

# Acuario Calypso (Trabajo de la Universidad)



## OBJETIVOS DEL BLOG

- \* Descripción de la empresa (en trabajo continuo )
- \* Componentes de planeación estratégica
- \* Mapa procesos
- \* Misión
- \* Valores corporativos
- \* Vision
- \* DOFA
- \* Objetivos estratégicos
- \* Estrategias

## 1. FASE DE DEFINICIÓN

### 1.1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Es una tienda muy buena de peces y otros seres acuáticos y accesorios para estos. Se centran en la calidad y buen servicio en sus productos y servicios Algunos Servicios : **acuarios a medida** Nota: Los acuarios que venden tienen un precio parecido a la cantidad de litros que le caben utilizan la mejor silicona del mercado y también la venden (silicona dow 999-A ) (esto sin divisiones o perforaciones en el vidrio ) esta silicona y que los vidrios que se usan para estos acuarios son 1 o mas milímetros mas gruesos que permite mayor resistencia para contener el acuario y evitando curvar el acuario por la presión del agua .ejemplo un acuario de (110 , 55 , 60 cm) 363 litros , y 8mm en el grosor del vidrio tiene un costo de cercano a 360.000 \$ pesos colombianos (el precio puede depender de otros factores como compras de otros productos o otros factores .etc...)

Algunos Productos :

- Peces
- Acuarios
- Accesorios para acuarios
- Comidas de peces
- Cosas de peces importadas

## **-MISIÓN**

Brindar un servicio integral, profesional y responsable a los acuarofilos, y amantes de las mascotas, suministrando asesoría, productos y especies de la más alta calidad, pensando siempre en el bienestar y el mejoramiento de las condiciones de vida de las especies que ofrecemos.



## **-VISIÓN**

Acuicultura Calipso espera para la próxima década alcanzar los estándares de calidad internacionales en producción de peces ornamentales, con el fin de abrir sus puertas a la internacionalización de las empresas colombianas, igualmente quiere continuar siendo líder a nivel nacional y ser la mas grande en Latinoamérica.

En miras del mejoramiento y de un desarrollo congruente con nuestro crecimiento y evolución como empresa, hemos renovado nuestra página web con el fin de conquistar un nuevo canal de contacto para suplir las necesidades de nuestros clientes. A través de este nuevo canal insistimos, una vez más, en nuestro compromiso y los invitamos a conocer más sobre nosotros, nuestros servicios, productos e información de contacto para tener la mejor atención.



## **-VALORES CORPORATIVOS**

- \*Responsabilidad
- \*Respeto al Cliente
- \*Profesionalismo

## **-MAPA DE PROCESOS**



### **1.1.2 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **-OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

- Tener 5 locales
  1. En la 10
  2. En zona 2 sur
  3. Los molinos  (temporal mente suspendido)

4. Mayorca
5. En el centro (cerca la catedral metropolitana)
  - Ser la mejor empresa de acuicultura en Colombia  (es reconocida a nivel mundial debido a la página)

#### -D.O.F.A



#### DEBILIDADES:

-La página es vulnerable tener robos con los pagos realizados virtualmente.(como cualquier otra *"todo sistema es vulnerable"*)

página web (donde se encontraron algunos datos valiosos)

<http://www.acuariocalypso.com/>

tienda virtual

[http://aquariusonline.co/tienda/index.php?id\\_category=23&controller=category](http://aquariusonline.co/tienda/index.php?id_category=23&controller=category)

-Tienen dificultades para realizar domicilios de peceras a otros lugares del país por las dimensiones y el cuidado que éstas representan. (pero logran realizarlos y MUY bien) ,ejemplos a un bioparque del Amazonas que queda en una isla en el río Amazonas (bioparque del biólogo Jhon Humberto Madrid)

recientemente al ayudaron con unas peceras para el acuario de Playa Blanca al que solo se puede acceder por bote y son de agua salada (en Colombia no es legal fauna marina para personas que no tengan permisos ...) y demostraron dominio del tema

#### OPORTUNIDADES:

-La empresa cuenta con una amplia cantidad (para las empresas de peces) de locales a lo largo del área metropolitana, por lo que tiene gran expansión en todo el territorio.

-La empresa tiene reconocimiento a nivel internacional gracias a su página web y al número de personas que la visitan.

-Medellín es un territorio apto para la creación de peces, por lo que facilita las actividades que realiza la empresa.

#### FORTALEZAS:

- página web con atención directa y rápida con el usuario mediante un tipo de chat  
(<https://livechat.boldchat.com/aid/297419863909186020/bc.chat?resize=true&cwid=8227374456693091118&wid=718458457916287385&vr=&vn=&vi=&ve=&vp=&iq=&curl=>)

-Es una empresa grande que conoce ampliamente procesos de medicina de los peces.

-La empresa cuenta con valores como responsabilidad, profesionalidad y calidad en el servicio hacia sus clientes.

-Conocemos bien la genética de los peces y sus cuidados en general.

-Tenemos exclusividad en productos, entre ellos las peceras marinas, diferentes tipos de peces exclusivos del acuario.

-Contamos con buenas relaciones con proveedores en diferentes partes del país.

-Acuario Calypso cuenta una amplia cantidad de clientes a nivel nacional.

-La empresa cuenta con un un amplio tiempo en el mercado (30 años).

#### AMENAZAS:

-Algunos peces se enferman en el criadero y los remedios para los peces son de muy alto costo y complicados de producir algunas veces.

-Hay gran cantidad de tiendas de ventas de peces en el sector, lo que representa mucha competencia en donde están ubicados.

-Existen leyes en Colombia que no permiten venta de los peces internacionalmente por el riesgo que corren estos de morir al no estar en el hábitat que pertenecen, lo que dificulta posibilidades de expansión a otros países.

#### -ESTRATEGIAS D.O.F.A



## 1.2 CONTEXTO DEL SOFTWARE

### 1.2.1 ALCANCE

El alcance del proyecto va enfocado a:



### 1.2.2 ACTORES INVOLUCRADOS

#### Organigrama de áreas Involucradas



#### Roles y Tareas

ADMINISTRADOR DE LA TIENDA: Se encarga de la supervisión de las actividades de las otras áreas,

que todo se haga correctamente.

**DOMICILIOS:** Es quien se encarga de llevar el pedido al domicilio del cliente, verificar que el cliente realice el pago de esta factura y dar cuentas de nuevo al administrador de la tienda.

**TRABAJADOR DE LA TIENDA:** Se encarga de atender al cliente telefónicamente, realizar todas las preguntas necesarias, atender al cliente en caso de que sea necesario llevar el pez al acuario, crear los pedidos y las facturas, además de suministrar de los medicamentos que haya indicado que se necesitan para el pez.

### **Responsabilidades Propias de Cada Área**

**ADMINISTRADOR DE LA TIENDA:**

- Hacer supervisión de las demás áreas involucradas en el proceso.

**ÁREA DE DOMICILIOS:**

- Recibir el pedido que entrega el trabajador de la tienda.
- Cobrar al cliente el pedido llevado en caso de que no tenga garantía.
- Entregar el pedido al cliente.
- Comprobar al administrador que el pago del pedido fue realizado.

**TRABAJADOR DE LA TIENDA:**

- Atender telefónicamente y en caso que sea necesario también de forma personal.
- Identificar que síntomas o enfermedades tiene el pez
- Ofrecer al cliente soluciones al problema que tiene, ya sea ofertando los productos, o aconsejándole que lleven al pez al acuario.
- Verificar si el cliente cumple con una garantía.
- Verificar que los datos dados por el cliente sean correctos.
- Entregar el pedido al domiciliario

## **1.3 ANALISIS DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 MODELO VERBAL**

Modelo verbal Acuario Calypso

Al cliente se le enferma o le surge la necesidad de preguntar por un acuario, éste se contacta con Acuario Calypso, al momento le contesta una persona trabajadora de la empresa por llamada, el cliente le comenta las necesidades que tiene indicándole también al trabajador datos como el nombre

del cliente, tipo de pez, que síntomas presenta y antecedentes clínicos del animal y que métodos ha usado para tratar de mejorar el estado del pez.

En caso de que sea para preguntar por medicamentos o atención para un pez, el cliente indica el tipo de pez, los síntomas o anomalías que presenta para identificar una enfermedad, el trabajador determinará bajo ciertos parámetros si es necesario que el pez sea llevado al acuario, después el trabajador pregunta si el pez fue adquirido en el acuario, de ser así, si éste no ha cumplido con el plazo de la garantía (15 días) que ellos tienen con los clientes para responder por problemas con los peces, luego el trabajador dependiendo del caso podrá informar al cliente si desea hacer un pedido con todos los medicamentos recomendados para el pez y llevarlos a domicilio por un domiciliario, o si el cliente prefiere ir por ellos a la tienda (en la tienda el trabajador deberá atender al cliente y generar el pedido con los medicamentos que el cliente adquiera y realizar la factura con los gastos), además si el cliente aplica para la garantía, los servicios y productos que el acuario use para solucionar el problema no les serán cobrados.

En caso de que el cliente haya solicitado un domicilio, el domiciliario tendrá que llevar el pedido que le entregue el trabajador de la tienda y cobrar el costo de la factura al cliente en caso de que no hay garantía.

### 1.3.2 DIAGRAMA DE PROCESOS



### EVIDENCIAS



ENLACE DE LA PÁGINA DE LA EMPRESA <http://acuariocalypso.com/index.html>

From:  
<https://wiki.unloquer.org/> -

Permanent link:  
<https://wiki.unloquer.org/personas/jero98772/proyectoconempresa/start?rev=1605467326>

Last update: **2020/11/15 19:08**

