



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO 2023 - OCTUBRE 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**SERVICIO AL CLIENTE EN EL PET SHOP D'ENA MOREIRA DE LA CIUDAD  
DE BABAHOYO, PERIODO 2022**

**EGRESADA:**

**PALADINES MOREIRA KATIUSKA SALOME**

**TUTOR:**

**ING. LUIS LOZANO CHAGUAY, MAE**

**AÑO 2023**

## RESUMEN

El estudio se llevó a cabo en la empresa familiar Pet Shop D'Ena Moreira, propiedad de Jesús Salomón Paladines Tituben. Esta empresa ofrece servicios de atención veterinaria para pequeñas y grandes especies, peluquería para perros y gatos, venta de accesorios y medicamentos para mascotas, considerando la alta presencia de mascotas en los hogares de Babahoyo. La empresa ha estado operando desde aproximadamente el año 2008 y ha experimentado cambios en su ubicación a lo largo de los años. El objetivo del estudio se centró en analizar cómo se brinda el servicio al cliente en Pet Shop D'Ena Moreira. Los hallazgos principales indican que los clientes tienen una percepción adecuada en cuanto al servicio, la calidad de los productos y la información proporcionada. Sin embargo, se identificaron preocupaciones relacionadas con la falta de estacionamiento y la seguridad en la zona. El enfoque metodológico fue descriptivo, utilizando entrevistas y cuestionarios estructurados, dirigidas al directivo y clientes habituales. Este estudio se ubica en la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, específicamente la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, y está relacionado con el proyecto más amplio de gestión de procesos gerenciales administrativos en el sector público y privado.

**Palabras claves:** Servicio al cliente, Pet Shop, Satisfacción del cliente

## ABSTRACT

The study was carried out in the family business Pet Shop D'Ena Moreira, owned by Jesús Salomón Paladines Tituben. This company offers veterinary care services for small and large species, grooming for dogs and cats, sale of accessories and medicines for pets, considering the high presence of pets in the homes of Babahoyo. The company has been operating since approximately 2008 and has seen changes in its location over the years. The objective of the study focused on analyzing how customer service is provided at Pet Shop D'Ena Moreira. The main findings indicate that customers have an adequate perception regarding the service, the quality of the products and the information provided. However, concerns were identified related to a lack of parking and safety in the area. The methodological approach was descriptive, using structured interviews and questionnaires, aimed at the manager and regular clients. This study is located in the research line: Financial, administrative, tax management, audit and control, specifically the subline: Public and private companies and institutions, and is related to the broader project of management of administrative management processes in the public sector. and private.

**Keywords:** Customer service, Pet Shop, Customer satisfaction

## INTRODUCCION

El presente estudio se ejecutó en la empresa Pet Shop D'Ena Moreira, es una organización de tipo familiar cuyo propietario es Jesús Salomón Paladines Tituben, dicha entidad se dedica específicamente a ofrecer los servicios de atención veterinaria de pequeñas y grandes especies, peluquería canina y felina, venta de accesorios para mascotas y medicinas de uso veterinario, considerando que gran cantidad de las familias Babahoyenses tienen una mascota en casa. La empresa se encuentra ubicada en Juan Montalvo entre Malecón y Diez de Agosto, es importante señalar que hace 10 años atrás estuvo ubicado en la calle Pedro Carbo entre General Barahona y Diez de Agosto, y tiene funcionando aproximadamente desde el año 2008.

El objetivo de la investigación está centrado en estudiar cómo se ejecuta el servicio al cliente en la empresa Pet Shop D'Ena Moreira. Entre los principales aspectos encontrados, se pudo determinar que existe una adecuada percepción de sus clientes en cuanto al servicio recibido, la calidad de los productos y la información recibida, así mismo, hay incomodidad en los clientes por falta de parqueo vehicular y por la inseguridad del sector.

Dentro del proceso metodológico que se empleó para la investigación, es de carácter descriptivo, lo que permitió identificar y caracterizar las variables de estudio en un periodo de tiempo específico. Se empleó la técnica de la entrevista mediante un instrumento que fue el cuestionario estructurado de preguntas, También se aplicó una encuesta dirigida a los clientes fijos o recurrentes. La línea de investigación en la que se enmarca este estudio es: Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; y la sublínea de investigación fue: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, que pertenecen a la

Escuela de Administración, Carrera de Ingeniería Comercial. Además, se articula esta investigación con el proyecto: Gestión de procesos gerenciales administrativos en el sector público y privados.

## DESARROLLO

La empresa Pet Shop D'Ena Moreira, es una organización de tipo familiar cuyo propietario es Jesús Salomón Paladines Tituben, dicha entidad se dedica específicamente a ofrecer los servicios de atención veterinaria de pequeñas y grandes especies, peluquería canina y felina, venta de accesorios para mascotas y medicinas de uso veterinario, considerando que gran cantidad de las familias Babahoyenses tienen una mascota en casa. La empresa se encuentra ubicada en Juan Montalvo entre Malecón y Diez de Agosto, es importante señalar que hace 10 años atrás estuvo ubicado en la calle Pedro Carbo entre General Barahona y Diez de Agosto, y tiene funcionando aproximadamente desde el año 2008.

La empresa de Pet Shop D'Ena Moreira, cuenta con un talento humano compuesto por tres personas: Médico Veterinario, quien se encarga de las consultas, tratamientos, etc. Estilista de mascotas, quien es la persona encargada del área de peluquería, un vendedor quien realiza la compra y venta de medicina, accesorios y el material que es utilizado para el consumo del negocio en peluquerías y consultas.

La gestión de talento humano es un elemento fundamental el desenvolvimiento de las funciones que llevan al éxito a las organizaciones. En la actualidad, el capital humano ha tomado una gran importancia en virtud de garantizar la eficiencia en la operatividad de las empresas, es por ello, que la dirección y organización del talento humano juega un papel fundamental para la obtención del éxito en las organizaciones. (Gaspar, 2021)

La idea sobre mascotas cambia notablemente con el pasar del tiempo, lo cual es justificable, puesto que nada se compara con la alegría de regresar a casa y encontrar a un fiel compañero, que brinda amor incondicional. De acuerdo con Pinto (2017) aproximadamente en el año 9000 A.C, en esta época fue donde inicia la domesticación del animal de compañía con funciones de caza o como compañeros de caza, el perro fue uno de los primeros animales que los humanos comenzaron a domesticar, posteriormente en Egipto se da la misma actividad con el gato. (Garzón, 2022)

Es relevante destacar que a lo largo de la historia ha habido un desarrollo en la relación con los animales, ya que han sido empleados como medios de transporte, herramientas laborales y fuentes de alimentación. Lo mismo sucede con las mascotas, las cuales en la actualidad desempeñan un papel fundamental en el seno de las familias. Esto se debe a los beneficios que su compañía proporciona, impactando positivamente en la salud física, emocional y especialmente mental de sus propietarios y su entorno. Por ejemplo, los perros de terapia desempeñan un papel importante en la reducción y manejo del estrés, la ansiedad y el dolor en pacientes. Asimismo, brindarán apoyo a los niños, mejorando sus habilidades sociales, capacidad de concentración y comportamiento.

Según Burgos y Novaro (2015), en la actualidad, ha habido un aumento en el mercado dedicado a las mascotas. De esta manera, podemos observar diversos emprendimientos especializados en abordar requisitos relacionados con la alimentación, educación, entretenimiento y cuidado de la salud de los animales de compañía. A medida que el poder adquisitivo de las familias en Perú ha ido creciendo, todas estas demandas han sido atendidas de manera gradual. Esto refleja un fenómeno nuevo que antes no era

evidente, donde una parte del ingreso se destina a satisfacer las necesidades esenciales de las mascotas.

Por lo tanto, todo tipo de Organización debe mejorar el servicio al cliente, el cual es la atención, soporte, guía o acompañamiento que una empresa les brinda a sus adeptos desde el momento en que otorga sus servicios, la mayoría de las organizaciones crean estrategias para que el servicio al cliente logre los objetivos deseados. Los Emprendimientos de Pet Shop no son la excepción debido a la alta demanda de mascotas que han incursionado en las familias Babahoyenses, hoy en día dichas familias Babahoyenses buscan encontrar servicios dirigidos a mascotas de forma integral y que sean de buena calidad logrando satisfacer todas las necesidades de sus mascotas.

“El servicio al cliente lo considera como todas las actividades que unen a una organización con sus clientes (Inches, 1983, pág. 4)”. En esta definición se enfatiza que el servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto originan una relación. También puede ser considerada como las actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente de sus actividades principales. (Gálvez y Vargas , 2018)

La diversidad en costumbres, gustos y deseos nos obligan a enfocarnos de forma estratégica en satisfacer las necesidades del servicio al cliente de forma personalizada ya que debido a la globalización se ha logrado que millones de usuarios estén al tanto como cubrir de forma correcta sus necesidades, por lo tanto, es inminente buscar crear estrategias que nos permitan brindar un servicio al cliente que logre el objetivo deseado.



La globalización ha traído diferentes culturas, costumbres, tradiciones, las cuales demandan productos que solucionen sus necesidades. No obstante, no se puede abordar a todas las personas de la misma manera, se debe tener un factor diferencial que procure subsanar de la mejor manera las necesidades de todas y cada una de las personas. El servicio al cliente, dentro de su heterogeneidad, es el punto más importante a la hora de ejecutar las estrategias organizacionales, las cuales hacen parte de las habilidades gerenciales que debe adquirir un directivo de alto nivel. (Morales, 2019)

El servicio al cliente abarca diversos elementos que los clientes perciben y que influyen en la impresión general de satisfacción que obtienen en relación con sus necesidades y expectativas, desde el momento en que son asistidos hasta que finalizan su proceso de adquisición. Por esta razón, brindar una atención al cliente efectiva constituye uno de los principales propósitos de cualquier entidad o empresa, enfocándose en garantizar que este aspecto se lleve a cabo de manera apropiada y con un compromiso total.

Se puede decir que la atención al cliente es una acción encaminada a atraer aquellas personas o empresas para que consuman lo que los proveedores producen u ofrecen, y en consecuencia a este acto son ellos (clientes) los que valoran la atención que reciben. (Valenzuela et al, 2019)

Como parte del objetivo de este estudio, se consideraron 50 clientes de la empresa Pet Shop D'Ena Moreira, de los cuales el 100% de ellos son clientes recurrentes, por lo que su percepción es importante dentro de este análisis. Se les consulto: ¿Cómo califica el servicio al cliente de Pet Shop D'Ena Moreira?, pudiendo determinar en base a la Tabla 1, que existe una percepción positiva de los clientes respecto al servicio que reciben:

Tabla 1. *Percepción del servicio al cliente en Pet Shop D'Ena Moreira.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	32	64%
Muy Bueno	6	12%
Buena	12	24%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la investigación

De acuerdo con Rojas et al (2020), la excelencia de una empresa radica en la calidad de los servicios y atención que esta ofrezca a sus clientes, logrando cubrir sus expectativas y/o necesidades. Esto implica que una empresa será competitiva si se adoptan criterios de calidad para dar una atención al cliente de forma adecuada.

La aceptación que una empresa experimenta en el mercado está vinculada a la excelencia de sus productos. En la actualidad, los consumidores poseen un amplio conocimiento acerca de diversas mercancías, particularmente en el ámbito del cuidado de las mascotas. Este factor motiva a las compañías a competir en el mercado con artículos de mayor aceptación, para satisfacer las demandas de una clientela cada vez más exigente que busca productos que aborden directamente sus variadas necesidades.

Se procedió a consultar a los clientes de la Empresa Pet Shop D'Ena Moreira ¿Cómo considera la calidad de los productos ofertados en Pet Shop D'Ena Moreira?, y pudimos constatar según la Tabla 2, que la mayoría de los clientes dicen estar satisfechos con los servicios y productos, ya que sus Mascotas se encuentran en buen estado de salud y expresan que sus necesidades se encuentran cubiertas, se pudo constatar que las Marcas de

los productos son de calidad, tales como: Gran can ,gran cat, Simparica, Nexgar ,Renalof, peluchin ,6 minerales ,Doggy ,Nutreat , asuntol, kenosul , Fidel pet , agripac, Imbac.

Tabla 2. *Percepción de la calidad del servicio al cliente en Pet Shop D'Ena Moreira*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	6	12%
Muy Buena	9	18%
Buena	35	70%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la investigación.

La concepción de calidad ha ido transformándose con el paso del tiempo, desde sus inicios hasta la concepción que se tiene actualmente, pues en un principio el aseguramiento de la calidad perseguía como fin detectar los productos defectuosos y separarlos de las líneas de producción antes de que estos lleguen a manos del consumidor final. Con el pasar de los años, las teorías y principios referentes a la calidad fueron evolucionando a fin de cuidar todo el proceso de manufactura del producto, lo cual permite en un sentido más amplio, gestionar toda la operación de una organización que apuesta por la diferenciación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo. (Díaz y Salazar, 2021)

En la actualidad las Empresas concentran todo su esfuerzo en que el mecanismo que utilizan para obtener los productos y servicios sea minuciosamente cuidadoso, para lograr que su calidad sea optima. Por lo tanto, dentro de este proceso es fundamental la información por parte de los clientes, esta información servirá para que la Empresa se retroalimente de forma correcta y proceda a realizar las mejoras necesarias para lograr un servicio al cliente optimo.

Según Vergara (2021), durante mucho tiempo las organizaciones vienen ya evaluando la calidad de la información, para satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta es la razón por la que hoy en día las empresas se centran en brindar información con los estándares de calidad exigidos o deseados por los clientes.

Se procedió a consultar a los clientes de la Empresa Pet Shop D'Ena Moreira: ¿Cómo valoraría usted la información que recibe al visitar Pet Shop D'Ena Moreira? y de acuerdo al detalle presentado en la Tabla 3, se puede concluir que los clientes están conforme con la calidad de la información recibida por la empresa de mascotas.

Tabla 3. *Percepción de la calidad de la información recibida en Pet Shop D'Ena Moreira*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	39	78%
Muy Buena	6	12%
Buena	5	10%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la investigación.

La favorable impresión que los clientes tienen acerca de la calidad de la información se origina en el desempeño óptimo del personal de la empresa, dicho personal es capacitado de forma continua para lograr que la información proporcionada a los clientes tenga una sinergia. De acuerdo con los datos obtenidos en la entrevista, se establece que el 78% manifiesta que siempre, sus preguntas y preocupaciones se respondieron de forma eficiente, mientras que el 18% menciona que casi siempre se resuelven sus inquietudes y el 4% respondió que se resuelven sus dudas ocasionalmente.

De acuerdo con Mosquera y Mosquera (2022), donde consideran que, dentro del proceso de atención al cliente, al momento de dar respuestas técnicas o sobre los productos, se debe tener muy en cuenta que se debe resolver las inquietudes o cuestiones de la forma más adecuada y acorde con las necesidades del cliente, esto influirá positivamente en los clientes para que de ser el caso comprendan cualquier situación, teniendo a una empresa interesada por resolver sus problemáticas.

Es importante que las Empresas presten la adecuada atención a la forma como responden a las inquietudes de sus clientes, ya que este es el punto de partida de la imagen que se hacen los clientes de la Empresa, la cual influirá de forma significativa en tener clientes motivados y por ende clientes cuyas expectativas hayan sido satisfechas. De acuerdo a los clientes encuestados de la Empresa Pet Shop D'Ena Moreira se puede establecer que el 100% manifiesta estar satisfechos con los servicios y productos de la Empresa en mención.

Al respecto, Ariza et al (2019) sostiene que el conocer las percepciones de los clientes respecto a la empresa, ayudará a tomar decisiones comerciales pertinentes, esto

debido a que se conoce las expectativas de los clientes y la empresa deberá evaluar periódicamente si está cumpliendo o no con dichas expectativas.

Se procedió a consultar a los clientes de la empresa Pet Shop D'Ena Moreira: ¿En algún momento se ha sentido incomodo o molesto por alguna situación en la empresa Pet Shop D'Ena Moreira?, y de acuerdo al detalle presentado en la Tabla 4, se puede establecer que un porcentaje considerable de clientes encuentra incomodidad al no encontrar donde parquear sus vehículos, mientras que otros se sienten inseguros debido al sector, es importante mencionar que la empresa ha instalado cámaras de seguridad para tener una mayor vigilancia de sus alrededores, teniendo en cuenta que la inseguridad es un asunto de preocupación a nivel nacional.

Tabla 4. Aspectos que generan incomodidad a los clientes en Pet Shop D'Ena Moreira

Alternativas	Frecuencia	%
Falta de parqueo	37	74%
Inseguridad del sector	12	24%
Ruido de otros perros	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la investigación.

Al respecto Sánchez et al (2020) manifiesta que las personas siempre han sentido la necesidad de sentirse seguras en los espacios donde viven. En este sentido, grupos de personas posteriores, ya organizados en la sociedad, ven a la seguridad ciudadana como el proceso de establecimiento, consolidación y mantenimiento del orden democrático, minimizando la amenaza de violencia en las personas y permitiendo la convivencia segura y pacífica. Estas ideas se basan en el desarrollo de un proceso en cuanto a la

implementación de las acciones del Estado, asegurando a las personas que puedan sentirse protegidas en su propio país y especialmente en su localidad.

De igual manera Reyes y Veliz (2021), manifiestan que, en este sentido, la calidad del servicio es algo organizado, por lo que toda organización está obligada a encontrar una oportunidad única, que es la base para la supervivencia y desarrollo de las organizaciones, privadas y públicas, ya que el cliente no lo quiere. a. buen precio, pero también quieres un excelente servicio, buen ambiente, trato personal, rapidez en el servicio, comodidad y seguridad.

Se procedió a consultar a los clientes de la empresa Pet Shop D'Ena Moreira: ¿La empresa Pet Shop D'Ena Moreira le ha otorgado facilidades para adquirir sus productos?, y de acuerdo al detalle presentado en la Tabla 5, se puede determinar que el 100% de clientes se han beneficiado de facilidades de pago. Según la información obtenida mediante entrevista realizada al directivo de la empresa, se pudo establecer que se brinda comodidad al cliente, donde pueden cancelar en efectivo y además ofreciendo canales de pago mediante transferencias bancarias y así se ayuda a brindar un servicio seguro a los clientes.

Tabla 5. *Facilidades para adquirir productos en Pet Shop D'Ena Moreira*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	50	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	50	100%

Fuente: Datos de la investigación.

Según Gedesco (2022) la comunicación de las empresas con sus clientes sobre la forma de pago es uno de los factores más importantes a la hora de determinar las formas de

pago del capital de trabajo que utilizarán, por lo que es importante que la empresa siempre maneje de acuerdo a las diferentes necesidades.

Se consulto a los clientes de la empresa Pet Shop D'Ena Moreira: ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción como cliente de Pet Shop D'Ena Moreira?, y de acuerdo al detalle presentado en la Tabla 6, se puede determinar que los clientes se sienten satisfechos con la empresa, lo que es muy positivo teniendo en cuenta que es una empresa que trata de satisfacer de forma integral a un público que antes no era evidente y que interactúa en un mundo con excesiva cantidad de información.

Tabla 6. *Nivel de satisfacción de los clientes en Pet Shop D'Ena Moreira*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	39	78%
Muy Bueno	4	8%
Bueno	7	14%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la investigación.

Al respecto, sostiene que la importancia de brindar un buen servicio o atención al cliente radica en los siguientes aspectos: Es necesario aportar valor añadido. Los clientes son cada vez más exigentes, buscan no sólo precio y calidad sino también buen servicio, ambiente agradable, comodidad, trato personalizado, prontitud y que se preocupen si el cliente queda insatisfecho con su servicio o inquietudes. es muy probable que calumnien a la empresa y les cuenten a otros consumidores su mala experiencia. El buen servicio debe estar presente en todos los aspectos del negocio donde haya alguna interacción con los clientes, esto debe ir desde saludar al oficial de seguridad de la empresa hasta que la



secretaria conteste las llamadas. Para ello, todos los empleados deben estar capacitados, todos deben estar motivados para servir bien, todos deben mostrar siempre un trato amable y acogedor con cada cliente. Alarcón et al (2020)

Se procedió a consultar a los clientes de la empresa Pet Shop D'Ena Moreira: ¿Consideraría la opción de referir o recomendar la empresa Pet Shop D'Ena Moreira a otras personas?, pudiendo determinar que el 72% de ellos si tienen como opción referir la empresa a otras personas, mientras que un 18% lo pensaría o talvez recomendaría la empresa a otras personas.

Según Moreno (2023) el término "referencias" se refiere a todos los clientes potenciales que llegan a su negocio a través del trabajo de sus proveedores, clientes y asociados que promueven activamente su marca, sus productos y servicios. Uno de los fundamentos del éxito del cliente es utilizar sus servicios para crear un embajador de marca para su negocio. Un ejército de clientes felices y satisfechos puede ayudarte mucho. Y cuando el boca a boca afecta el comportamiento de compra del consumidor.

La empresa Pet Shop D'Ena Moreira, emplea de forma estratégica para la promoción de sus productos y servicios, las diferentes redes sociales que son de uso tanto masivo como cotidiano por las personas. Entre las redes sociales mas empleadas por la empresa están: WhatsApp, Instagram, Facebook. Adicionalmente a esto, se apoya mucho en los referidos que hacen sus clientes habituales.

Romo et al (2020), citando a Gallego y Arbeláez (2018) Manifiesta que entre las ventajas del uso en redes sociales: tienen fácil acceso por medio del internet; permiten la interacción entre personas con intereses comunes; comunicación efectiva con personas a

nivel mundial; desarrollo de campañas publicitarias exitosas; permite el desarrollo de llamadas telefónicas con personas de diferentes partes del mundo; tiene aplicaciones que se pueden instalar en teléfonos Android; generalmente, son utilizadas por empresas para consolidar sus proyectos empresariales y de gestión en el desarrollo de sus actividades; fácil acceso a la información personal por otras personas, destacando entre las principales Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, entre otras.

### **CONCLUSIONES**

La empresa Pet Shop D'Ena Moreira, es una organización de tipo familiar que se dedica específicamente a ofrecer los servicios de atención veterinaria de pequeñas y grandes especies, peluquería canina y felina, venta de accesorios para mascotas y medicinas de uso veterinario, considerando que gran cantidad de las familias Babahoyenses tienen una mascota en casa. La empresa cuenta con un talento humano compuesto por tres personas: Médico Veterinario, Estilista de mascotas, y un vendedor.

El 100% de los clientes recurrentes que fueron encuestados tienen una percepción positiva del servicio al cliente recibido en de Pet Shop D'Ena Moreira. Y de igual forma la mayoría de los clientes dicen estar satisfechos con los servicios y productos, ya que sus

Mascotas se encuentran en buen estado de salud y expresan que sus necesidades se encuentran cubiertas, ya que las Marcas de los productos son de calidad.

La favorable impresión que los clientes tienen acerca de la calidad de la información se origina en el desempeño óptimo del personal de la empresa, dicho personal es capacitado de forma continua para lograr que la información proporcionada a los clientes tenga una sinergia.

Se pudo establecer que un porcentaje considerable de clientes encuentra incomodidad al no encontrar donde parquear sus vehículos, mientras que otros se sienten inseguros debido al sector, es importante mencionar que la empresa ha instalado cámaras de seguridad para tener una mayor vigilancia de sus alrededores

El 100% de clientes se han beneficiado de facilidades de pago, donde pueden cancelar en efectivo y además ofreciendo canales de pago mediante transferencias bancarias y así se ayuda a brindar un servicio seguro a los clientes.

Se pudo determinar que los clientes se sienten satisfechos con la empresa, lo que es muy positivo teniendo en cuenta que es una empresa que trata de satisfacer de forma integral a un público que antes no era evidente y que interactúa en un mundo con excesiva cantidad de información.

## BIBLIOGRAFIA

- Alarcón et al, V. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín de Innovación Logística y Operaciones-BILO*, 2(1). doi: <http://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>
- Ariza et al, A. (2019). Aportes teóricos a la gestión de calidad, orientados al servicio al cliente de empresas de la construcción. *Revista Polo del Conocimiento*, 4(2), 332-346. doi:10.23857/pc.v4i2.911
- Burgos, V., & Novaro, M. (2015). *Plan de negocio para implementar una empresa de servicios integrales para mascotas en Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/594622>
- Diaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Revista Podium*(39), 19-36. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

- Gálvez, E., & Vargas, J. (2018). El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente. *Revista Economía y Administración*, 9(2), 1-27. doi:<http://dx.doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Garzón, M. (2022). *Modelo de negocios para Pet Shop en Bioalimentar Cía. Ltda.* Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3459/1/77635.pdf>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 318-329. doi:10.23857/pc.v6i8
- Morales, A. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. *Colombiana de Ciencias Administrativas*, 1(1), 8-20. Obtenido de <http://cipres.sanmateo.edu.co/index.php/rcca>
- Mosquera, J., & Mosquera, F. (2022). *Estrategias de atención al cliente para el fortalecimiento del servicio en el departamento del centro de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.* Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9206/1/PI-002054.pdf>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. doi:10.23857/pc.v6i4.2586
- Rojas et al, C. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000400221>
- Romo et al, M. (2020). Estrategias de redes sociales para la promoción de macanas artesanales de la provincia del Azuay. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 544-566. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.705>
- Sánchez et al, V. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(12), 759-773. doi:10.23857/pc.v5i12.2177

- Valenzuela et al, N. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vergara, M. (2021). Descripción de estrategias para mejorar la calidad de información en órdenes de servicio energético. *Revista Inventum*, 16(30), 91-102. doi:10.26620/uniminuto.inventum.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1**



PET SHOP D' ENA MOREIRA  
Propietario: Sr. Jesús Paladines Tutiven  
e.maiel:dr.enamoreira@hotmail.com



Babahoyo, 14 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos PET SHOP D' ENA MOREIRA del  
Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO**  
al estudiante Paladines Moreira Katuska Salome, con cedula de identidad 1250032669,  
de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la  
Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema:  
**Servicio, al cliente en el Pet Shop D' Ena Moreira de la ciudad de Babahoyo, periodo  
2022**; el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

*Jesús Paladines Tutiven*  
PROPIETARIO  
Cel: 0986682832  
BABAHOYO - ECUADOR

  
Sr. Jesús Salomón Paladines Tutiven  
C.I.# 1201917968  
CELL 0986682832

**Dirección: Gral. Barona y Juan Montalvo, frente al puente peatonal que va a Barreiro  
BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**ANEXO 2**

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Apellidos y nombres</b> PALADINES TUTIVEN JESUS SALOMON		<b>Número RUC</b> 1201917968001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - NEGOCIO POPULAR	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 26/10/1995	<b>Fecha de actualización</b> 17/08/2023	
<b>Inicio de actividades</b> 29/09/1995	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO		
<b>Dirección</b>		
Calle: JUAN MONTALVO Número: S/N Intersección: GENERAL BARONA Referencia: BAJOS DEL PUENTE PEATONAL DE BARREIRO		
<b>Medios de contacto</b>		
Email: dr.enamoreira@hotmail.com Celular: 0988039286		
<b>Actividades económicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>G46492202 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS VETERINARIOS.</li> <li>G47590501 - VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.</li> </ul>		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>	
1	0	
<b>Obligaciones tributarias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES</li> </ul>		
<p><b>i</b> Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</p>		
<b>Números del RUC anteriores</b>		
No registra		



**Apellidos y nombres**

PALADINES TUTIVEN JESUS SALOMON

**Número RUC**

1201917968001



Código de verificación:

RCR1692375670150433

Fecha y hora de emisión:

18 de agosto de 2023 11:21

Dirección IP:

190.109.120.195

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

## ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZA E INFORMÁTICA  
CARRERA DE COMERCIO

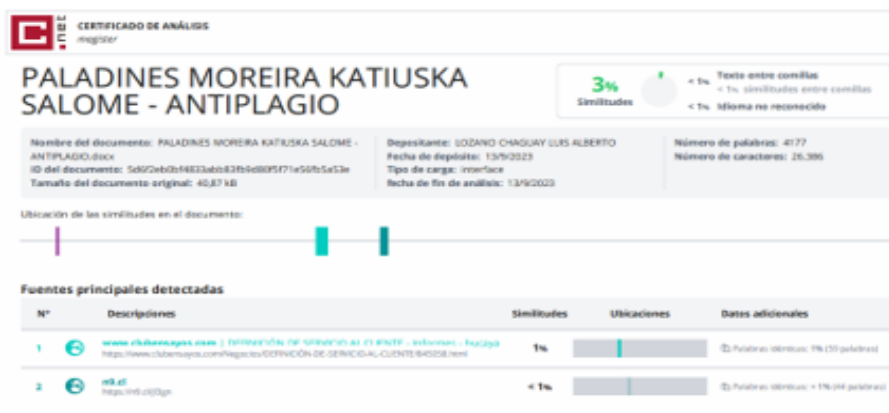


Babahoyo, 13 de septiembre del 2023

### CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Señorita: PALADINES MOREIRA KATIUSKA SALOME, cuyo tema es: **Servicio al cliente en el Pet Shop D'Ena Moreira de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de **[ 3% ]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Luis Lozano Chaguay, MAE.  
DOCENTE DE LA FAFI.