospital Fresnos' with address 'Av. los Fresnos 1791, La Molina, La Molina' and 'Puntuación promedio: 0 ★'. 3. 'Veterinaria Molinopet' with address 'Avenida de los Condóres Mz U2A, La Molina, La Molina' and 'Puntuación promedio: 0 ★'. The footer contains the text 'Copyright © 2020 NZImport SA'.

- Registrar propietario y mascota

Registrar una cuenta nueva de propietario

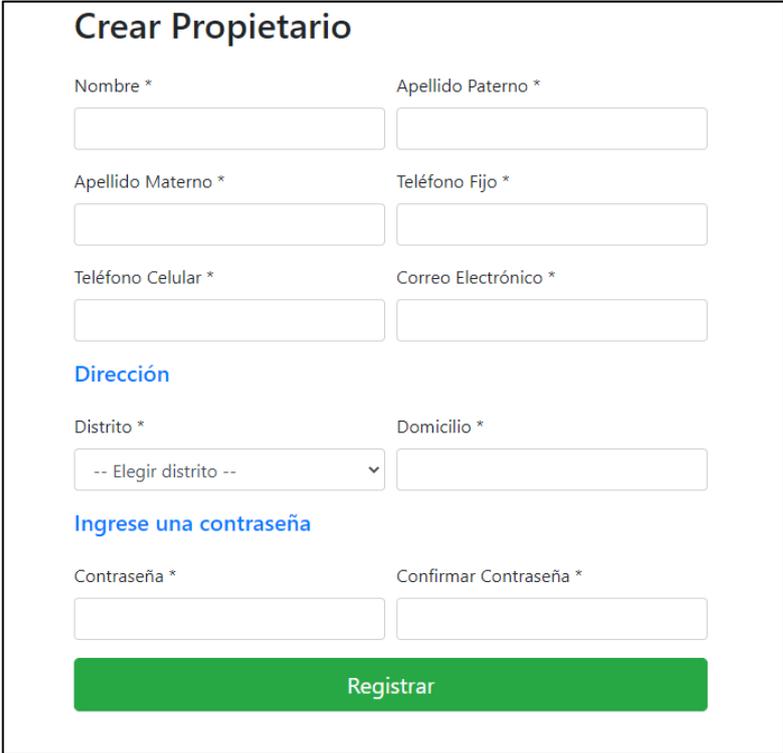
El nuevo usuario debe ingresar al sistema. En él encontrará la pantalla de Login, hacer clic en el botón “Registrar Propietario”.



Formulario de inicio de sesión con los siguientes elementos:

- Campo de texto etiquetado "Usuario".
- Campo de texto etiquetado "Contraseña".
- Tres botones azules: "Iniciar Sesión", "Registrar propietario" y "Registrar veterinaria".

La pantalla mostrará el formulario para registrar propietario.



Formulario "Crear Propietario" con los siguientes campos:

- Nombre *
- Apellido Paterno *
- Apellido Materno *
- Teléfono Fijo *
- Teléfono Celular *
- Correo Electrónico *
- Dirección**
- Distrito * (menú desplegable con "-- Elegir distrito --")
- Domicilio *
- Ingrese una contraseña**
- Contraseña *
- Confirmar Contraseña *
- Botón "Registrar" (verde)

Cuando los datos obligatorios estén llenos hacer clic en “Registrar” y el usuario propietario será creado.

- Consultar y actualizar propietario

NOTA: Solo los usuarios con perfil de propietarios pueden consultar o actualizar datos de propietario.

Para actualizar los datos del propietario hay que hacer clic en el enlace “Mis datos” del navegador.



La pantalla mostrará los datos del propietario, permitiéndole actualizar los datos de su cuenta que desee.

Actualizar Propietario

Datos Personales

Nombre *	Apellido Paterno *
<input type="text" value="Maria"/>	<input type="text" value="Silva"/>
Apellido Materno *	Teléfono Fijo *
<input type="text" value="Silva"/>	<input type="text" value="01459565"/>
Teléfono Celular *	Correo Electrónico *
<input type="text" value="992224577"/>	<input type="text" value="maria.silva@outlook.com"/>

Dirección

Distrito *	Domicilio *
<input type="text" value="La Molina"/>	<input type="text" value="Av. Luis Macagno, 15024"/>

Ingrese una contraseña

Contraseña *	Confirmar Contraseña *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Guardar cambios

Al hacer clic en “Guardar Cambios” hará que la información se actualice.

- Registrar mascotas

NOTA: Solo los usuarios con perfil de propietarios pueden registrar mascotas.

Para registrar una mascota hay que hacer clic en el enlace “Registrar mascota” del navegador.

La pantalla mostrará el formulario para registrar la mascota.

DATOS MASCOTA

Nombre de tu mascota <input type="text"/>	Tipo de mascota <input type="text" value="-- Elegir tipo de mascota --"/>	Raza <input type="text" value="-- Elegir raza --"/>
Fecha de nacimiento <input type="text"/>	Sexo <input type="text" value="-- Elegir sexo --"/>	Color <input type="text" value="-- Elegir color --"/>
Peso (kg) <input type="text"/>	Altura (cm) <input type="text"/>	Foto <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo

CARÁCTER

<input type="checkbox"/> Agresivo bajo presión	<input type="checkbox"/> Ladrador	<input type="checkbox"/> Mordelón
<input type="checkbox"/> Tímido	<input type="checkbox"/> Movedizo	

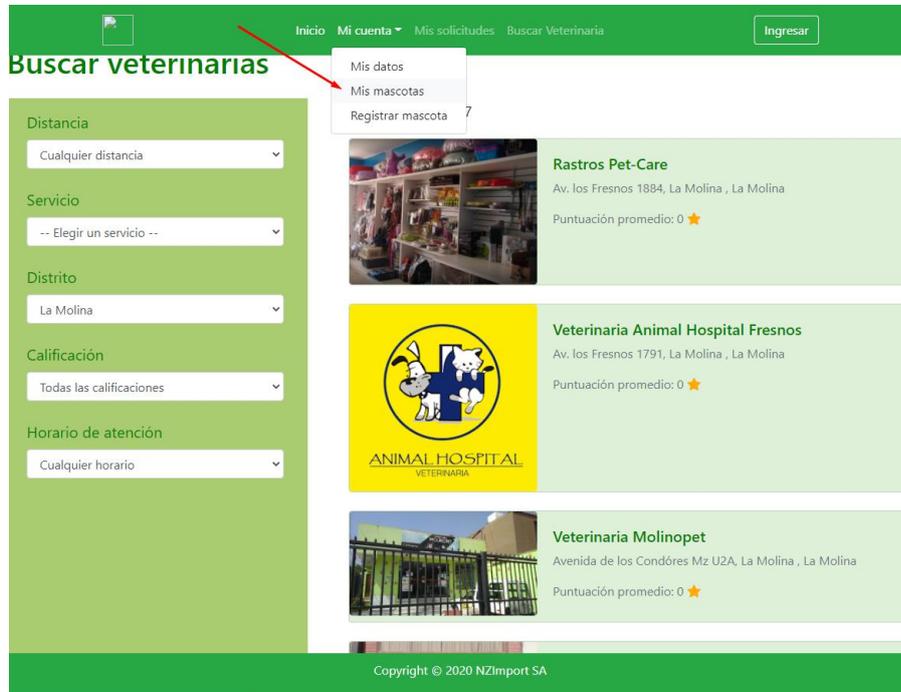
¿Tene algún comentario sobre el cuidado de tu mascota?

Una vez llenados los datos se hace clic en el botón “Registrar Mascota” para finalizar.

- Consultar y actualizar mascotas

NOTA: Solo los usuarios con perfil de propietarios pueden consultar o actualizar mascotas.

Para registrar una mascota hay que hacer clic en el enlace “Registrar mascota” del navegador.



En la pantalla aparecerán todas las mascotas que el propietario haya registrado.



MIS MASCOTAS



Al hacer clic en “Actualizar datos” la pantalla mostrará los datos de la mascota y si desea actualizarlos haciendo clic en “Actualizar mascota”.

DATOS MASCOTA

Nombre de tu mascota <input type="text" value="Toby"/>	Tipo de mascota <input type="text" value="Perro"/>	Raza <input type="text" value="Basset hound"/>
Fecha de nacimiento <input type="text"/>	Sexo <input type="text" value="-- Elegir sexo --"/>	Color <input type="text" value="Bicolor"/>
Peso (kg) <input type="text" value="20"/>	Altura (cm) <input type="text" value="35"/>	Foto <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo

CARÁCTER

<input type="checkbox"/> Agresivo bajo presión	<input type="checkbox"/> Ladrador	<input type="checkbox"/> Mordelón
<input type="checkbox"/> Tímido	<input checked="" type="checkbox"/> Movedizo	

¿Tene algún comentario sobre el cuidado de tu mascota?

Toby es inquieto y tímido

- Registro de veterinaria

Registrar una cuenta nueva de veterinaria

El nuevo usuario debe ingresar al sistema. En él encontrará la pantalla de *Login*, hacer clic en el botón “Registrar Veterinaria”.

Usuario

Contraseña

La pantalla mostrará el formulario para registrar veterinaria.

Crear Veterinaria Datos Legales

RUC *	Razon Social *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre Público *	Dirección Legal *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo *	Breve Descripción (público) *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cuando los datos obligatorios estén llenos hacer clic en “Registrar” y el usuario veterinario será creado.

- Consultar y actualizar veterinaria

NOTA: Solo los usuarios con perfil de veterinaria pueden consultar o actualizar datos de veterinaria.

Para actualizar los datos de la veterinaria hay que hacer clic en el enlace “Mis datos” del navegador.



La pantalla mostrará los datos de la veterinaria y sus locales, permitiéndole actualizar los datos de su cuenta que desee.

Crear Veterinaria

[Datos Legales](#)

RUC * 20513682210	Razon Social * Rastros Pet-Care
Nombre Público * Rastros Pet-Care	Dirección Legal * Av. los Fresnos 1884, La Molina
Correo *	Breve Descripción (público) * La veterinaria lleva más de 10 años dando el mejor servicio y trato a sus mascotas

Actualizar Veterinaria

Nro.	Nombre del local	Distrito	Puntuación
1	Rastros Pet-Care	La Molina	0

Al hacer clic en “Actualizar Veterinaria” hará que la información se actualice.

- Registrar local y servicios

NOTA: Solo los usuarios con perfil de veterinaria pueden crear y actualizar locales y servicios.

Para actualizar una veterinaria hay que hacer clic en “Registrar Local”.

Inicio Mi cuenta Buscar Veterinaria Ingresar

Mis datos
Registrar local
Mis solicitudes
Mis publicidad

Busca veterinarias

Distancia
Cualquier distancia

Servicio
-- Elegir un servicio --

Distrito
La Molina

Calificación
Todas las calificaciones

Horario de atención
Cualquier horario

Veterinarias: 7

Rastros Pet-Care
Av. los Fresnos 1884, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Veterinaria Animal Hospital Fresnos
Av. los Fresnos 1791, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Veterinaria Molinopet
Avenida de los Condóres Mz U2A, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Copyright © 2020 NZImport SA

La pantalla mostrará el formulario de registro de local y servicios, al llenar todos los datos se hará clic en “Registrar Local”.

Crear Local

Nombre del Local *	Dirección *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Distrito *	Teléfono fijo *
-- Elegir distrito --	<input type="text"/>
Teléfono celular *	Foto <input type="button" value="Browse"/>
<input type="text"/>	

Horario de atención

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
-	-	-	-
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Viernes	Sábado	Domingo	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
-	-	-	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Estéticos	Hospedaje	Médico	Quirúrgico
Baños Corte de uñas Odontología Peluquería	Residencia Hospitalización Guardería canina	Medicina interna Desparasitación Vacunación Traumatología	Ecografía Endoscopia Cirugía Dermatología

Urgencia

Urgencia médica

Registrar Local

- Consultar y actualizar local y servicios

NOTA: Solo los usuarios con perfil de veterinaria pueden consultar o actualizar datos de los locales.

Para actualizar los datos hay que hacer clic en el enlace del número de local.

Crear Veterinaria

[Datos Legales](#)

RUC * **Razon Social ***

Nombre Público * **Dirección Legal ***

Correo * **Breve Descripción (público) ***

Actualizar Veterinaria

Nro.	Nombre del local	Distrito	Puntuación
1	Rastros Pet-Care	La Molina	0

La pantalla mostrará los datos del local y sus servicios, permitiéndole actualizar los datos de su cuenta que desee.

Crear Local

Nombre del Local * **Dirección ***

Distrito * **Teléfono fijo ***

Teléfono celular * **Foto** No se eligió archivo

Horario de atención

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="10"/>
<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="20"/>
Viernes	Sábado	Domingo	Estéticos
<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="0"/>	Baños Corte de uñas Odontología Peluquería
<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="0"/>	Hospedaje Residencia Hospitalización Guardería canina

Médico **Quirúrgico** **Urgencia**

Registrar Local

Al hacer clic en “Registrar Local” hará que la información se actualice.

- Solicitar servicios veterinarios

Para solicitar un servicio primero se debe buscar y elegir una veterinaria, para esto se debe ingresar al sistema con el enlace “Inicio” o “Buscar veterinaria”. Por defecto la pantalla mostrará todas las veterinarias publicitadas y no publicitadas que se encuentren en la zona.

Buscar veterinarias

Distancia
Cualquier distancia

Servicio
-- Elegir un servicio --

Distrito
La Molina

Calificación
Todas las calificaciones

Horario de atención
Cualquier horario

Veterinarias: 7

Rastros Pet-Care
Av. los Fresnos 1884, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Veterinaria Animal Hospital Fresnos
Av. los Fresnos 1791, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Veterinaria Molinopet
Avenida de los Condóres Mz U2A, La Molina , La Molina
Puntuación promedio: 0 ★

Copyright © 2020 NZImport SA

Ingresar al anuncio de una veterinaria

The screenshot shows the top navigation bar with links for 'Inicio', 'Mi cuenta', 'Mis solicitudes', and 'Buscar Veterinaria', along with an 'Ingresar' button. Below the navigation is the heading 'Buscar veterinarias'. On the left, there is a filter sidebar with sections for 'Distancia' (set to 'Cualquier distancia'), 'Servicio' (set to '-- Elegir un servicio --'), 'Distrito' (set to 'La Molina'), 'Calificación' (set to 'Todas las calificaciones'), and 'Horario de atención' (set to 'Cualquier horario'). To the right, a search results card for 'Rastros Pet-Care' is shown, featuring a photo of a pet store interior, the name 'Rastros Pet-Care', the address 'Av. los Fresnos 1884, La Molina, La Molina', and a rating of 0 stars. Below it, another card for 'Veterinaria Animal Hospital Fresnos' is visible, with a logo featuring a dog and a cat, the name 'Veterinaria Animal Hospital Fresnos', the address 'Av. los Fresnos 1791, La Molina, La Molina', and a rating of 0 stars. A red arrow points to the 'Rastros Pet-Care' card.

La pantalla muestra los datos básicos de la veterinaria como es su dirección y horario de atención.

This detailed view of the 'Rastros Pet-Care' advertisement includes a photo of the pet store interior on the left. The main content area on the right displays the business name 'Rastros Pet-Care', a rating of 'Puntuación 0' with one star, and a testimonial: 'La veterinaria lleva más de 10 años dando el mejor servicio y trato a sus mascotas'. Below this is the address 'Av. los Fresnos 1884, La Molina, La Molina' and a section for 'Horario de atención' (Hours of attention) with the following schedule:

Día	Horario
Lunes	10:00 - 20:00
Martes	10:00 - 20:00
Miércoles	10:00 - 20:00
Jueves	10:00 - 20:00
Viernes	10:00 - 20:00
Sábado	10:00 - 20:00
Domingo	Sin atención

At the bottom, there is a 'Solicitar un servicio' (Request a service) form with the following fields:

- Servicios disponibles *: Estéticos
- Detalle del servicio *: [Empty dropdown]
- Selecciona a tu mascota *: Toby
- Elige un fecha para el servicio *: [Calendar icon]

Below the form is a text area labeled 'Déjanos más detalles de tu consulta' and a green button labeled 'Registrar Solicitud'.

Para solicitar un servicio hay que llenar el formulario de servicio y hacer clic en “Registrar Solicitud”.

- Consultar calificación veterinaria

Al hacer clic en la puntuación o estrellas de la veterinaria se abre una ventana con las calificaciones y sus respectivas reseñas (en caso tuviera).



Rastros Pet-Care

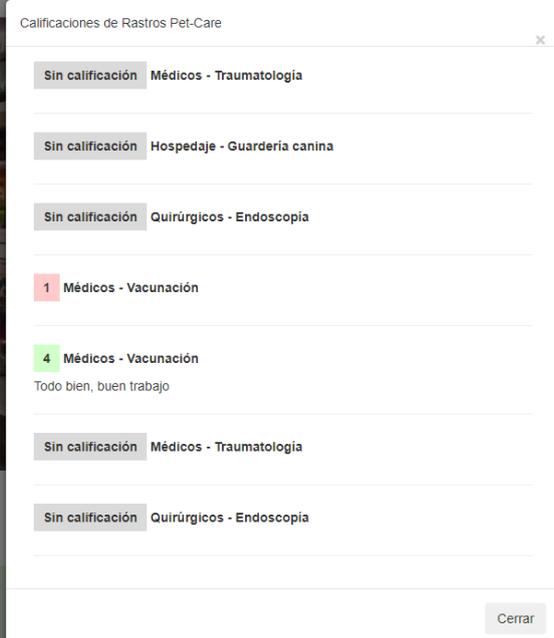
Puntuación 0 ★

La veterinaria lleva más de 10 años dando el mejor servicio y trato a sus mascotas

Av. los Fresnos 1884, La Molina, La Molina

Horario de atención

Lunes	10:00 - 20:00
Martes	10:00 - 20:00
Miércoles	10:00 - 20:00
Jueves	10:00 - 20:00
Viernes	10:00 - 20:00
Sábado	10:00 - 20:00
Domingo	Sin atención



Calificaciones de Rastros Pet-Care

Sin calificación Médicos - Traumatología

Sin calificación Hospedaje - Guardería canina

Sin calificación Quirúrgicos - Endoscopia

1 Médicos - Vacunación

4 Médicos - Vacunación
Todo bien, buen trabajo

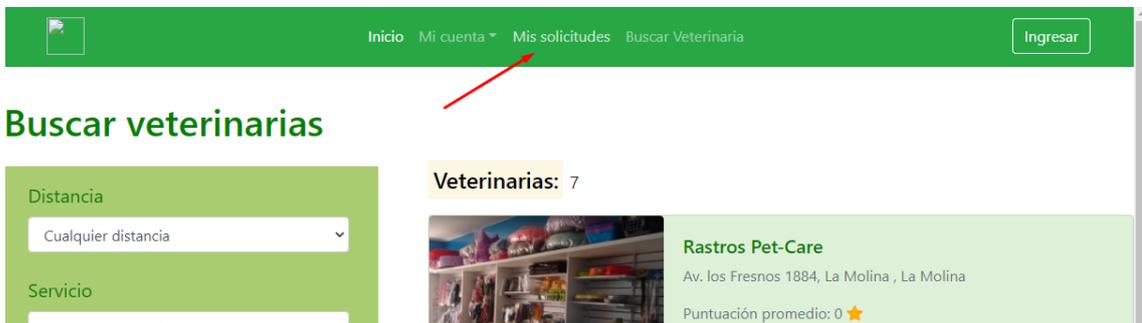
Sin calificación Médicos - Traumatología

Sin calificación Quirúrgicos - Endoscopia

Cerrar

- Solicitudes Propietario

Para ingresar a las solicitudes de servicio que tiene el usuario ingresar al enlace “Mis solicitudes”.



La pantalla mostrará las solicitudes que tenga el usuario, estas pueden ser:

- Pendiente
- Aceptada
- Finalizada
- Rechazada
- En debate

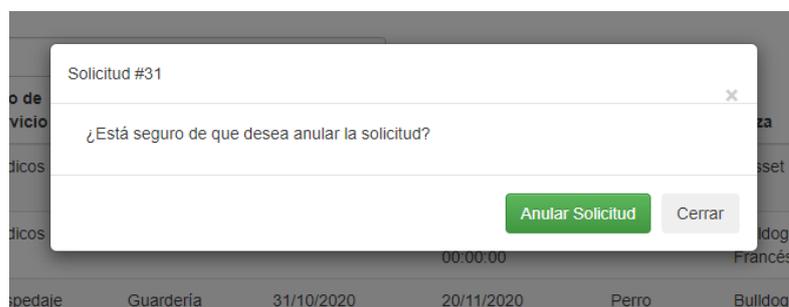
Por defecto se mostrarán las pendientes.

Filtrar las solicitudes										
Pendiente										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones
31	18/11/2020 16:17:30	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	24/11/2020 00:00:00	14/12/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	Anular
30	29/10/2020 16:07:28	Veterinaria Molinopet	Médicos	Desparasitación	7/11/2020 00:00:00	27/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Anular
29	29/10/2020 15:58:14	Rastros Pet-Care	Hospedaje	Guardería canina	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Anular
25	24/10/2020 22:03:46	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Anular

- Solicitud anulada y rechazada

Para anular una solicitud se debe seleccionar la acción “Anular” y aceptar su anulación.

Filtrar las solicitudes										
Pendiente										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones
31	18/11/2020 16:17:30	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	24/11/2020 00:00:00	14/12/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	Anular
30	29/10/2020 16:07:28	Veterinaria Molinopet	Médicos	Desparasitación	7/11/2020 00:00:00	27/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	Anular
29	29/10/2020 15:58:14	Rastros Pet-Care	Hospedaje	Guardería canina	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	Anular
25	24/10/2020 22:03:46	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	Anular



La solicitud desaparecerá del grupo de Pendientes y se mostrará en la lista de anulados

Filtrar las solicitudes										
Rechazada										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	
31	18/11/2020 16:17:30	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	24/11/2020 00:00:00	14/12/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	
24	24/10/2020 21:51:47	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	30/10/2020 00:00:00	19/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	

- Solicitud aceptada

Cuando una veterinaria acepte la solicitud esta pasará a mostrarse en la lista de “Aceptadas”

Filtrar las solicitudes										
Aceptada										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	
28	25/10/2020 17:42:36	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	4/11/2020 00:00:00	24/11/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	

- Solicitud finalizada

Cuando una veterinaria haya finalizado el servicio la solicitud pasará a mostrarse en la lista de “Finalizadas”, para calificar el servicio hay que hacer clic en la opción “Calificar Servicio”.

Filtrar las solicitudes										
Finalizada										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Calificación
27	25/10/2020 17:29:58	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	Calificar Servicio
26	25/10/2020 08:26:08	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/11/2020 00:00:00	23/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	4

Llenar el formulario y hacer clic en “Registrar Calificación” para validar que el servicio se realizó.

- Solicitud en debate

En caso que el propietario indique que el servicio no se hizo y la veterinaria indique lo contrario se inicia un debate debido a que ambas partes deben estar en sincronía, se muestra lo siguiente.

Filtrar las solicitudes										
En Debate										
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Debate
27	25/10/2020 17:29:58	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	Registrar Comentario

Para continuar con el debate se debe hacer clic en “Registrar Comentario” y llenar el formulario y hacer clic en “Enviar Comentario” para validar la información.

Solicitud #27

Déjanos un comentario sobre lo ocurrido

Comentario del administrador

Enviar Comentario Cerrar

Cuando el administrador del sistema confirme el resultado del debate este se verá en la lista de finalizados o rechazados.

Filtrar las solicitudes

Rechazada

Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota	
31	18/11/2020 16:17:30	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	24/11/2020 00:00:00	14/12/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	
27	25/10/2020 17:29:58	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/10/2020 00:00:00	20/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	Debate cerrado
24	24/10/2020 21:51:47	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	30/10/2020 00:00:00	19/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	

Si hace clic en “Debate Cerrado” se verá el comentario del administrador.

Solicitud #27

Déjanos un comentario sobre lo ocurrido

No se hizo el servicio

Comentario del administrador

Se da por finalizado el debate, se le da la razón al propietario

Cerrar

- Solicitudes Veterinaria

Para ingresar a las solicitudes de servicio que tiene el usuario ingresar al enlace “Mis solicitudes”.



La pantalla mostrará las solicitudes que tenga el usuario, estas pueden ser:

- Pendiente
- Aceptada
- Finalizada
- Rechazada
- En debate

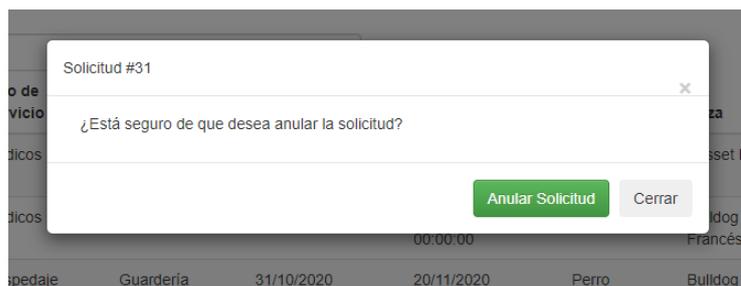
Por defecto se mostrarán las pendientes

Filtrar las solicitudes										
Pendiente										
Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones	
29	29/10/2020 15:58:14	Rastros Pet-Care	Hospedaje	Guardería canina	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Aceptar	Rechazar
25	24/10/2020 22:03:46	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Aceptar	Rechazar

Solicitud anulada y rechazada

Para anular una solicitud se debe seleccionar la acción “Anular” y aceptar su anulación o rechazo.

Filtrar las solicitudes										
Pendiente										
Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones	
29	29/10/2020 15:58:14	Rastros Pet-Care	Hospedaje	Guardería canina	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Aceptar	Rechazar
25	24/10/2020 22:03:46	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Klara	Aceptar	Rechazar



La solicitud desaparecerá del grupo de Pendientes y se mostrará en la lista de anulados.

Filtrar las solicitudes									
Rechazada									
Nro.	Fecha Creación	Veterinaria	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Fecha Limite	Tipo Mascota	Raza	Mascota
31	18/11/2020 16:17:30	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	24/11/2020 00:00:00	14/12/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby
24	24/10/2020 21:51:47	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	30/10/2020 00:00:00	19/11/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally

Solicitud aceptada

Las veterinarias son las únicas que pueden aceptar una solicitud, haciendo clic en el botón de “Aceptar”, al hacer esto la solicitud pasará a la lista de aceptadas.

Filtrar las solicitudes									
Pendiente									
Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones
29	29/10/2020 15:58:14	Rastros Pet-Care	Hospedaje	Guardería canina	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	Aceptar Rechazar
25	24/10/2020 22:03:46	Rastros Pet-Care	Médicos	Traumatología	31/10/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	Aceptar Rechazar

Al entrar a la lista de aceptadas se verá la solicitud.

Filtrar las solicitudes									
Aceptada									
Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones
28	25/10/2020 17:42:36	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	4/11/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	Finalizar

Solicitud finalizada

Cuando una veterinaria haya finalizado el servicio hará clic en el botón “Finalizar” de la solicitud, de esta forma el propietario de la mascota podrá visualizarlo para calificar.

Filtrar las solicitudes									
Aceptada									
Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Acciones
28	25/10/2020 17:42:36	Rastros Pet-Care	Quirúrgicos	Endoscopia	4/11/2020 00:00:00	Perro	Basset hound	Toby	Finalizar

Para ver las solicitudes calificadas y no calificadas la veterinaria ingresa a la lista de solicitudes finalizadas y hace clic en la calificación.

Filtrar las solicitudes

Finalizada

Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Calificación
26	25/10/2020 08:26:08	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	4

La pantalla mostrará el puntaje y el comentario dejado por parte del propietario.

Solicitud #26

Califica el servicio

4

Déjanos un comentario sobre tu experiencia

Todo bien, buen trabajo

Cerrar

Solicitud en debate

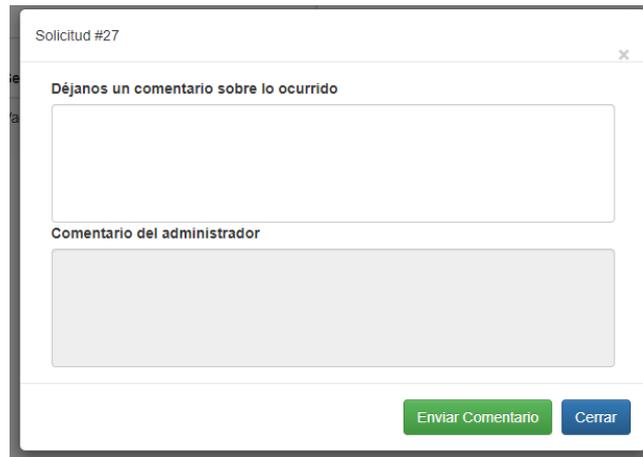
En caso que el propietario indique que el servicio no se hizo y la veterinaria indique lo contrario se inicia un debate debido a que ambas partes deben estar en sincronía, se muestra lo siguiente.

Filtrar las solicitudes

En Debate

Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Debate
27	25/10/2020 17:29:58	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/10/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	Registrar Comentario

Para continuar con el debate se debe hacer clic en “Registrar Comentario” y llenar el formulario y hacer clic en “Enviar Comentario” para validar la información.



Solicitud #27

Déjanos un comentario sobre lo ocurrido

Comentario del administrador

Enviar Comentario Cerrar

Cuando el administrador del sistema confirme el resultado del debate este se verá en la lista de finalizados o rechazados.

Filtrar las solicitudes

Finalizada

Nro.	Fecha Creación	Local	Tipo de Servicio	Servicio	Fecha de Servicio	Tipo Mascota	Raza	Mascota	Calificación		
27	25/10/2020 17:29:58	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	31/10/2020 00:00:00	Gato	Pixie Bob	Chally	1	Sin calificar	Debate cerrado
26	25/10/2020 08:26:08	Rastros Pet-Care	Médicos	Vacunación	3/11/2020 00:00:00	Perro	Bulldog Francés	Kiara	4		

Si hace clic en “Debate Cerrado” se verá el comentario del administrador.



Solicitud #27

Déjanos un comentario sobre lo ocurrido

El servicio se hizo correctamente

Comentario del administrador

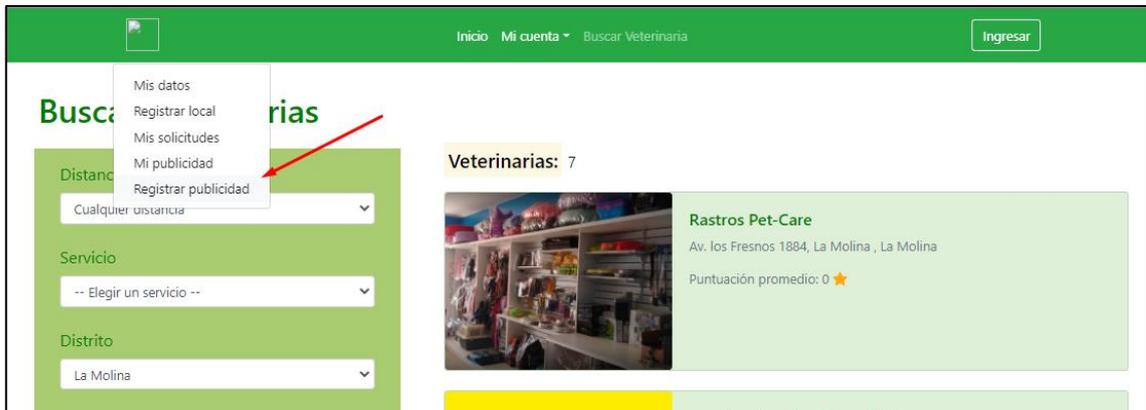
El debate se cierra, consideramos que el servicio si se realizó

Cerrar

- Publicidad

Registrar nueva publicidad

Para registrar una nueva publicidad se debe ingresar al enlace “Registrar Publicidad”.



La pantalla mostrará un formulario con las opciones disponibles para que la búsqueda de los propietarios coincida con los patrones de la veterinaria.

A screenshot of the 'Nueva Publicidad' registration form. The form is titled 'Nueva Publicidad' and contains several fields: 'Elige una fecha de inicio*' and 'Elige un fecha de fin*' (date pickers), 'Escoja el local a publicar' (dropdown menu with 'Rastros Pet-Care' selected), 'Indique los servicios a destacar' (dropdown menu with 'Estéticos', 'Médicos', 'Quirúrgicos', and 'Hospedaje' listed), 'Indique el rango máximo de la publicidad' (dropdown menu with 'Defina la distancia' selected), and 'Indique el tipo de mascota' (dropdown menu with 'Perro' and 'Gato' listed). Below these fields is a green 'Estimar precio' button. Underneath, there are labels for 'Alcance de usuarios estimado:', 'Precio estimado por publicidad:', and 'Días en total:'. At the bottom of the form is a large green button labeled 'Registrar Publicidad'.

Una vez ingresados los datos hacer clic en “Estimar precio” para ver el promedio de personas al que llegaría la publicidad, cuanto tiempo estará activa y cuál será el precio a pagar.

The screenshot shows the 'Nueva Publicidad' form with the following fields and values:

- Elige una fecha de inicio*: 19-11-2020
- Elige una fecha de fin*: 01-12-2020
- Escoja el local a publicitar: Rastros Pet-Care
- Indique los servicios a destacar: Estéticos, Médicos, Quirúrgicos, Hospedaje
- Indique el rango máximo de la publicidad: 5km
- Indique el tipo de mascota: Perro, Gato

Below the form, the following information is displayed:

- Alcance de usuarios estimado: 1 - 3 usuarios
- Precio estimado por publicidad: 24
- Dias en total: 12

A red arrow points to the 'Estimar precio' button. At the bottom of the form is a large green button labeled 'Registrar Publicidad'.

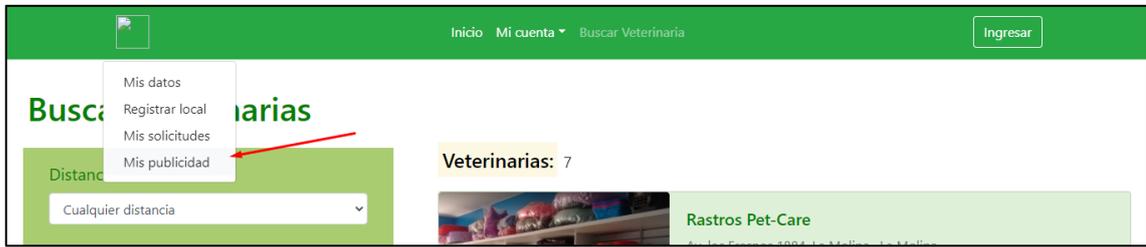
Si todo es conforme se hace clic en “Registrar Publicidad” para finalizar el registro.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Nueva Publicidad' form with the same fields and values. A red arrow points to the 'Registrar Publicidad' button at the bottom of the form.

Consultar publicidad

NOTA: La gestión de la publicidad solo puede ser hecha por la veterinaria.

Para consultar la publicidad de una veterinaria se debe ingresar al enlace “Mi publicidad”.



La pantalla muestra la lista de publicidades que tiene la veterinaria, para ver una hay que hacer clic en el número de una.

Nro.	Local	Fecha de inicio	Fecha de fin	Público estimado	Costo Total
17	Rastros Pet-Care	23/10/2020 00:00:00	30/11/2020 00:00:00	2	26
18	Rastros Pet-Care	15/10/2020 00:00:00	20/12/2020 00:00:00	2	16
18	Rastros Pet-Care	15/10/2020 00:00:00	20/12/2020 00:00:00	2	16

La pantalla muestra el desempeño de la publicidad en número de vistas, solicitudes y servicios realizados.

