

SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA VETERINARIA INSUMOS ABC

**TRABAJO PRESENTADO COMO ANÁLISIS Y DISEÑO PARA LA
SISTEMATIZACIÓN DE LA VETERINARIA INSUMOS ABC**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD

FACULTAD DE INGENIERIA

PROGRAMA SISTEMAS

NEIVA – HUILA

2013

**SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE LA VETERINARIA INSUMOS ABC**

YERLI ROCIO LEIVA URQUIJO

C.C. 55.190.594

YERALDY CANO DIAZ

C.C: 1.081.155.556

INGENIERO:

GERMAN YOBANY BELTRAN

INGENIERO DE SISTEMAS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD

FACULTAD DE INGENIERIA

PROGRAMA SISTEMAS

NEIVA – HUILA

2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción.....	6
Objetivo general.....	8
Objetivo específicos.....	9
Alcances.....	10
Limitaciones.....	11
Descripción del proyecto.....	12
Ficha del paciente.....	12
Parámetros de usuarios.....	12
Citas.....	12
Personal médico.....	13
Informes o reportes.....	13
Metodología del desarrollo.....	13
Investigación preliminar.....	15
Aclaración de la solicitud.....	17
Estudio de factibilidad.....	17
Factibilidad técnica.....	17
Factibilidad económica.....	18
Factibilidad operacional.....	18
Aprobación de la solicitud.....	20
Determinación de requerimientos.....	20
Recursos.....	23
Técnico.....	23
Físico.....	24
Humanos.....	24
Recolección de datos.....	26
Producto a entregar.....	28
Descripción del proyecto.....	31
Fases.....	33
Encuesta para el administrador.....	34
Encuesta para el personal de la veterinaria.....	38
Encuesta para los usuarios de la veterinaria.....	47
Tabulación.....	54
Cronograma de actividades.....	77
Entidad relación.....	78
Conclusiones.....	79

Bibliografía.....80

LISTADO DE GRÁFICOS

ENCUESTA PARA USUARIO DE LA VETERINARIA

	Pág.
Gráfico 1. Frecuencia del Servicio.....	54
Gráfico 2. Horario de Atención.....	55
Gráfico 3. Personal Indicado.....	55
Gráfico 4. Servicio que más utiliza.....	56
Gráfico 5. Necesidad de Implementar otro servicio.....	56
Gráfico 6. Estas a gusto con los servicios de la veterinaria.....	57
Gráfico 7. Como salifica el servicio prestado por la veterinaria.....	58
Gráfico 8. Problemas con el servicio	58
Gráfico 9. Que le gustaría que se mejorara en la veterinaria.....	59
Gráfico 10. Necesita reservar un servicio.....	60
Gráfico 11. Documento que se exige al solicitar un servicio.....	60
Gráfico 12. Qué servicio se podría mejorar.....	61
Gráfico 13. Ha tenido problemas con su la información.....	62
Gráfico 15. Le gustaría que se implementara un sistema.....	63
Gráfico 16 Solicitaría sus citas desde la web o por teléfono.....	63
Gráfico 16.1. Porque medio le gustaría solicitar las citas.....	64

LISTADO DE GRÁFICOS

ENCUESTA PARA USUARIO DE LA VETERINARIA

	Pág.
Grafico 1. Cree que la documentación es segura y completa.....	65
Gráfico 2. Principal problema para el manejo de la documentación.....	66
Gráfico 3. Precaución que se toma para guardar la información.....	66
Grafico 4. Procedimientos que funcionan bien y cuáles no.....	67
Gráfico 6. Estos problemas originan retrasos al entregar reportes.....	68
Grafico 9. Se requiere hacer reserva previa para algún servicio.....	69
Gráfico 10. Reciben pago las personas que realiza procesos.....	70
Gráfico 11. Áreas que requiere un buen control	71
Grafico 13. Se toma controles de seguridad sí o no.....	71
Gráfico 14. Servicio más solicitados por los usuarios.....	72
Grafico 16. Con que frecuencia solicitan los servicios.....	73
Gráfico 18. Satisface los servicios que presta la veterinaria.....	74
Gráfico 21. Que le gustaría que controlara el sistema.....	76

INTRODUCCION

La mentalidad del hombre ha evolucionado durante el transcurso de los años, tomando consciencia de todos los cuidados que se le deben tener al momento de domesticar un animal. Como respuesta a lo anterior, se crearon nuevas alternativas que suplieran muchas inquietudes del ser humano; fue en este momento donde surgieron las primeras clínicas veterinarias.

Estando en el siglo XXI, muchas empresas, corporaciones, bancos, sitios educativos y de salud, ven la necesidad de involucrarse con los sistemas en el diseño de un software donde se pueda sistematizar la información que ellos almacenan en papel, así el personal puede llevar una organización y se evitará la pérdida de los datos importantes que se guardan.

Por tal motivo se vio la necesidad de crear un software en donde se sistematizará la documentación física de la veterinaria **INSUMOS ABC**, para controlar la historia clínica de las mascotas, este servicio almacena en una base de datos toda la información y se visualiza en un aplicativo agradable y de fácil consulta para todos los usuarios finales que estarán interactuando con el mismo.

Para cumplir con nuestro objetivo de entregarle a la Veterinaria este software funcionando en el municipio de Rivera, haremos un análisis y diseño del sistema; utilizando entrevistas y tabulando la información pertinente para así desarrollar un excelente trabajo y el nombre de **INSUMOS ABC**, sea mencionado en el departamento del Huila y quede a nivel de las demás Veterinarias.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Información que permita mejorar los procedimientos y manejo de los datos de la Veterinaria Insumos ABC.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Determinar los requerimientos administrativos, técnicos y operativos para la construcción del Sistema de Gestión de la Información..
- ✚ Recolectar y digitalizar la información para ser incluida en el Sistema de Gestión de Información.
- ✚ Desarrollar el Sistema de Gestión de Información en un ambiente Web, apoyado en una base de datos incluyendo todos los menús necesarios para un mejor servicio.
- ✚ Recolectar la información de los usuarios para incluirla en el Sistema de Gestión de Información.
- ✚ Analizar la solicitud y necesidades del usuario para el diseño del Sistema de Gestión de la Información
- ✚ Identificar los servicios que brindará el menú del Sistema de Gestión de la Información.
- ✚ Efectuar y poner en funcionamiento el Sistema de Gestión de la Información.

ALCANCES

- ❖ Facilitar el acceso a los empleados de la veterinaria, al historial clínico de cada paciente.
- ❖ Permitir manejar un control del material del historial clínico, datos de pacientes, fecha de procedimientos, y citas.
- ❖ Facilitar consultas simples y personalizadas del historial clínico por pacientes, propietario, procedimientos, fechas y médico.
- ❖ Reducción de errores en la captura de información de los procedimientos.
- ❖ Reducción de pérdida de información, generan mayor seguridad en el manejo de los datos

LIMITACIONES

- Poco tiempo para el desarrollo del proyecto.
- Falta de equipos para trabajar en la veterinaria porque solo cuenta con una sola máquina de trabajo.
- Poco acceso a la información ya que no manejan un sistema y lo físico no estaba todo completo.
- Dificultad en la recolección de información sobre la encuesta realizada a los usuarios de la veterinaria.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO MODULOS

1. FICHA DEL PACIENTE

Este módulo se encarga del manejo e ingreso de toda la información de los pacientes tales tipo de animal, raza, nombre de la mascota o animal, sexo, peso kg, tipo de alimentación, fecha de nacimiento, nombre del propietario.

2. PARAMETROS DE USUARIOS

En este módulo es donde se administrarán los privilegios a los cuales tendrán derechos los usuarios del software, ya sea el administrador u otro usuario. Se maneja un nombre de usuario, una clave y unos diferentes niveles de usuarios con sus respectivos privilegios para darle un modo de seguridad al software y a toda la información.

3. CITAS

En este módulo se podrán solicitar citas o simplemente generar reportes de estas. Se maneja mediante un motor de bases de datos donde se tendrán las fechas y horarios correspondientes

Se accederá por medio de la identificación que se le dé a la persona para que pueda solicitar este servicio, sino tiene clave deberá hacer una previa inscripción.

4. PERSONAL MEDICO

Se manejará en la base de datos toda la información pertinente al personal médico encargado de realizar los diferentes procedimientos a los pacientes, en donde se tendrá en cuenta la fecha de estos y los tratamientos formulados.

5. INFORMES O REPORTES

En este módulo se trabajará todo lo que tiene que ver con los diferentes reportes que se necesiten.

6. METODOLOGÍA DE DESARROLLO

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Información a la Clínica Veterinaria, utilizaremos el método del ciclo de vida, lo aplicamos porque como requerimiento utilizamos la información existente ya sea en archivos en Excel o bases de datos, además es aplicable en cualquier campo. En este caso la iniciativa surge por parte del propietario, el cual detecto que se

necesitaba mejoras en el procesamiento de los datos ya que no cuenta con un sistema de gestión de información que le permita tener la información segura.

Para lograr el desarrollo del Sistema de Gestión de Información, se realizará una serie de actividades logrando así un cubrimiento total de la necesidad.

INVESTIGACION PRELIMINAR

Dentro de la investigación preliminar se lograra ver, analizar y diagnosticar, para así proceder de acuerdo a los problemas que observemos que esta veterinaria no cuenta con una página web ni mucho menos con un Sistema de Gestión de Información donde le permita consultar la información con más facilidad. Debemos aplicar las normas técnicas necesarias para diseñar el producto de acuerdo a las necesidades y pretensiones de la veterinaria.

A través de esta fase, el grupo obtendrá claridad acerca de cualquier duda técnica que surja por parte del propietario de la veterinaria. Además Evaluaremos los costos dependiendo del alcance de la evaluación y del tiempo (en días) necesario para atender las dudas.

Dentro de lo que se observó en esta fase fue la gran redundancia en la captura de datos ya que se puede cometer erro en la digitación manual.

Por la información ya suministrada y recolectada se ha llegado a la conclusión que la veterinaria necesita de una organización sistemática, la cual nos facilite la recolección de datos de pacientes, acceso al historial médico, exámenes previamente realizados, etc....; con el objetivo de mejorar la atención del cliente, el intercambio de diagnósticos de pacientes por parte de los médicos, entre otras. Primero es necesario revisar la solicitud del

proyecto. La elección de una estrategia es secundario, lo importante es determinar si la solicitud merece o no la inversión de recursos en un proyecto de sistemas de información.

Necesitamos una aplicación que realice la gestión de los animales en la veterinaria. En donde se integrará con otras aplicaciones con las que se comunicará mediante MySQL.

La solicitud puede generarse, ser analizada y solucionarse por diferentes puntos. Dentro de esos puntos se resuelven tres aspectos importantes, que son:

ACLARACIÓN DE LA SOLICITUD.

En esta fase del proyecto, tenemos asesoría externa que corresponde al Ingeniero de Sistemas GERMAN YOBANY BELTRAN, con el cual NOS apoyaremos para determinar los problemas que existe en la veterinaria **INSUMOS ABC**, el cual tuvo como resultado, la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Información apoyado en una base de datos para la administración de la veterinaria **INSUMOS ABC**.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

Un resultado de la investigación preliminar es la determinación de que el Sistema de Gestión de Información sea factible. En la investigación preliminar existen tres aspectos relacionados con el estudio de factibilidad:

1. Factibilidad Técnica.

Para desarrollar el proyecto se requieren de computadores con unas buenas características, además como no hay tecnología existente de software es necesario realizar uno nuevo, el Sistema de Gestión de Información a desarrollar necesita un nivel de tecnología totalmente accesible a los recursos de la organización por lo cual es fiable su

aplicación, ya que el propietarios está dispuesto a implementar un Sistema de Gestión de Información para la seguridad de la información.

2. Factibilidad Económica.

Un Sistema de Gestión de Información puede ser factible desde el punto de vista técnico y operacional, pero sino es factible económicamente para la organización no puede ser implantado. Para esto se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- El costo de llevar a cabo la investigación completa de sistemas
- El costo del hardware y software para la aplicación
- Beneficios en la forma de reducción de costos o de menos errores costosos.

Después de realizar las respectivas investigaciones nos dimos cuenta que al hacer entrega del Sistema de Gestión de Información a la veterinaria **INSUMOS ABC** los beneficios serán innumerables, los costos fueron bien invertidos y que además este proyecto no requiere de mucha inversión económica.

3. Factibilidad Operacional.

El proyecto será realizado bajo un lineamiento operacional en un host gratuito para ser aplicado vía Web.

La veterinaria necesita una reorganización del material que se tiene, es decir, si se desarrolla e implementa el Sistema de Gestión de Información se utilizará de una manera eficaz, eficiente para quienes estén en contacto diario, dando así solución inmediata a los problemas cotidianos que se presenten. Contamos con la disponibilidad de los usuarios, ya que ello son los más beneficiados.

APROBACIÓN DE LA SOLICITUD.

Con las pertinentes investigaciones y viendo la necesidad de una organización sistemática de la veterinaria INSUMOS ABC se vio la factibilidad de solicitar el diseño del proyecto para tener un excelente servicio y ofrecer una mejor calidad a los usuarios.

DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS.

Esta fase consta de una serie de preguntas, en donde se especifica los procesos que la Veterinaria **INSUMOS ABC** quiere, y se dan las respuestas a estos interrogantes.

Haciendo una observación directa, nos dimos cuenta de la falta de tecnología en este campo, por eso interrogamos a las personas que ofrecen el servicio para conocer el manejo que se realiza de manera escrita, es muy difícil controlar con papel y lápiz todo el funcionamiento de la clínica, se sacó la conclusión que requerían una nueva forma de organización, es decir, un Sistema de Gestión de Información para la administración de la Veterinaria, en donde se controle el historial, inventario, citas, controles de los formularios con diferentes módulos como se enuncia en la descripción del proyecto.

Así se da paso a la modernización, archivando la información de manera rápida y segura evitando la redundancia de datos, mejora en estructuración de sistemas y subsistemas.

El manejo de los formularios de citas, historial, procedimientos se realiza de forma manual; el primer servicio se desarrolla de la siguiente manera: el estudiante o persona encargada observa en los formularios que se tienen si hay cupo y si es así se le asigna en otro formulario llenando la hora y la fecha correspondientes.

El segundo servicio (historial de paciente), se realiza de forma manual se diligencia por unos formularios ya preestablecidos por la organización, el consultar estos formularios es bastante dispendioso y gasta mucho tiempo, además porque no se maneja un estándar de búsqueda, que se basa en un consecutivo de historiales.

A cualquier momento se está expuesto a que se dirijan a la veterinaria y soliciten algunos de los servicios por los cual se debe contar con un Sistema de Gestión de Información totalmente disponible para esta situación, sin correr riesgos que no se cuente con recursos para realizar las acciones de recolección de datos y diligenciamiento de formularios.

Además los controles son muy insuficientes lo cual permite que las tareas y reportes necesarios no sean completos.

El problema que se presentan es que en la recolección de datos en los diferentes formularios de la clínica, muchas veces se presenta perdida de información o información incorrecta no diligenciada.

El problema se origina en la falta de un Sistema de Gestión de Información que controle de una manera más rápida y oportuna para el buen funcionamiento de la veterinaria **INSUMOS ABC**.

RECURSOS

Técnicos.

Requerimientos de las estaciones de trabajo

- Windows XP/Vista o Windows 8 entre otros.
- Procesador: Intel Core i3.
- RAM: DDR3 4GB, como mínimo de 1GB.
- Disco Duro 500GB.
- Grabadora de DVD
- Conexión a la red LAN
- Tipo de sistema Operativo: Sistema Operativo de 32 bits.
- Navegador de Internet como Google Chrome, Mozilla.

El Sistema de Gestión de Información se desarrollará en base de esta tecnología, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Mejora capacidad: Gracias a un motor de bases de datos más rápido.
- Posibilita más puestos concurrentes en la red.
- Mayor volumen de registros: la bases de datos, permite trabajar con tablas de gran tamaño.
- Mejor seguridad y accesibilidad de la información: la nueva base de datos se puede acceder vía TCP/IP a través de puertos específicos,

manejando los privilegios necesarios para cada tipo de usuario. Por esto, no se requiere compartir la carpeta de la base de datos en la red haciéndola menos visible.

- Fácil instalación y mantenimiento.
- No hay que pagar licencias propias del motor de la base de datos para usarlo.

También se contara con el programa adecuado para el diseño del Sistema de Gestión de Información como es el PHP para crear la base de datos.

FISICOS

La infraestructura física que requiere el proyecto son mínimo dos computadores de trabajo con un Procesador Intel Core i3 para mayor velocidad, como mínimo memoria RAM de 1GB, si es posible se recomienda una de 4GB, que serán implementados en la veterinaria **INSUMOS ABC** ubicada en el municipio de Rivera, que es donde se encuentra ubicada las instalaciones de la veterinaria y los cuales estarán conectados mediante la intranet.

HUMANOS

- ✓ Grupo de estudiante que están desarrollando el proyecto dentro de la veterinaria **INSUMOS ABC**.

- ✓ Personal administrativo que apoye la idea del Sistema de Gestión de Información.
- ✓ Docentes que lleven el seguimiento y den la asesoría necesaria al grupo de trabajo.
- ✓ Usuarios finales que serán aquellos dueños de las mascotas a las que llevan a la veterinaria **INSUMOS ABC**.

RECOLECCION DE DATOS

¿Cuándo y dónde se realizó?

Se realizó en febrero del 2013 en el municipio de Rivera – Huila

¿Para qué?

La información recolectada en la encuesta por parte de Yerli Roció Leiva y Yeraldy Cano Díaz es de carácter confidencial, y se utilizara para desarrollar un Sistema de Gestión de la información para la veterinaria ABC Insumos.

¿Quiénes fueron encuestados?

Fueron encuestados aproximada 100 personas posibles usuarios de la Veterinaria y los 5 empleados de la misma que desean un mejor manejo de la información de sus clientes, esta información será utilizada por las personas encargadas del desarrollo del proyecto.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas serán utilizadas para el análisis y para poder desarrollar el Sistema de Gestión de Información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta y la observación directa. Es estos instrumentos se aplicarán, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

Para lograr una eficiente recolección de todos los factores importantes que intervienen en el desarrollo del sistema de gestión de información de la veterinaria, se realizarán una serie de encuestas con preguntas claves para determinar los objetivos y metas de los usuarios, el personal encargado de su administración, clientes entre otros.

Con estas encuestas tendremos una idea de lo que se requiere para lograr la perfección del Sistema de Gestión de Información y así mismo altos índices de beneficios para los usuarios.

PRODUCTO A ENTREGAR

El grupo que está trabajando en el análisis y diseño del nuevo sistema de gestión de información de la veterinaria **INSUMOS ABC**, quiere ofrecer un software donde por medio de un motor de base de datos MySQL, Lenguaje PHP, librerías JavaScript y un Editor de texto Dreamweaver css5 se puedan disminuir los problemas que tiene la veterinaria **INSUMOS ABC** y así poder ofrecer un mejor servicio a todo el personal, disminuyendo tiempo en consultas, búsquedas de historial clínico, donde el usuario pueda quedar satisfecho con la atención recibida en la Veterinaria, eliminando papeles que se llenan para cumplir con los protocolos de la Veterinaria; este producto se entregará en un CD con el aplicativo con su respectivo manual de usuario.

A continuación damos una descripción de cada uno de los programas que se utilizaron para el Diseño.

MySQL: es un sistema de gestión de bases de datos (SGBD) multiusuario, multiplataforma y de código abierto, pertenece a la compañía sueca MySQL AB, a la que le pertenece casi todos los derechos del código fuente, esta compañía desarrolla y mantiene el sistema, vendiendo soporte y servicios, como también las licencias para usar MySQL.

PHP (Hypertext Pre-processor). Lenguaje de programación usado generalmente en la creación de contenidos para sitios web. Es un lenguaje interpretado especialmente usado para crear contenido dinámico web y aplicaciones para servidores.

Generalmente los scripts en PHP se embeben en otros códigos como HTML, ampliando las posibilidades del diseñador de páginas web enormemente.

La interpretación y ejecución de los scripts PHP se hacen en el servidor, el cliente (un navegador que pide una página web) sólo recibe el resultado de la ejecución y jamás ve el código PHP.

Uso de MySQL

MySQL es muy popular en aplicaciones web, y es componente de las plataformas LAMP, MAMP, WAMP, entre otras. MySQL suele combinarse con el popular lenguaje PHP.

El software está diseñando en una estructura MVC, **Modelo Vista Controlador (MVC)** es un patrón o modelo de abstracción de desarrollo de software que separa los datos de una aplicación, la interfaz de usuario, y la lógica de negocio en tres componentes distintos. El patrón MVC se ve frecuentemente en aplicaciones web, donde la vista es la página HTML y el

código que provee de datos dinámicos a la página. El modelo es el Sistema de Gestión de Base de Datos y la Lógica de negocio, y el controlador es el responsable de recibir los eventos de entrada desde la vista.

Dreamweaver CS5: es un software fácil de usar que permite crear páginas web profesionales.

Las funciones de edición visual de Dreamweaver CS5 permiten agregar rápidamente diseño y funcionalidad a las páginas, sin la necesidad de programar manualmente el código HTML.

Se puede crear tablas, editar marcos, trabajar con capas, insertar comportamientos JavaScript, etc., de una forma muy sencilla y visual.

DESCRIPCION DEL PROYECTO

Por medio del manejo de los requerimientos, la factibilidad técnica, económica. Evaluaremos los diferentes aspectos tales como se realizan las transacciones de información dentro de este sistema, la frecuencia de estas y que tan eficientemente se realizan. Los encargados de desarrollar software pueden instalar software comprobando a terceros o escribir programas diseñados a la medida de las necesidades de la clínica veterinaria. La elección depende de los requerimientos y de las opciones de costo de cada alternativa, del tiempo disponible para escribir el software y de la disponibilidad de los programadores.

Con este proyecto se busca desarrollar un software capaz de almacenar, ordenar y cumplir con cualquier requerimiento que necesite el personal autorizado de la veterinaria **INSUMOS ABC**. Por ahora los procesos de la veterinaria se manejan de forma manual, lo cual hace que sea dispendiosa la labor de agregar información, actualizarla o simplemente cuando se necesite analizar los procesos realizados de este. Además con el manejo del formulario actual se manejan imprecisiones en la información correspondiente la cual debe ser precisa, exacta, accesible al personal que lo necesite y se corre el riesgo de pérdida de información ya que no existe un soporte de estos procesos.

Por lo cual se desarrollara una base de datos que cumpla los requerimientos de este sistema junto a las funciones que mejoren los reportes, dándole mejor uso a los formularios, para que estos se puedan modificar y almacenar, evitando el exceso de papelería en cuanto al manejo de esta información. Puesto que eso produce un exceso de documentación y mayor trabajo en el momento de analizar o verificar estos datos. Además se generará la forma para producir o poder tener los backup que son muy importantes en cualquier sistema.

FASES

- Se inicia con una investigación preliminar que se presenta debido a la solicitante de una persona, en este caso la presentación de un proyecto para la mejora de la veterinaria en cuanto a su forma de manejar la información de sus pacientes y personal respectivamente.
- La recolección de información de la veterinaria, en cuanto a sus específicas necesidades sobre las cuales se tomaran como base para el desarrollo del proyecto.
- El respectivo análisis de las necesidades primordiales que se llevaran a cabo para poder llevar a tiempo un plazo establecido.
- Se debe trabajar paralelamente con el personal autorizado de la clínica veterinaria, ya que, ellos son los que llevan el rumbo del desarrollo de todo tipo de proceso y quienes pueden aprobarlos, siendo ellos los que van a hacer uso de las mejoras realizadas y quienes deciden si es el apropiado para el mejoramiento de la veterinaria y así poder seguir adelante con el con las metas propuestas o a proponer del sistemas que se lleva a cabo.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD

INGENIERIA DE SISTEMAS

ENCUESTA PARA EL ADMINISTRADOR

1. ¿Qué tipo de información debe reportar la clínica?

Nombre	Frecuencia	Descripción
Informe de actividades	Cada 6 meses	Consultas, cirugías, ecografías, Laboratorios Clínicos, inventario de insumos.

2. ¿Cómo quiere que estén formados los módulos de la veterinaria?

a. Citas

b. Examen clínico

c. Consultas

d. Hospitalización

e. Farmacia

f. facturación

3. ¿La veterinaria tiene algún lugar donde hospedar a los animales en caso de una situación que necesite atención o seguimiento especial?

Rta: no. En este momento solo se presta hospitalización diurna.

4. Describa las nuevas características que cree usted que debe tener el Sistema de Gestión de Información:

Rta: Debe tener la capacidad de mostrar las historias clínicas y tener accesibilidad a un reporte de todos los animales que han estado en consulta.

5. ¿Qué ventajas cree que traerá a la veterinaria el nuevo sistema de Gestión de información?

Rta: Con la sistematización de la veterinaria obtendríamos muchas ventajas. Entre ellas:

- Modernización de la veterinaria.
- Mayor accesibilidad.

- Alto nivel de orden en el manejo de la información y generando el control adecuado.

6. ¿Qué desventajas podrían surgir según usted?

Rta: considero que no surgiría ninguna desventaja.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD

INGENIERIA DE SISTEMAS

ENCUESTA PARA PERSONAL DE LA VETERINARIA

PREGUNTAS DE USO

1. ¿Cree que la documentación que se realiza actualmente del historial clínico es segura y completa?

a) Si _____

b) No _____

2. ¿Cuál cree que es el principal problema que tiene la veterinaria para el manejo de la documentación?

3. ¿Qué precauciones se toman para que no exista perdida de información?

4. ¿Qué procedimientos funcionan bien y cuáles no?

5. ¿En qué áreas se presenta la mayor parte de problemas con el manejo de la información?

6. ¿Estos problemas originan retrasos en el momento de entregar reportes pertinentes?

a) Si _____

b) No _____

7. ¿Cuáles son las horas más visitadas de la Veterinaria?

- a. En la mañana desde _____
hasta _____
- b. En la tarde desde _____
hasta _____

PREGUNTAS DE CONTROL

8. ¿Cuáles son los pasos para solicitar un servicio en la clínica veterinaria?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

9. ¿Existe algún servicio que requiera reserva previa o programación?

- a. Si _____
- b. No _____

Cuál?

10. ¿Algunas de la persona que realizan los procesos de la Veterinaria reciben algún pago?

a. Si _____

b. No _____

11. ¿Qué áreas tienen un control específico?

¿Por qué?

12. ¿Qué métodos son utilizados para los controles necesarios?

13. ¿Se toman controles de seguridad tales como Backus para tener respaldos en casos de pérdida de información?

a. Si _____

b. No _____

14. ¿Quiénes son las personas claves en el sistema actual?

PREGUNTAS SOBRE SERVICIO

15. ¿Cuáles servicios son más solicitados dentro de la veterinaria?

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| a. Consultas Médica | e. Laboratorio Clínico |
| b. Cirugía | f. Ecografía |
| c. Radiografía | g. Interconsulta |
| d. Hospitalización diurna | h. Patología |

16. ¿Existe algún servicio solicitado y que no esté implementado actual?

- a. Si _____
- b. No _____

Cuál?

¿Con que frecuencia son solicitados los servicios de la veterinaria?

- a. 10 o más personas por día
- b. De 5 a 9 personas por día

- c. 1 a 4 personas por día
- d. Ninguna

17. ¿En qué horarios están disponibles los servicios de la Veterinaria?

- a. En la mañana desde _____
hasta _____
- b. En la tarde desde _____
hasta _____

18. ¿Los servicios que presta la Veterinaria satisfacen los objetivos previstos?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

19. ¿Cuál otro servicio le gustaría que implementara la veterinaria?

PREGUNTAS SOBRE NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

20. ¿Le gustaría que se implemente un nuevo Sistema de Gestión de Información computarizado para la veterinaria?

- a. Si _____
- b. No _____

¿Por qué?

21. ¿Qué le gustaría que controle el Sistema de Gestión de Información?

- a. Consultas Médica
- b. Cirugía
- c. Radiografía
- e. Laboratorio Clínico
- f. Ecografía
- g. Interconsulta

d. Hospitalización

h. Patología

i. Otras

¿Cuáles?

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD

INGENIERIA DE SISTEMAS

ENCUESTA PARA USUARIO DE LA CLINICA

PREGUTAS DE USO

1 ¿Con que frecuencia solicita este servicio?

- a) Al mes _____
- b) A la semana _____
- c) Al día _____
- d) Al semestre _____
- e) Al año _____

2. ¿Qué horario le gustaría que atendieran en la clínica veterinaria?

- a. En la mañana desde _____
hasta _____
- b. En la tarde desde _____
hasta _____
- c. De lunes a viernes
desde _____ hasta _____

d. De lunes a sábado desde _____ hasta _____

PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO

3. ¿Cree que el personal encargado para prestar los servicios en la Veterinaria son los indicados?

a. Si _____

b. No _____

¿Por qué?

4. ¿Cuál es el servicio que más utiliza de la Veterinaria?

e. Consultas Médica

e. Laboratorio Clínico

f. Cirugía

f. Ecografía

g. Radiografía

g. Interconsulta

h. Hospitalización

h. Patología

5. ¿Cree necesario implementar algún otro servicio en la Veterinaria?

a) Si _____

b) No_____

¿Cuál?

6. ¿Está a gusto con los servicios que presta la veterinaria?

a. Si_____

b. No_____

7. ¿Cómo califica el servicio prestado en la veterinaria; siendo 5 excelente y 0 malo?

a) 5

b) 4

c) 3

d) 2

e) 1

f) 0

8. ¿Con Cuales de los servicios a tenido problemas?

- | | |
|---------------------|------------------------|
| a. Consultas Médica | e. Laboratorio Clínico |
| b. Cirugía | f. Ecografía |
| c. Radiografía | g. Interconsulta |
| d. Hospitalización | h. Patología |

Describe el problema -----

9. Referente al servicio ¿qué le gustaría que se mejorara?

PREGUNTAS DE CONTROL Y ACCESO

10. ¿Cuándo necesita algún servicio, es necesario reservarlo?

a. Si _____

b. No _____

11. En el momento de solicitar algún servicio, ¿qué documentación le exigen?

12. ¿Cree que algunos servicios se podrían mejorar?

a. Si _____

b. No _____

¿Cuál?

13. ¿Ha tenido problemas con errores en la información personal o datos de su mascota?

a. Si _____

b. No _____

14. ¿Qué otro tipo de inconvenientes ha tenido en la Veterinaria?

PREGUNTAS SOBRE NUEVO SISTEMA DE INFORMACION

15. ¿Le gustaría que existiera un nuevo sistema para información de la veterinaria **INSUMOS ABC**?

a. Si _____

b. No _____

¿Por qué?

16. ¿Le gustaría poder solicitar una cita desde un portal Web o por medio de una línea telefónica?

a. Si _____

b. No _____

¿Cuál?

a. Telefónica

b. Web

SUGERENCIAS _____

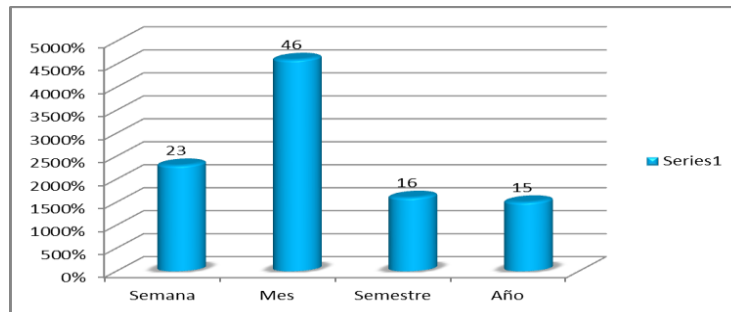
TABULACION - GRAFICOS

ENCUESTA PARA USUARIO DE LA VETERINARIA

PREGUNTAS DE USO

1 ¿Con que frecuencia solicita este servicio?

Grafico 1. Frecuencia del servicio



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Normalmente las personas solicitan un servicio de la veterinaria en periodos largos, puesto que lo hacen cada vez que surge la necesidad.

2. ¿Qué horario le gustaría que atendieran en la veterinaria?

Los usuarios prefieren que el servicio se preste de Lunes a Sábado en la mañana de 8: AM y a 12: AM y en la tarde entre 2: PM y 5: PM

Grafico 2: Horario de Atención

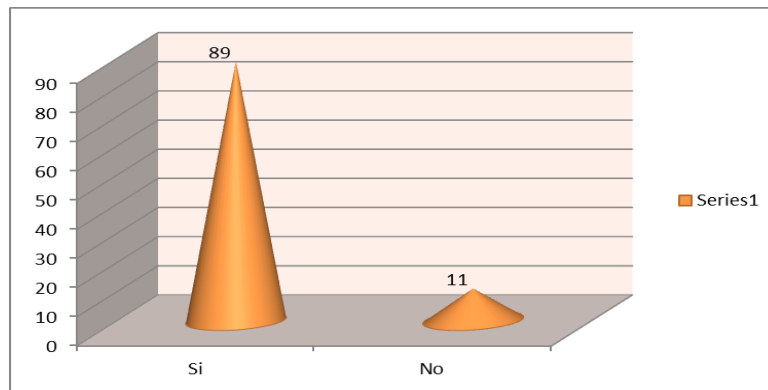


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO

3. ¿Cree que el personal encargado para prestar los servicios en la veterinaria son los indicados?

Grafico 3. Personal indicado



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El personal a cargo de la prestación del servicio es el adecuado, puesto que son personas profesionales en esta área con conocimientos necesarios para la atención, así lo corrobora el 89% de los encuestados.

4. ¿Cuál es el servicio que más se utiliza en la Veterinaria?

Grafico 4. Servicio que más utiliza

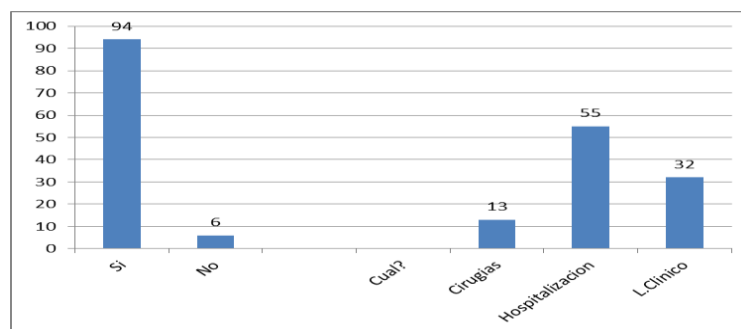


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El servicio que más se utiliza en la veterinaria es el de consultas médicas, ya que la veterinaria no cuenta con otro servicio de los mencionados anteriormente.

5. ¿Cree necesario implementar algún otro servicio en la veterinaria?

Grafico 5. Necesidad de Implementar otro servicio



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Un 94 % de los encuestados creen necesario que la veterinaria implemente un nuevo servicio como es la hospitalización, seguido del laboratorio clínico, porque es bastante el tiempo que deben gastar trasladándose a otro lugar para realizar estas pruebas.

6. ¿Está a gusto con los servicios que presta la veterinaria?

Grafico 6. Estas a gusto con los servicios de la veterinaria



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El 99% de los encuestados están a gusto con los servicios de la veterinaria, excepto porque no tiene el servicio de laboratorio, hospitalización y cirugías.

7. ¿Cómo califica el servicio prestado en la veterinaria?

A) Bueno B) Excelente C) Malo

Grafico 7. Como salifica el servicio prestado por la veterinaria

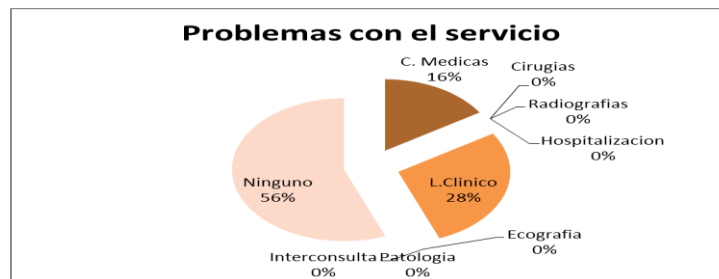


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Un 63% dice que el servicio es bueno y un 16% considera que es malo, ya que en algunas ocasiones es bastante demorada la atención porque toca diligenciar manualmente la ficha del paciente.

8. ¿Con Cuales de los servicios a tenidos problemas?

Grafico 7. Problemas con el servicio.

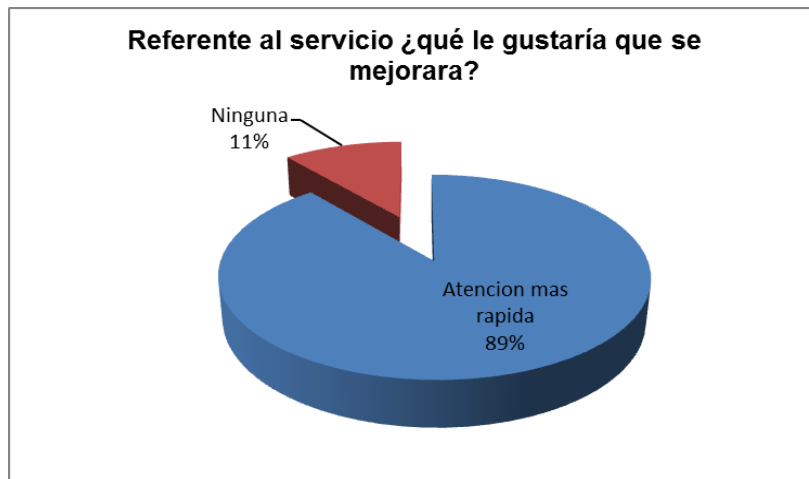


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Un porcentaje alto de usuarios no ha tenido problemas, pero hay un 28% que ha tenido problemas con el laboratorio clínico recordemos que la veterinaria no cuenta con ese servicio es por tal razón que les toca a los usuarios desplazarse para la ciudad.

9. Referente al servicio ¿qué le gustaría que se mejorara?

Grafico 9. Que le gustaría que se mejorara en la veterinaria.



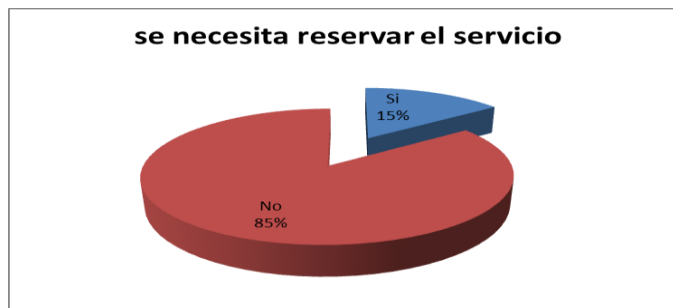
Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Un 89% de los usuarios desean que la atención sea más rápida ya que se demoran mucho en el momento de diligenciar la ficha del paciente.

PREGUNTAS DE CONTROL Y ACCESO

10. ¿Cuándo necesita algún servicio, es necesario reservarlo?

Grafico 10. Necesita reservar un servicio.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El 85% de los encuestados dicen no necesita de hacer ninguna reserva en el momento de solicitar un servicio, aunque hay algunas que respondieron que si por lo que se observa que no hay un consenso.

11. En el momento de solicitar algún servicio, ¿qué documentación le exigen?

Grafico 11. Documento que se exige al solicitar un servicio



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Generalmente la documentación solicitada es la cedula del propietario y los datos de la mascota.

12. ¿Cree que algunos servicios se podrían mejorar?

Grafico 12. Qué servicio se podría mejorar.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

No hay algo que incline hacia una respuesta en concreto, pero de todas formas no hay total conformidad, puesto que algunas personas han tenido

ciertos inconvenientes con la atención, demora en el diligenciamiento de la historia clínica, laboratorio clínico y hospitalización puesto que les toca en otros sitios fuera de la clínica.

13. ¿Ha tenido problemas con errores en la información personal o datos de su mascota?

Grafico 13. Ha tenido problemas con su la información.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

La mayoría de las personas encuestadas afirman no tener problemas con la perdida de la información, lo que no quiere decir que los procesos que se llevan actualmente son los mejores.

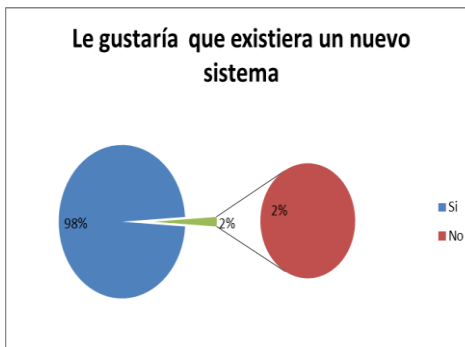
14. ¿Qué otro tipo de inconvenientes ha tenido en la Veterinaria?

Los usuarios manifiestan no haber tenido otro tipo de inconveniente en este tiempo que han solicitado el servicio.

PREGUNTAS SOBRE NUEVO SISTEMA DE INFORMACION

15. ¿Le gustaría que existiera un sistema de Gestión de la información, para la información de la veterinaria INSUMOS ABC?

Grafico 15. Le gustaría que se implementara un sistema.

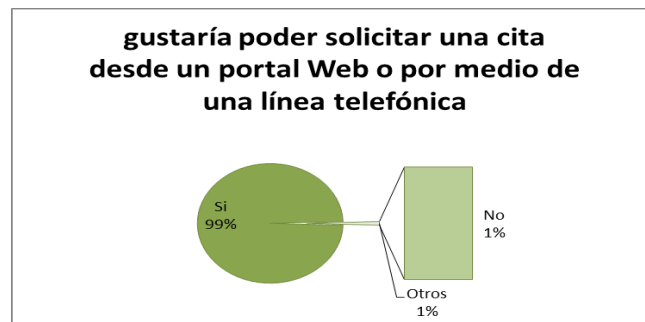


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Los usuarios están de acuerdo que en la veterinaria exista un Sistema de Gestión de Información que le permita mejorar los servicios, para una mayor agilidad y alternativas de accesibilidad.

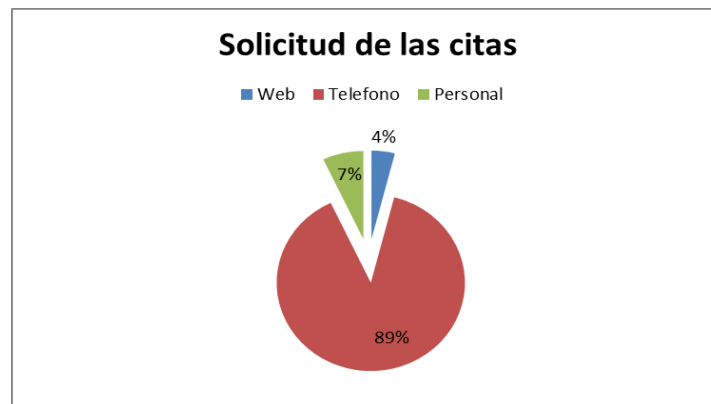
16. ¿Le gustaría poder solicitar una cita desde un portal Web o por medio de una línea telefónica?

- **Grafico 16.** solicitaría sus citas desde la web o por teléfono



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Grafico 16.1. Porque medio le gustaría solicitar las citas



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

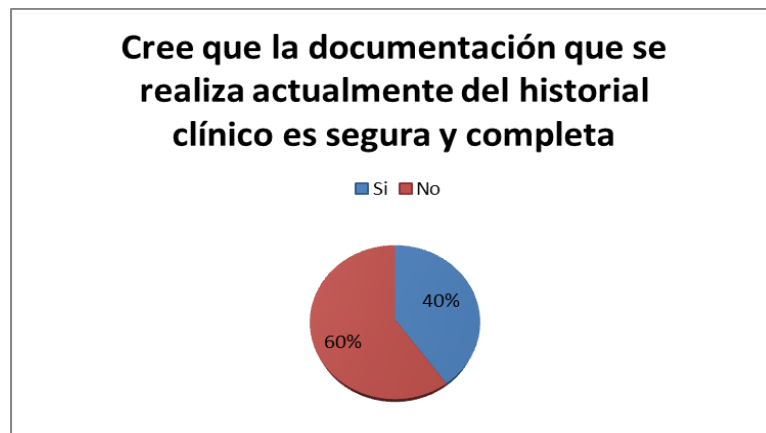
Existe gran aceptación con el servicio de solicitud de citas mediante línea telefónica con un 89%, para portal web no hay una inclinación puesto que algunas personas no tiene servicio de internet en sus casas, por lo que le resultaría más fácil la llamada.

ENCUESTA PARA PERSONAL DE LA VETERINARIA

PREGUNTAS DE USO

1. ¿Cree que la documentación que se realiza actualmente del historial clínico es segura y completa?

Grafico 1. Cree que la documentación es segura y completa.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Según el personal encargado de la atención en la veterinaria opina que la documentación que se maneja es la adecuada, pero que no es lo suficiente segura.

2. ¿Cuál cree que es el principal problema que tiene la veterinaria para el manejo de la documentación?

Grafico 2. Principal problema para el manejo de la documentación.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

De los 5 funcionarios de la veterinaria el 80% dice que es dispendioso diligenciar el formato de la ficha de paciente y un 20% dice que el control del historial clínico.

3. ¿Qué precauciones se toman para que no exista perdida de información?

Grafico 3. Precaución que se toma para guardar la información.

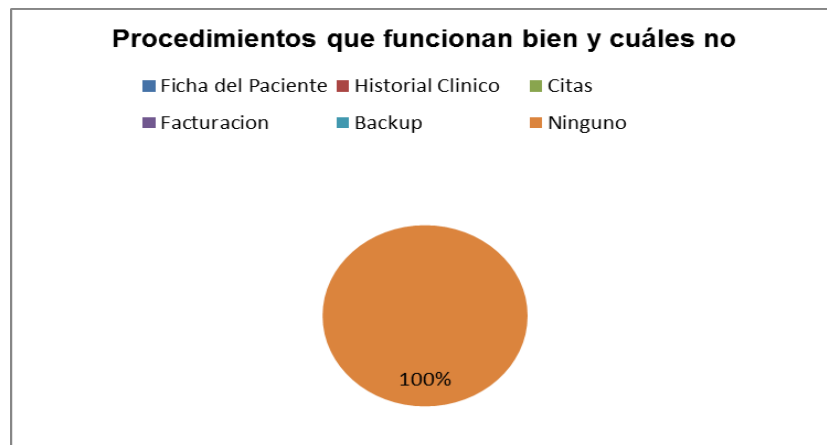


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El 100% de los funcionarios de la veterinaria coinciden que la única precaución que se toma es guardar los documentos en un lugar seguro. (Folder, archivadores etc.)

4. ¿Qué procedimientos funcionan bien y cuáles no?

Gráfico 4. Procedimientos que funcionan bien y cuáles no.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El 100% de los encuestados manifiestan que no hay un buen manejo de la información, porque en el momento de diligenciar el historial clínico y ficha del paciente se puede cometer error, dañando los formatos pre impreso.

5. ¿En qué áreas se presenta la mayor parte de problemas con el manejo de la información?

Hay problemas en el área de archivo ya que al momento de archivar la documentación muchas veces no está la persona a cargo.

6. ¿Estos problemas originan retrasos en el momento de entregar reportes pertinentes?

Grafico 6. Estos problemas originan retrasos al entregar reportes.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El 100% de los funcionarios manifiesta tener retraso cuando se deben entregar los respectivos reportes ya que muchas veces no se encuentra toda la información en los archivadores.

7. ¿Cuáles son las horas más visitadas de la veterinaria?

Según el personal de la veterinaria dice que el horario más visitado es en horas de la mañana de 9: AM a 12:00 y en la tarde de 3: PM a 5: PM.

PREGUNTAS DE CONTROL

8. ¿Cuáles son los pasos para solicitar un servicio en la veterinaria?

Pasos para la solicitud de un servicio:

1. Se abre un Historial de la mascota
2. Se revisa la mascota
3. Se elabora un diagnostico
4. Se receta

9. ¿Existe algún servicio que requiera reserva previa o programación?

Grafico 9. Se requiere hacer reserva previa para algún servicio.

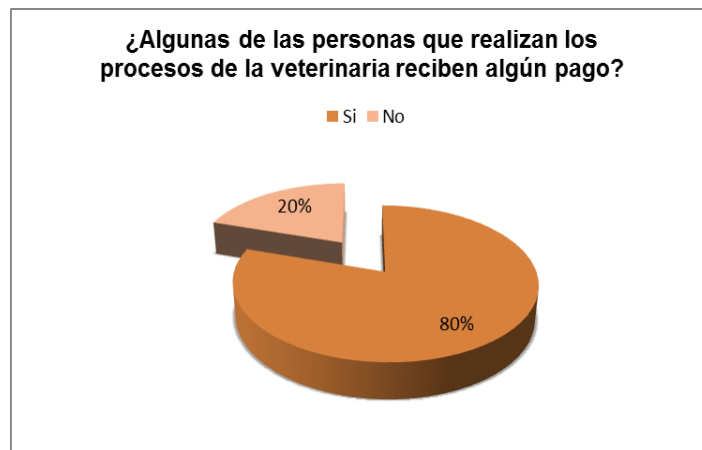


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Los empleados dicen que actualmente no existe reserva previa, ya que si se presenta varias personas en la misma hora se atenderá a sus mascotas por orden de llegadas.

10. ¿Algunas de la persona que realizan los procesos de la veterinaria reciben algún pago?

Grafico 10. Reciben pago las personas que realiza algunos procesos.

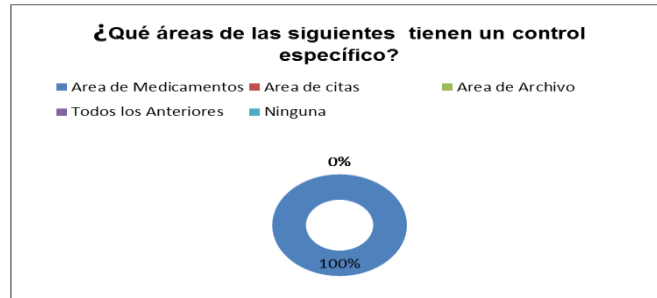


Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

La mayoría de las personas que realizan los procesos de la veterinaria reciben su pago por los servicios prestados, solo hay una persona que no recibe pago.

11. ¿Qué áreas de las siguientes tienen un control específico?

Grafico 11. Áreas que requiere un buen control



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

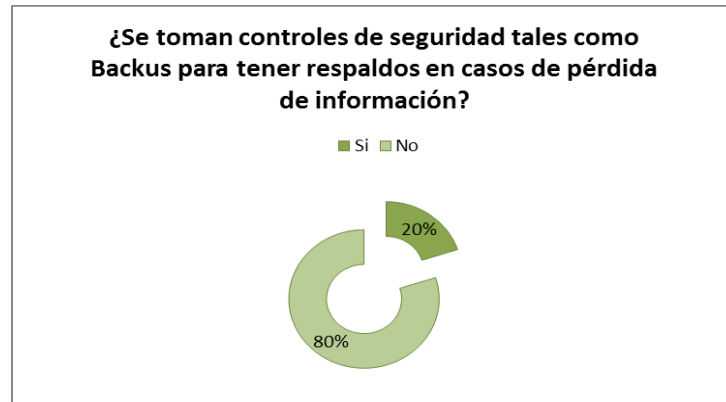
El 100% de los encuestados coinciden que se tiene un control muy específico con los medicamentos porque se llevan reportes y no se puede perder ninguno.

12. ¿Qué métodos son utilizados para los controles necesarios?

Se tiene una persona encargada, la cual debe llevar un control y dar las autorizaciones pertinentes.

13. ¿Se toman controles de seguridad tales como Backus para tener respaldos en casos de pérdida de información, sí o no?

Grafico 13. Se toma controles de seguridad sí o no.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El personal manifiesta no tener un control de seguridad como respaldo en caso de pérdida de la información.

PREGUNTAS SOBRE SERVICIO

14. ¿Cuáles servicios son más solicitados dentro de la veterinaria por los usuarios?

Grafico 14. Servicio más solicitados por los usuarios.



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

El servicio más solicitado en la veterinaria es el de consulta médica con un 57%, seguido del de laboratorio clínico con un 25% y hospitalización con un 18%, pero estas otras no se maneja ya que la veterinaria no cuenta con máquinas adecuadas.

15. ¿Existe algún servicio solicitado y que no esté implementado actualmente?

Los servicios que solicitan y que no está implementado es el de laboratorio Clínico y hospitalización.

16. ¿Con que frecuencia son solicitados los servicios de la veterinaria?

Grafico 16. Con que frecuencia solicitan los servicios



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

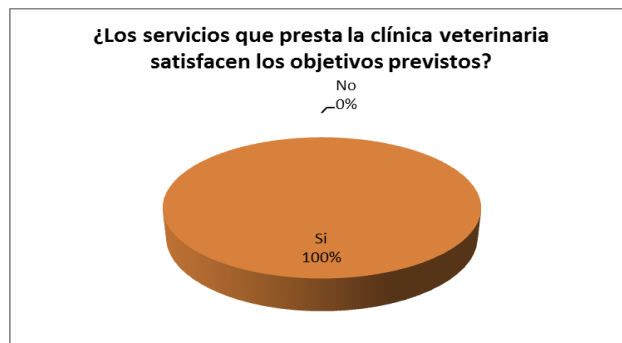
Según la encuesta con un 89 %, de 1 a 3 personas solicitan los Servicios en la veterinaria por día seguido de 4 a 7 personas por día. Esto nos indica que de 1 a 3 personas solicitan los servicios diariamente.

17. ¿En qué horarios están disponibles los servicios de la veterinaria?

Los servicios de la clínica están disponibles de 8: AM a 12:00 y de 2: PM a 6: PM.

18. ¿Los servicios que presta la clínica veterinaria satisfacen los objetivos previstos?

Grafico 18. Satisface los servicios que presta la veterinaria



Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Los servicios que presta la veterinaria satisfacen todos los objetivos previstos porque se han cumplido con las principales metas.

19. ¿Cuál otro servicio le gustaría que implementara la clínica veterinaria?

El personal considera que sería muy bueno implementar el servicio de laboratorio clínico y hospitalización ya que muchos de sus clientes tienen que desplazarse fuera del municipio de Rivera.

PREGUNTAS SOBRE NUEVO SISTEMA DE GESTION DE LA INFORMACION

20. ¿Le gustaría que se implemente un nuevo sistema de Gestión de la información computarizado para la clínica veterinaria?

El personal está de acuerdo que se implemente un nuevo Sistema de Gestión de Información porque habría mayor agilidad en el servicio, mayor seguridad por ende no habría perdida de la información.

21. ¿Qué le gustaría que controlara el sistema de Gestión de la Información?

Grafico 21. Que le gustaría que controlara el sistema.



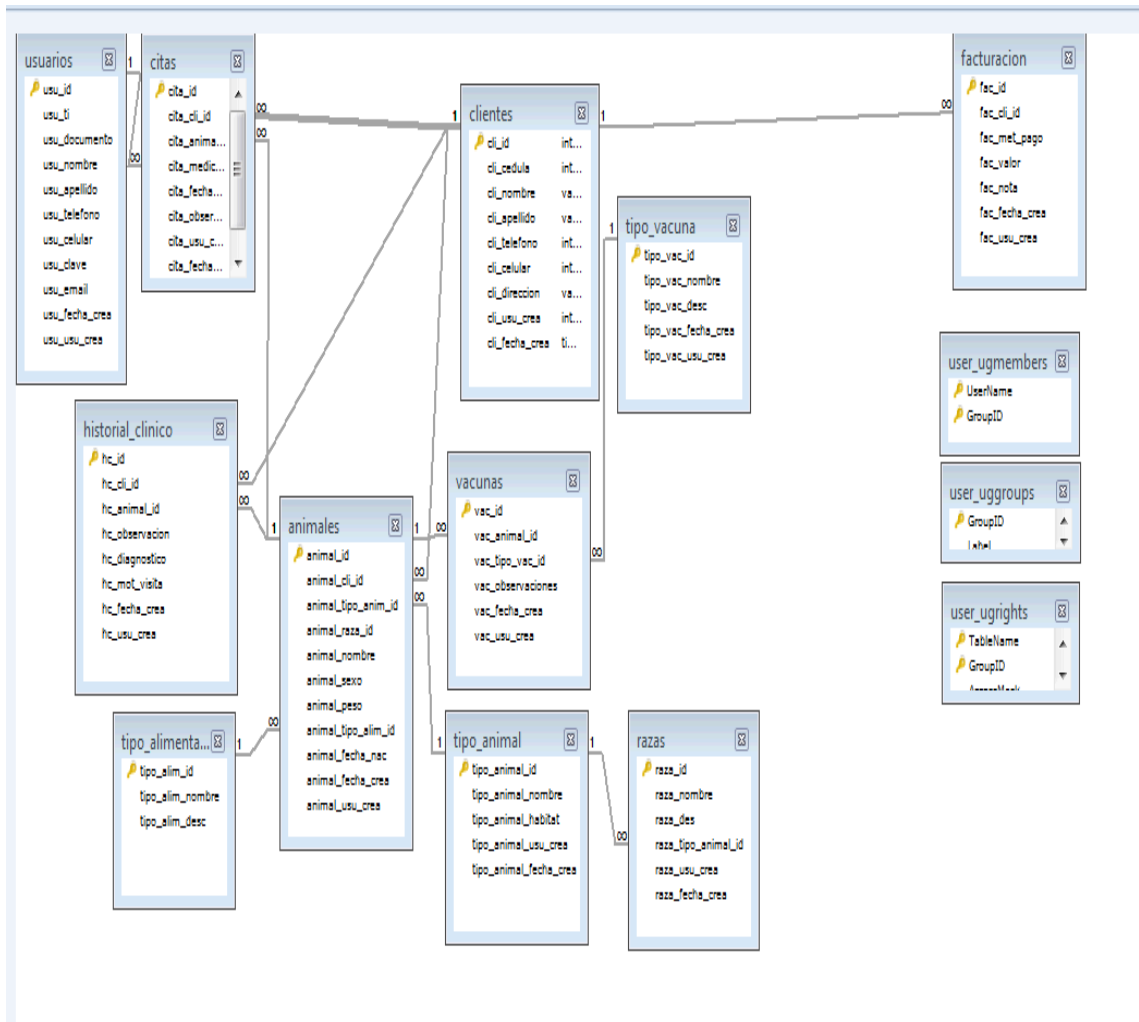
Fuente: Yerli Rocio Leiva -Yeraldy Cano Díaz.

Todos los Funcionarios de la clínica afirman que es importante que el Sistema de Gestión de la Información controle la parte de consultas médicas o citas, facturación, etc., y por supuesto los demás servicios que pueda más adelante prestar la veterinaria.

CRONOGRAMA

Actividad	Duración	Fecha
Diseño las encuestas por parte de las investigadoras.	4 semana	01 de Febrero de 2013 al 28 de Febrero de 2013
Aplicación de las encuestas a los clientes y usuarios de la veterinaria	4 semana	Del 1 de Marzo al 30 de Marzo de 2013
Recolección de los datos de las encuestas y Análisis de la misma.	3 semana	Del 01 de Abril al 22 de Abril de 2013
Tabulación de las encuestas y graficar los datos.	5 semanas	Del 23 de Abril al 29 de Mayo de 2013
Creación de la base de datos, tablas y puesto en funcionamiento	10 semanas	Del 01 de Junio al 14 de Agosto de 2013
Entrega de proyecto en funcionamiento	Un total de 7 meses	04 de Septiembre de 2013 se entrega el proyecto.

ENTIDAD RELACIÓN



La entidad relación se generó mediante el siguiente programa **SQLyog** es un interfaz gráfico para MySQL que nos permite trabajar de una forma mucho más eficiente, más rápida y visual.

CONCLUSIONES

- Se concluye que con este modelo de trabajo se podrá interactuar un nuevo estilo de organización en la veterinaria.
- Los empleados de la veterinaria se beneficiaran del sistema, una vez aplicado serán consientes de la gran responsabilidad y compromiso.
- Con el diseño del sistema de Gestión de la Información se lograra una imagen positiva en la veterinaria ante los usuarios.
- Con el sistema desarrollado se beneficiara al dueño de la veterinaria, gracias a la facilidad de acceder a la información y a los empleados por la comodidad de recolectarla.
- Se recomienda desarrollar un Sistema de Gestión de la Información en un alojamiento Web privado para brindar mayor seguridad a la información registrada.

Bibliografía

Barrera José, (Febrero 2008), Programa Productivo Alimentario, Instituto nacional tecnológico (inatec), Instituto nicaragüense de tecnología agropecuaria (inta). Recuperado Junio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos90/alimentacion-animal/alimentacion-animal.shtml>

Farina José, (Junio 2007) San Gregorio (Santa Fe), (http://www.veterinariosursf.com.ar/razas_caninas.htm).

1995 (23 de mayo): MySQL fue lanzado internamente y 1998 (8 de enero): lanzan la primera versión de MySQL para Windows 95 y NT. Encontrado en: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/mysql.php>

Alegsa, (01/10/2007), Encontrado en: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/php.php>

Lucytez, (30 Octubre 2011) Encontrado en: <http://lucytez-tecnologiasymuchomas.blogspot.com/2011/10/historia-y-evolucion-de-dreamweaver.html>

Juan Sebastián, encontrado en: (<http://www.comusoft.com/modelo-vista-controlador-definicion-y-caracteristicas>)

Blanco Alfonso, (2008) Encontrado en: <http://www.adictosaltrabajo.com/tutoriales/tutoriales.php?pagina=xampp>

(<http://sqlyog.programas-gratis.net/>) Actualizado: 02/02/2011