



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA VETERINARIA “PET
SHOP”, JOSÉ LUIS TAMAYO

AUTOR:

JORDY ALAN YAGUAL YAGUAL

TUTOR:

ING. ARTURO GUSTAVO BENAVIDES RODRIGUEZ

LA LIBERTAD, ECUADOR

SEPTIEMBRE DE 2021

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de profesor tutor del ensayo titulado, “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA VETERINARIA PET SHOP, JOSÉ LUIS TAMAYO” elaborado por el señor YAGUAL YAGUAL JORDY ALAN de la Carrera de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad Examen Complexivo me permite declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura del trabajo, este cumple y se ajusta a las estructuras académicas y científica, razón por la cual le apruebo en todas su partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arturo Benavides Rodríguez', is centered on a light-colored rectangular background.

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PHD

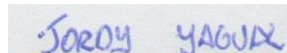
Profesor Tutor

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **YAGUAL YAGUAL JORDY ALAN** con cédula de identidad número **2400168841** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Con el tema: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA VETERINARIA “PET SHOP”, JOSE LUIS TAMAYO”**



Yagual Yagual Jordy Alan

2400168841

DEDICATORIA

Este presente trabajo es dedicado a mi familia, pero principalmente a mi abuelita que es uno de mis pilares fundamentales para mis estudios, siempre estuvieron conmigo en las buenas y malas aconsejándome para no desviar mi camino, aunque mi abuelita ya no esté conmigo hoy en vida, siempre la mantendré presente por su apoyo incondicional que me brindo

Jordy Alan Yagual Yagual

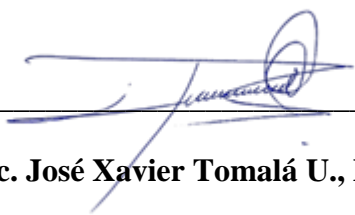
AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos los que me apoyaron en la realización de mi ensayo, a mi Tutor Ing. Arturo Benavides Rodríguez, por su paciencia y orientación al desarrollo de mi trabajo de titulación.

De manera especial a mi familia por creer siempre en mí, que a pesar de mis años de estudios se mantuvieron firmes conmigo en las buenas, malas y ayudarme en mis adversidades para seguir adelante con mis estudios.

Jordy Alan Yagual Yagual

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José Xavier Tomalá U., MSc
DIRECTOR DE CARRERA



Ing Arturo Benavides R., PhD.
DOCENTE TUTOR



Ing. Isauro Domo Mendoza
DOCENTE ESPECIALISTA



Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.
DOCENTE GUÍA DE LA UIC

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA VETERINARIA “PET SHOP”, JOSÉ LUIS TAMAYO

RESUMEN

El tema de investigación es la gestión estratégica en la veterinaria PET SHOP, ubicada en la parroquia José Luis Tamayo-Muey, cantón Salinas provincia Santa Elena donde busca analizar si esta empresa cuenta con una directiva que direcciona a sus empleados a cumplir sus objetivos empresariales mediante una buena gestión. Para esto utilizamos el método cualitativo-cuantitativo donde permitió indagar sobre las funciones gerenciales, y además utilizamos encuestas-entrevista como técnicas de recolección de datos. Dando a conocer que la persona encargada como directiva cuenta con las habilidades y cualidades para poder gestionar bien la empresa, aunque tengan por el momento dificultades, pero adaptándose a los cambios tecnológicos podrán salir adelante. Para concluir podemos decir que esta empresa es totalmente competitiva y puede seguir abarcando territorio dentro del mercado laboral brindando un buen servicio al cliente.

Palabras claves: Gestión Administrativa, función, habilidad

ABSTRACT

The research topic is the strategic management in the veterinary PET SHOP, located in the parish José Luis Tamayo-Muey, Salinas canton, Santa Elena province, where we seek to analyze if this company has a directive that directs its employees to meet their business objectives through good management. For this we used the qualitative-quantitative method which allowed us to inquire about the managerial functions, and we also used surveys-interviews as data collection techniques. We found out that the person in charge as a manager has the skills and qualities to manage the company well, although they have difficulties at the moment, but adapting to technological changes can move forward, to conclude we can say that this company is fully competitive and can continue to cover territory within the labor market by providing good customer service.

Keywords: Administrative Management, function, skill, ability

INTRODUCCIÓN

Las empresas ecuatorianas buscan día a día oportunidades de mejora para crecer en el mercado y generar utilidades rentables. En los últimos años, la aplicación de la gestión administrativa se ha incrementado significativamente debido a los múltiples beneficios que brinda. Dado que todos los días surgen diferentes desafíos, no es fácil mantener un negocio, ya sea una empresa pequeña, mediana o grande.

En ocasiones, el desinterés, la adaptación de las nuevas tecnologías, la escasa planificación y dirección en la empresa son situaciones por las que pasan los emprendimientos empíricos, incluso en las veterinarias desde un inicio deben irse adaptando a un mundo profesional para así ir cumpliendo cada expectativa de los clientes y poder brindar una mayor satisfacción al momento de acudir a esta empresa.

Para una mayor indagación se realizó un estudio generalizado respecto a los diferentes emprendimientos enfocados al ámbito veterinario, en el cual no tengan ningún conocimiento administrativo e identificar la forma de gestionar sus actividades y funciones generando un resultado a la pregunta. ¿De qué manera se aplica la gestión administrativa en la veterinaria “PET SHOP” José Luis Tamayo, Cantón Salinas-Santa Elena?

El objetivo principal de esta investigación es analizar la gestión administrativa aplicada en la veterinaria “Pet shop” José Luis Tamayo-Muey Provincia de Santa Elena, para esto se identificó el tipo de herramienta que esta empresa está utilizando para su administración, incluso se pudo analizar el conocimiento administrativo de

la gerente en la veterinaria y por último se identificó el nivel de satisfacción de los clientes de esta empresa.

Esta investigación permitió analizar la situación actual sobre la gestión estratégica en la empresa “Pet Shop”, donde se llegaron a los resultados mediante la aplicación de varios instrumentos de investigación, como fueron la entrevista y encuesta.

DESARROLLO

Para comenzar se realizó una consulta de tesis, en donde direcciono la investigación con respecto a la “GESTIÓN ADMINISTRATIVA” y sus dimensiones.

Tema: PROPUESTA DE MEJORA DE GESTION ADMINISTRATIVA
APLICADO A LA EMPRESA VETERINARIA EL HASKY

Datos bibliográficos

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

(COLOMA CAMPOS DIEGO ANDRES, 2018) El objetivo del proyecto consiste en la Propuesta de mejora de gestión administrativa en la empresa veterinaria EL HASKY, localizada en la ciudad de Guayaquil. Se busca implementar un manual de funciones dentro de la empresa para que genere mayor productividad, la toma de decisiones sea ágil y las tareas asignadas sean fáciles de realizar. Para la investigación utilizamos el método cuantitativo y cualitativo que nos permitió conocer las oportunidades de mejora dentro de la compañía, la información recogida a través de encuestas y entrevista a personas. Las oportunidades de mejora encontradas fueron: Contar con un Sistema de gestión de calidad, Captar nuevos

clientes potenciales, Búsqueda de convenios a través de alianzas estratégicas, Implementar manual de funciones para alcanzar óptimos niveles de calidad Procuramos que, mediante la Propuesta se mejore la gestión administrativa, alcanzando los objetivos propuestos que logren tener una ventaja competitiva y una cultura organizacional.

Problema General

El objetivo del proyecto consiste en la Propuesta de mejora de gestión administrativa en la empresa veterinaria EL HASKY, localizada en la ciudad de Guayaquil. Se busca implementar un manual de funciones dentro de la empresa para que genere mayor productividad, la toma de decisiones sea ágil y las tareas asignadas sean fáciles de realizar.

Formulación del problema

¿De qué manera incide la carencia de un Modelo de Gestión Administrativa en la Empresa Veterinaria El Hasky?

Hipótesis

Realizar y mantener actualizados los controles de inventario e ingresos que necesita la empresa, analizar las fallas de problemas y resolverlas, cumplir con todas las normas de calidad y mantener una buena comunicación organizacional.

Objetivo General

Proponer un modelo de Gestión Administrativa para la Empresa Veterinaria El Hasky a través de un sistema integrado de administración y control interno, con el fin de obtener un rendimiento óptimo de los recursos humanos y materiales, orientados a mejorar la cultura organizacional de la empresa.

Objetivos específicos

- Analizar los antecedentes y datos teóricos relacionados con el proyecto de investigación.
- Detallar los instrumentos y técnicas de investigación para la obtención de óptimos niveles de calidad, para mejorar el control interno de la empresa
- Plantear un adecuado Sistema de Gestión de Calidad y presentar un Manual de Funciones de buenas prácticas, enfocado hacia las necesidades del cliente interno para el mejoramiento continuo.

Metodología

En el presente trabajo investigativo se empleó una modalidad de estudio descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo, considerando las variables de investigación y detallando la población, tamaño y muestra.

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario para la entrevista y encuestas

Conclusiones

La veterinaria EL HASKY es una empresa que tiene expectativas de crecer en el mercado a mediano y corto plazo debido a que sus servicios son aceptados y están posesionados en la mente de sus clientes.

Recomendaciones

La veterinaria EL HASKY permitirá cumplir con los objetivos deseados al describir las funciones que realizará cada colaborador, reducir tiempos procesos en los servicios que se brindan y desarrollar estrategias que permitan incrementar la productividad, lo cual facilitara a que la organización a obtener una ventaja competitiva a través de su eficiencia y eficacia

Para el desarrollo se realizó consultas de diferentes autores, en donde se recopiló conceptos sobre su variable a estudiar “GESTIÓN ADMINISTRATIVA” y sus dimensiones, sea mediante libros, informes, sitios webs, artículos, etc, que ayude a direccionar la investigación correspondiente.

Gestión

Según el autor (Westreicher, 2020) de este artículo nos menciona que:

La gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación, suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo.

La página web (EcuRed, s.f.) también nos da su aporte sobre la gestión, nos menciona que:

La gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Por otro lado, (Raffino, 2021) nos da su concepto sobre lo que es gestión:

La palabra gestión proviene del latín gestión, y hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

Para ello, uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

La gestión está inmersa en un ámbito en general donde es necesario esa responsabilidad de poder gestionar cualquier tipo de actividad comercial, incluso en los procesos habituales que realizan las personas diariamente, a veces es común hacer uso de diversos aspectos relacionado a la organización para que nuestros objetivos sean cumplidos con excelencia.

Gestión administrativa

Además de la definición que se da, es necesario enfocar la información dada a la gestión administrativa, por lo tanto, (Corvo, 2021) nos menciona que:

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.

La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.

La autora (Yagüe, 2021) nos menciona que:

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa.

Me gustaría resaltar también la importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos. Hay procesos administrativos en empresas que son una auténtica pesadilla para sus empleados y proveedores. Pongamos como ejemplo el tema de la facturación, respecto al cual hay empresas que tienen procesos de gestión de cobros y pagos tremendamente complicados, burocratizados, lentos e ineficientes. Lo mismo cabe decir con el tema del tratamiento de datos de la empresa y de la gestión de la

documentación, temas que se pueden llevar de forma muy ágil y eficiente o bien hacerlos muy difíciles y lentos.

En cuanto a la autora (Josefina Pacheco , 2020) en el blog Web y Empresa nos menciona que:

La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de dirigir una empresa a través de conducciones que proceden de los recursos, el esfuerzo y las diferentes tareas desempeñadas.

Gracias a su capacidad de coordinar y controlar las diversas acciones y roles que se realizan dentro de la empresa, se pueden alcanzar los objetivos propuestos y prevenir los posibles problemas que se puedan presentar.

Por lo tanto, se puede decir que una empresa para llegar a su objetivo es necesario una buena gestión administrativa donde cada actividad este registrada y controlada por un mismo trabajador que cumpla esta función, verificando y mostrando que cada día se puede ir avanzando de forma eficaz.

Importancia de la Gestión Administrativa

Considerando la información que se tiene sobre la gestión administrativa debemos mencionar la importancia que se tiene y para esto en el blog (Negocios y Empresas , 2020) nos dice:

Un aspecto primordial para alcanzar el éxito es una buena planificación, y es precisamente en ella que se centra la gestión administrativa: el conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar

todos los recursos de una empresa (desde los humanos hasta los materiales o los financieros) para conseguir los objetivos marcados. Una forma de garantizar la estabilidad y el éxito de la empresa en el presente; aunque, sobre todo, en el futuro.

Ahora bien, dentro de la gestión administrativa existen algunos principios básicos que se deben cumplir. El orden es, probablemente, el primero de todos ellos. Como seguramente habrás experimentado en tu vida laboral (e incluso puede que en tu vida personal), el desorden tiene como consecuencia inmediata el descenso de la eficiencia y el rendimiento de la empresa. Para conseguir el efecto contrario, es imprescindible que tanto la mentalidad de los trabajadores como las tareas que deben desempeñar se encuentren en un estado de orden lo más optimizado posible. Y la disciplina para comprometerse con el mantenimiento de este orden, es otro de los principios que no podemos ignorar.

Asimismo, la autora (Raffino, 2021) nos menciona que: “La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas”.

Estos aspectos primordiales hacen que una empresa surja de buena manera, incluso las microempresas implementan estos tipos de acciones para sus actividades diarias, en cuanto a esto se podría estar agregando algunos principios básicos, como es la

disciplina, que con normativas y reglas logra un cumplimiento constante de alguna actividad y bajo estas medidas los trabajadores consiguen mejorar en sus actividades diarias.

Herramientas de la gestión administrativa

Dentro de esta misma gestión administrativa se implementan tipos de herramientas que ayudan de una u otra forma a mejorar el sistema de administración de una organización, por lo tanto, veremos lo que nos dice (Quiroa, 2020) en su página web sobre las Herramientas de Administración Moderna:

“Las herramientas más importantes de la administración moderna son:

1. REINGENIERÍA: Por su parte, la reingeniería consiste en realizar una revisión de los procesos con el propósito de volverlos más eficientes. Al efectuarse el análisis y el rediseño de los procesos se busca alcanzar mejoras que resulten significativas en el alcance de costos, en la calidad de los productos, la rapidez en la entrega y el servicio.

Es decir, la reingeniería pretende obtener más y mejores resultados con la utilización de menos recursos. El objetivo de las organizaciones que la aplican es realizar una revisión y un rediseño radical de todos los procesos, buscando alcanzar mejoras que resulten significativas en la medición de resultados.

2. CALIDAD TOTAL: Así mismo, el enfoque de la calidad total pretende lograr una mejora en la calidad y el desempeño de las organizaciones, para alcanzar la máxima satisfacción del cliente.

No obstante, la calidad total no se aplica solo para la producción de bienes y servicios que se ofrecen al cliente. Los principios de gestión de calidad se aplican a todas las actividades y a las personas que son parte de una organización.

Para ello se integran todas las funciones y los procesos que se relacionan con la calidad, por lo que se controlan todas las medidas de calidad que utilizan las empresas. Estas medidas son la calidad de gestión y desempeño, calidad de control y mantenimiento, mejora de calidad y aseguramiento de la calidad.

3. OUTSOURCING: Por su parte, el outsourcing es el proceso en el cual una organización realiza la contratación de empresas externas para que realicen alguna de sus actividades. La empresa subcontratada realiza cierta actividad que agregan valor a la empresa que la contrata, puesto que se especializan en ella y eso hace que se realice a costo más bajo y con la misma o mejor calidad.

4. EMPOWERMENT: Consiste en delegar cierto nivel de poder y autoridad a los subordinados. En este proceso se delegan funciones a los subordinados con el objetivo de permitirles tener un mayor grado de participación, para que se involucren especialmente en la toma de decisiones

de la empresa. De esa forma los dirigentes concentran sus esfuerzos en tareas claves de la organización.

5. BENCHMARKING: Este permite hacer comparaciones y mediciones de las operaciones y los procesos de una organización. Esta comparación y medición puede ser interna cuando se realiza dentro de los distintos departamentos y unidades que conforman la organización. La forma externa se realiza frente a otra empresa u organización que se considera líder dentro del mercado.

La idea es compararse con los competidores más eficientes del mercado con el propósito de poder mejorar las operaciones y procesos de la empresa, aprendiendo de los mejores.

6. 5'S: En contraste, esta práctica busca alcanzar el mantenimiento integral de una empresa, incluyendo el equipo, la maquinaria, la infraestructura y el entorno del trabajo. Se basa en cinco principios fundamentales la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y el mantenimiento de la disciplina.

Es un práctica sencilla y efectiva que logra obtener mejoras de calidad, la reducción de tiempos muertos y la reducción de costos.

7. JUST IN TIME: Ciertamente, el just in time es un método que organiza la producción. Esta organización se realiza por medio de la planificación y el control de la producción con el fin de producir los productos que se necesitan en la cantidad y en el momento exacto.

Este método también tiene efectos positivos en el desempeño del recurso humano, en el sistema de fabricación, en el diseño de los productos, en el sistema de mantenimiento y en la calidad”

Al momento de que una empresa pueda utilizar algún tipo de herramienta es necesario analizar y tomar en cuenta hacia dónde va direccionado el servicio a brindar, por lo tanto, esta empresa veterinaria se enfoca en dar un buen servicio de cuidado de animales, y para esto es necesario poder identificar cual de todos estos instrumentales es el más beneficioso para su empresa y cuál de estos podrían ayudar en su momento para poder solucionar algún problema.

Proceso Administrativo

Este autor (CERTUS, 2021) nos menciona que el proceso administrativo se trata de:

Un conjunto de funciones administrativas que se realizan de forma secuencial. Su propósito principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente.

El proceso administrativo está conformado de cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un proceso cíclico, por lo que se reiniciarán al completar su última fase.

Según nos menciona que existen cuatro fases de la gestión administrativas las cuales son:

Planificar: Definir metas para alcanzar, establecer estrategias y elaborar planes para coordinar actividades. Decidir qué hacer y cómo hacerlo. El resultado de una planificación es una estrategia de decisiones acerca de las metas que se deben perseguir en la organización que actividades emprender y como aprovechar los recursos para alcanzar metas.

Organizar: Asignar tareas, recursos y responsabilidades. Establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados pueden interactuar y comparar para alcanzar las metas organizacionales. Se agrupan a los personales por departamento y después se coordinan todas las partes que conforman a la organización.

Dirigir: Orientar, guiar y motivar la actuación de cada individuo en la empresa con el fin de ayudar a alcanzar las metas de la organización. Por lo tanto, la comunicación es la fuente más importante en la cual la motivación es una fuente muy importante dentro de la empresa hacia los trabajadores.

Controlar: Vigilar que el desempeño de las actividades sea justo a lo planificado estratégicamente, en otras palabras, evaluar el desempeño y adaptar, si fuera necesario, medidas correctas.

Los procedimientos administrativos juegan un papel importante en la gestión de la empresa. Se asume que la hoja de ruta se sigue dentro de un cierto período de tiempo para lograr los objetivos establecidos por la gerencia. De esta forma, implementar

todas las etapas del proceso administrativo permitirá a la organización ser más eficiente en el logro de las metas propuestas.

Una vez analizados todos los aspectos teóricos referente a la variable de estudio, se explica a continuación la parte metodológica de la investigación, donde se habló sobre los tipos y enfoque de investigación junto con la técnica a utilizar para la recolección de datos de primer grado.

Tipo de investigación

El tipo de investigación implementada fue exploratoria-descriptiva, exploratoria porque permitió examinar el tipo de gestión o proceso administrativo que desarrolla esta empresa, y descriptivo por lo que busca especificar ciertas características y propiedades de la variable gestión administrativa.

Enfoque de la investigación

El enfoque que se aplicó fue mixto cualitativo-cuantitativo. Cualitativo porque busca analizar las partes de las funciones gerencial, cualidades-actitudes y como es su manejo ante alguna problemática y cuantitativo porque al momento de recolectar datos se realizarán encuestas, instrumentos que nos darán resultados estadísticos y en su posterioridad poderlas analizar.

Población

Para el levantamiento de información se tiene como referencia a la gerente general/propietaria de la empresa veterinaria, y empleados donde se podrá indagar aspectos relevantes de mayor importancia, junto con esto se tomó en cuenta hacía

que población va dirigido y el tipo de servicio que ofrece esta empresa, en donde al momento de aplicar el muestreo no probabilístico, esta comprende a la población media alta que mantenga en cuidado a su mascota, sean perros o gatos.

Las encuestas se las realizaron a los 4 empleados de esta veterinaria y a 20 clientes que frecuentan esta empresa para el cuidado de sus mascotas.

Técnica de recolección de datos

Las técnicas que se llevaron a cabo para la investigación fueron la entrevista y encuesta en el que esta será la base para obtener información clara, detalla y poder analizar la gestión administrativa que aplica esta empresa veterinaria.

Entrevista

La entrevista fue aplicada a la gerente general/propietaria de la empresa veterinaria, donde las preguntas son abiertas para obtener mayor información y no tener ese tipo de limitante, sino más bien tener esa confianza para que pueda expresarse con mayor libertad.

Encuesta

La encuesta aplicada a los empleados, tiene como fin recopilar la mayor información de primer grado, por lo que esto servirá para realizar un análisis más completo que determine problemáticas relevantes para encontrar sus posibles soluciones.

Las encuestas realizadas a los clientes permitirán encontrar oportunidad de mejora dentro de la empresa para aumentar la satisfacción del cliente al momento de dar un buen servicio.

Análisis de resultados

En la entrevista que fue dirigida a la gerente de esta empresa tiene como una estructura base de 10 preguntas donde se puntuaron algunos aspectos importantes como son: factores que les permiten mantenerse en el mercado, la atención al cliente, comunicación asertiva con los trabajadores y el uso e implementación de recursos tecnológicos. Los resultados obtenidos nos muestran que esta directiva de la empresa “PET SHOP” considera como factor importante el interés al cuidado animal, capacidad del trabajador en resolución rápida de cualquier conflicto que se pueda presentar, incluso recalca sobre la comunicación asertiva hacia cada uno de los empleados de esta institución, en el que menciona que es Importante tener este tipo de comunicación dentro de la empresa, porque atrae beneficioso en cuanto a tener buena relación e interacción entre gerente y empleado, se logra mantener motivados a los empleados y esto logra que cada uno se esfuerce de mejor manera para brindar un servicio de alta calidad logrando cumplir con las expectativas en menor tiempo a lo previsto.

En la encuesta que se realizó a los empleados de esta empresa tienen como base 12 preguntas donde se puntuaron aspectos importantes como es la planificación, organización, dirección y control. En los siguientes resultados nos muestra que esta empresa si cuentan con un tipo de planificación mensual, pero en cuanto a la

consideración de los empleados no están totalmente de acuerdo a que sea de esta manera por lo que perciben que la socialización debe ser constante para ir manteniendo la dirección de lo previsto, además en la organización de la empresa, nos dan a conocer que la función del gerente fue bien realizado al momento de dividir los trabajos de acuerdo a sus capacidades y grado de responsabilidad, incluso en la dirección se mantiene un gerente que sabe motivar, incentivar, crear una buena comunicación y buscar beneficios propios y para la empresa, ahora más bien si hablamos del control, se mencionó que cuentan con un registro de actividades básico y que es necesario un tipo de evaluación de desempeño diferente al mensual, que sea preferible semanal para así poder encontrar diferentes problemáticas a tiempo y poder seguir encaminando por buen camino hacia los objetivos establecidos.

En cuanto a la encuesta que se realizó a los clientes de esta empresa veterinaria tiene como aspecto primordial lo que es la satisfacción, que por ende nos muestra que, si brindan un buen servicio, que cuentan con una buena infraestructura para su atención, que los horarios de atención son flexibles para cualquier persona, cumpliendo de manera consideradas las expectativas del cliente, pero sin embargo deben implementar recursos tecnológicos, como es la aplicación de diferentes formas de pago y aumentar sus redes sociales para abarcar más territorio dentro de su mercado.

Conclusiones

- El presente trabajo de investigación sirvió para identificar el tipo de herramienta moderna de gestión que esta empresa utiliza, el cual mediante el análisis de los diferentes tipos que existen, el más indicado es la aplicación de mejora continua donde busca la mayor satisfacción del cliente basándose en los principios de calidad.
- Por medio de las entrevistas que se realizó a la gerente se analizó que cuenta con un buen liderazgo manteniendo al equipo de trabajo motivados e incentivados para su día de labor, sin embargo, no cuenta con un amplio conocimiento sistemático como para implementar diferentes estrategias basándose en los recursos tecnológicos.
- Otro factor importante por mencionar en la satisfacción al cliente, donde por medio de encuestas se observó que tiene buenas referencias con el servicio brindado, pero así mismo se dio a conocer que cuenta con poco marketing y esto influye en tener poco conocimiento de esta empresa.

Recomendación

- Implementar las 5S: Seiri (Organizar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar), Shitsuke (Mantener). En donde tiene como finalidad mantener y mejorar las condiciones de la organización, por ejemplo: en las condiciones de trabajo, seguridad, ámbito laboral, orden, limpieza, trabajo en equipo.

- Ampliar conocimientos sistemáticos por parte de la gerente para que pueda crear mejores programas que ayuden a obtener unos buenos resultados en el rendimiento organizacional mediante un control y evaluación a los empleados.
- Ejecutar ciertas estrategias de marketing digital para poder abarcar más cliente y tener más expansión de la empresa para seguir dentro del mercado competitivo.

Bibliografía

CERTUS. (23 de Febrero de 2021). Obtenido de

<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#%C2%BFQue-es-un-proceso-administrativo>

COLOMA CAMPOS DIEGO ANDRES, J. T. (FEBRERO de 2018).

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28215/1/TESIS%20Coloma%20Campos%20DIEGO%20-%20Jara%20Torres%20Debie%20-%20Propuesta%20de%20mejora%20de%20Gestion%20Administrativa%200apl.pdf>

Corvo, H. S. (01 de Julio de 2021). *Lifeder*. Obtenido de

<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

EcuRed. (s.f.). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n>

Josefina Pacheco . (06 de Julio de 2020). Obtenido de

<https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Negocios y Empresas . (16 de Enero de 2020). Obtenido de

<https://negociosyempresa.com/importancia-gestion-administrativa-empresas/>

Ortiz, O. R. (11 de Mayo de 2018). *Emprendices*. Obtenido de

<https://www.emprendices.co/principios-basicos-de-administracion/>

Quiroa, M. (28 de Septiembre de 2020). *Economía* . Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/administracion-moderna.html>

Raffino, M. E. (20 de Julio de 2021). *concepto de gestión*. Obtenido de

<https://concepto.de/gestion/>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Yagüe, A. S. (01 de FEBRERO de 2021). *DEUSTO FORMACIÓN*. Obtenido de

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

ANEXOS # 1

PREGUNTAS/ENTREVISTA

1. ¿Cuáles cree usted que son los factores más importantes para mantenerse dentro del mercado?
2. ¿Considera usted que es importante monitorear al cliente antes, durante y después de brindarle el servicio?
3. ¿Las actividades diarias están totalmente planificadas?
4. ¿Cómo motivan e incentivan a sus trabajadores?
5. ¿Cuenta usted con un sistema de control de actividades?
6. ¿Considera usted que existe una buena comunicación con sus trabajadores?
7. ¿Considera usted importante la implementación de redes sociales y páginas web para comunicarse con los clientes?
8. ¿Cuenta con diferentes tipos de estrategias para llegar al cliente y darle buen servicio?
9. ¿Cómo han sobrellevado las problemáticas existentes hasta la actualidad?
10. Como gerente, ¿Considera buenos los resultados obtenidos hasta hoy o es necesario seguir mejorando?

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

Estimado participante: Esta es una encuesta con fines de investigación. Si marca su respuesta con una "X" en el cuadro correspondiente, se lo agradecemos de antemano. La información que nos proporciona es completamente confidencial y anónima. Gracias nuevamente por su cooperación.

EDAD		GENERO			
		Masculino		Femenino	

1	2	3	4	5
DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI

Escala De Likert

N°	ASPECTOS								
GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
PLANIFICACIÓN					1	2	3	4	5
1	Considera usted, ¿que la planificación de actividades es la adecuada?								
2	¿Cree usted, que la planeación es socializada de una manera adecuada en la organización?								
3	¿Cree usted, que las estrategias que se implementen dentro de la organización les permite mantenerse en competencia en el mercado?								
ORGANIZACIÓN									
4	¿Cree usted, que cuentan con un buen equipo de trabajo?								
5	¿Cree usted, que es necesario la implementación de un programa para comunicarse con los clientes?								

6	Considera usted, ¿que la división de trabajo es la adecuada?					
DIRECCIÓN						
7	¿Cree usted, que la motivación brindada por el gerente es la adecuada?					
8	Considera usted, ¿que el liderazgo que mantiene el gerente es beneficioso dentro de la empresa?					
9	Considera usted, ¿que cuentan con una buena comunicación interpersonal?					
CONTROL						
10	¿Cree usted, que con el registro de actividades desarrolladas en la veterinaria es lo suficientemente satisfactorio para dicho control?					
11	Considera usted, ¿Qué las evaluaciones de desempeño se deben realizar de manera mensual?					
12	Considera usted ¿Qué el desempeño actual de la empresa está ligado a los objetivos establecidos anteriormente?					

ANEXO # 3

CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES

Estimado participante: Esta es una encuesta con fines de investigación. Si marca su respuesta con una "X" en el cuadro correspondiente, se lo agradecemos de antemano. La información que nos proporciona es completamente confidencial y anónima. Gracias nuevamente por su cooperación.

Escala De	1	2	3	4	5
Likert	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI

N°	ASPECTOS					
	SATISFACCIÓN					
		1	2	3	4	5
1	Considera usted, ¿Qué el servicio brindado por los trabajadores de la veterinaria PER SHOP es la adecuada?					
2	Considera usted, ¿Qué es necesario implementar recursos tecnológicos?					
3	Considera usted, ¿que la infraestructura del local es la adecuada para brindar dicho servicio?					
4	¿Considera usted que el horario de atención es el adecuado para brindar la atención al cliente?					
5	¿Cree usted que es necesario contar con diferentes formas de pago?					
6	¿Cree usted que es necesario la implementación de un buzón de sugerencia?					
7	¿Cree usted que los trabajadores son aptos para poder ejercer en esta veterinaria?					
8	Considera usted, ¿que los servicios que brinda esta empresa son suficientes para mantenerse en competitividad con otras empresas?					
9	Considera usted, ¿que el tiempo de la atención al cliente fue la adecuada?					
10	Considera usted, ¿Qué el servicio que recibió vale realmente el precio que pago?					
11	Considera usted, ¿que cuenta con las normativas legítimas de higiene?					
12	Considera usted, ¿cumplió con la expectativa, sobre la atención al cliente?					

ANEXO # 4

DATOS DE LOS EMPLEADOS:

EDAD

	Edad
Empleado 1	21
Empleado 2	23
Empleado 3	25
Empleado 4	25

Tabla 1 Edad
Autor: Jordy Yagual Yagual

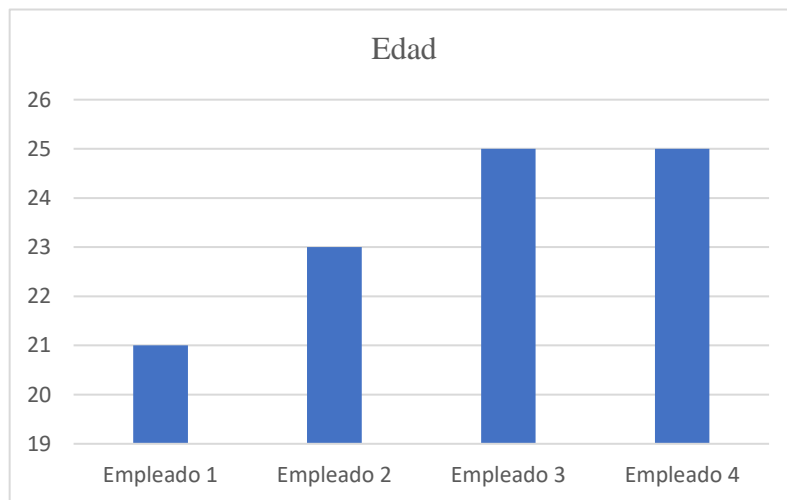


Ilustración 1 Edad
Autor: Jordy Yagual Yagual

En los datos recopilados nos muestra que hay un alrededor de empleados de entre 20 a 25 años, una edad promedio donde es posible una mejor comunicación por tener años similares y estudios alcanzados previo antes de comenzar a ejercer

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	0	0
Femenino	4	100%
Total	100%	100%

Tabla 2 Género

Autor: Jordy Yagual Yagual

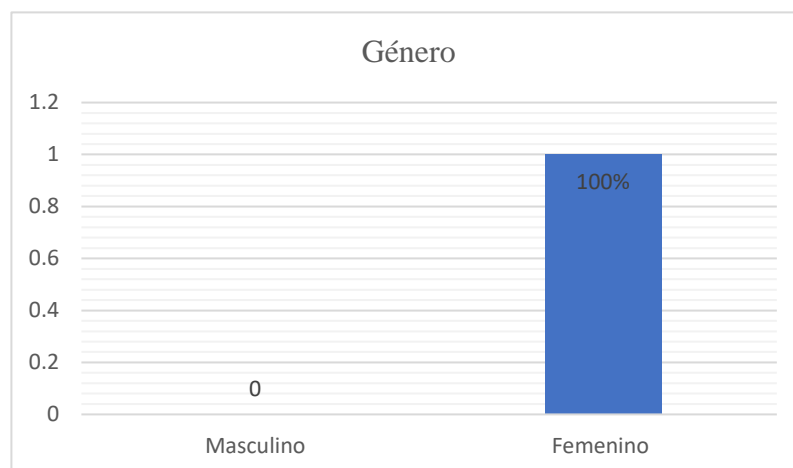


Ilustración 2 Género

Autor: Jordy Yagual Yagual

En la recopilación de información nos da a conocer que todos los trabajadores son de género mujer, esto podría beneficiar a la empresa porque las mujeres fomentan a que el clima laboral sea bueno, en el que se establece una buena relación con los equipos de trabajo y optimiza las tomas de decisiones.

PLANIFICACIÓN

1. Considera usted, ¿que la planificación de actividades es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	3	75%
Definitivamente si	1	25%
Total	4	100%

Tabla 3 Planificación de Actividades
Autor: Jordy Yagual Yagual

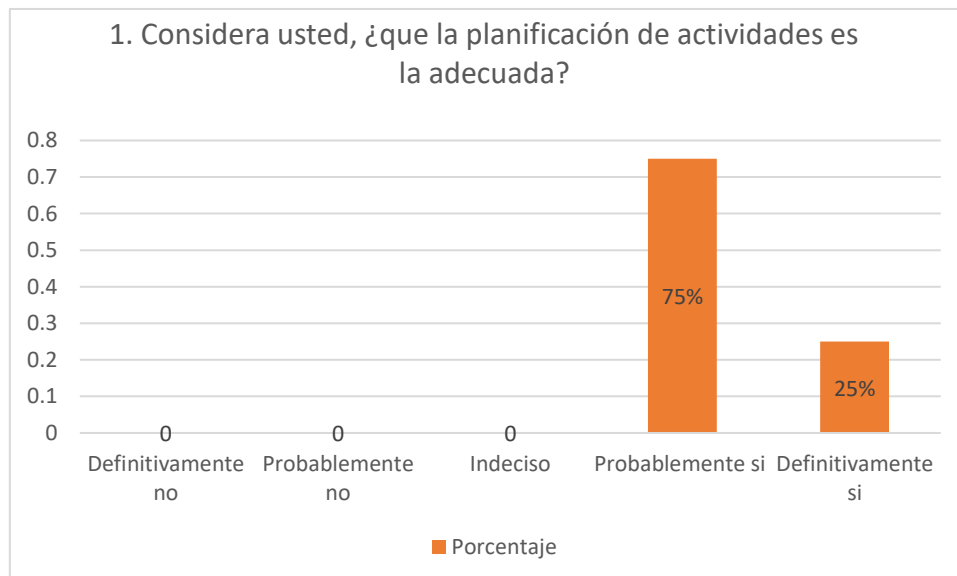


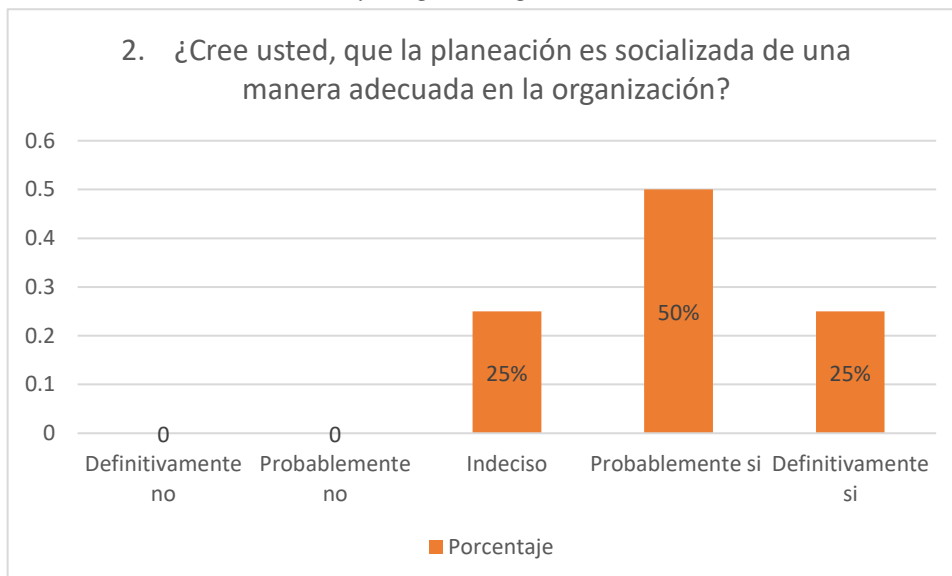
Ilustración 3 Planificación de Actividades
Autor: Jordy Yagual Yagual

En los resultados nos muestra que la mayoría de empleados cuentan con una probabilidad considerable de que las planificaciones de las actividades sean las adecuadas al momento de comenzar sus días laborales.

2. ¿Cree usted, que la planeación es socializada de una manera adecuada en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	1	25%
Probablemente si	2	50%
Definitivamente si	1	25%
Total	4	100%

*Tabla 4 Planificación Socializada
Autor: Jordy Yagual Yagual*



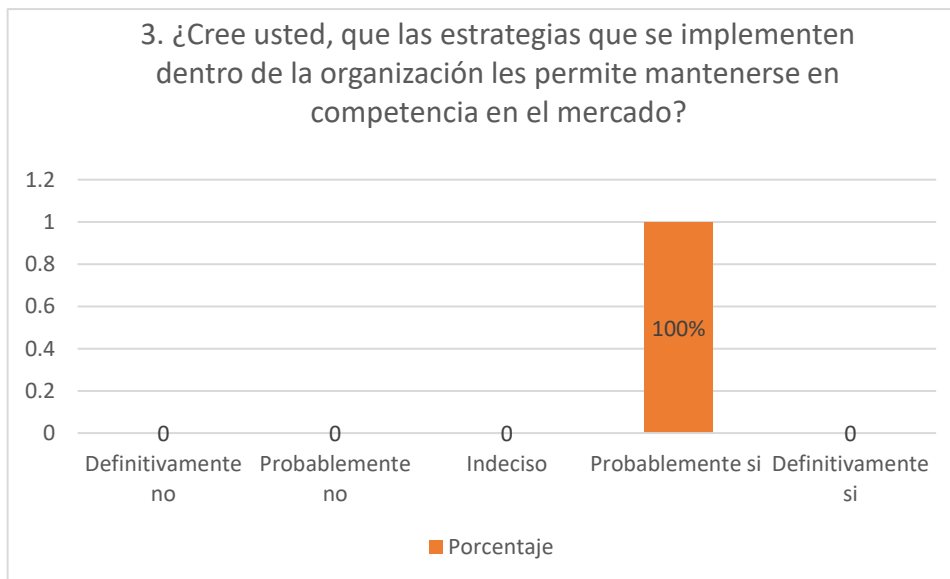
*Ilustración 4 Planificación Socializada
Autor: Jordy Yagual Yagual*

En las encuestas realizadas se debe tomar en consideración ese 25% que detalla inconformidad al momento de creer que la socialización de las actividades planificadas no es la indicada e intentar mejorar ese ámbito.

3. ¿Cree usted, que las estrategias que se implementen dentro de la organización les permite mantenerse en competencia en el mercado?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	4	100%
Definitivamente si	0	0
Total	4	100%

*Tabla 5 Planificación de Estrategias
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 5 Planificación de Estrategias
Autor: Jordy Yagual Yagual*

Por los datos recopilados nos muestra que todos los colaboradores de esta empresa creen que se está realizando e implementando buenas estrategias para mantenerse en el mercado y ser competencia con otras que brindan el mismo servicio.

ORGANIZACIÓN

4. ¿Cree usted, que cuentan con un buen equipo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	1	25%
Definitivamente si	3	75%
Total	4	100%

Tabla 6 Equipo de Trabajo
Autor: Jordy Yagual Yagual

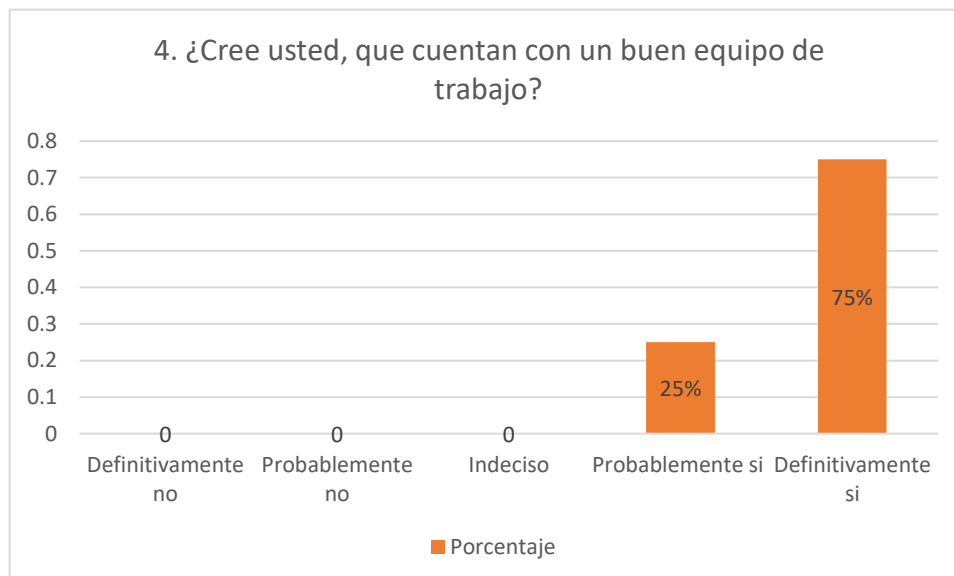


Ilustración 6 Equipo de Trabajo
Autor: Jordy Yagual Yagual

Según los datos recopilados, los colaboradores consideran que, si cuentan con un buen equipo de trabajo, en donde esta se ve reflejado al momento de brindar el servicio a los clientes que frecuenten esta empresa.

5. ¿Cree usted, que es necesario la implementación de un programa para comunicarse con los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	0	0
Definitivamente si	4	100%
Total	4	100%

Tabla 7 Implementación de Programa
Autor: Jordy Yagual Yagual

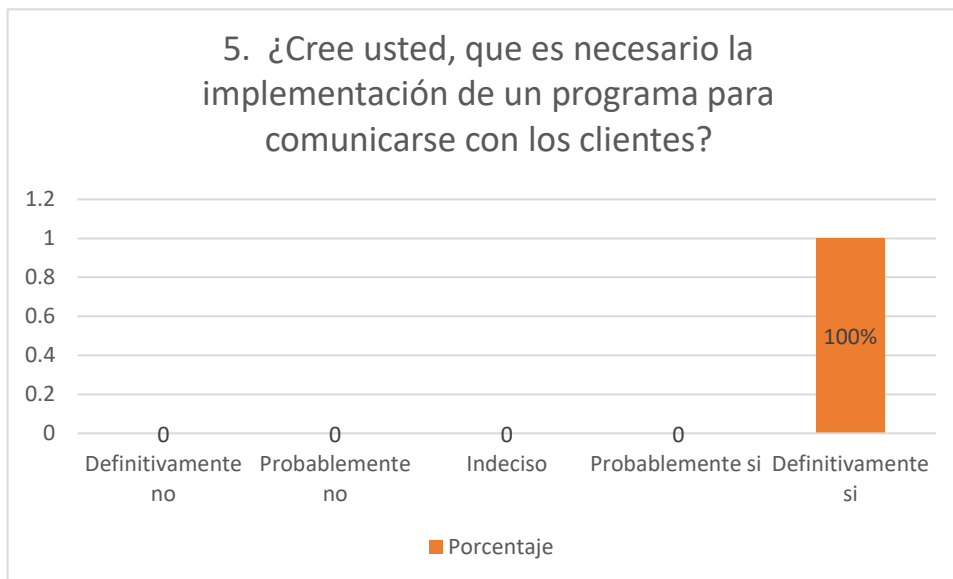


Ilustración 7 Implementación de Programa
Autor: Jordy Yagual Yagual

Según los datos recopilados, los colaboradores muestran seguridad para que la empresa implemente un sistema o programa en donde se puedan comunicar directamente con el cliente, así abarcar mas espacio logrando llegar a diferentes segmentos de mercado y seguir creciendo como empresa.

6. Considera usted, ¿que la división de trabajo es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	2	50%
Definitivamente si	2	50%
Total	4	100%

Tabla 8 División de Trabajo
Autor: Jordy Yagual Yagual

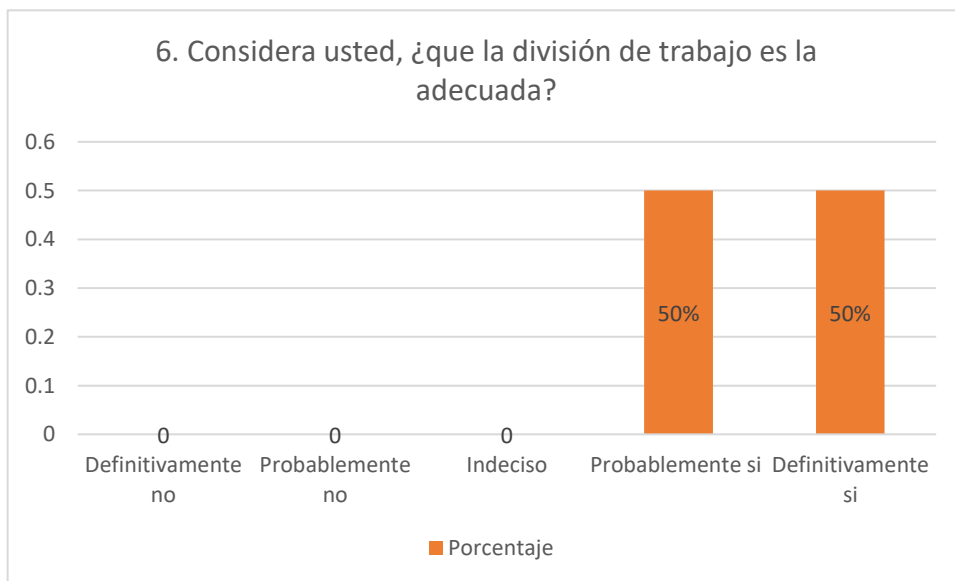


Ilustración 8 División de Trabajo
Autor: Jordy Yagual Yagual

De acuerdo con los datos recopilados, los colaboradores nos muestran que existen porcentajes de credibilidad en donde las divisiones de trabajo son las más adecuadas tomando en cuenta las aptitudes, actitudes y cualidades de cada uno de estos empleados.

DIRECCIÓN

7. ¿Cree usted, que la motivación brindada por el gerente es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	3	75%
Definitivamente si	1	25%
Total	4	100%

Tabla 9 Motivación

Autor: Jordy Yagual Yagual

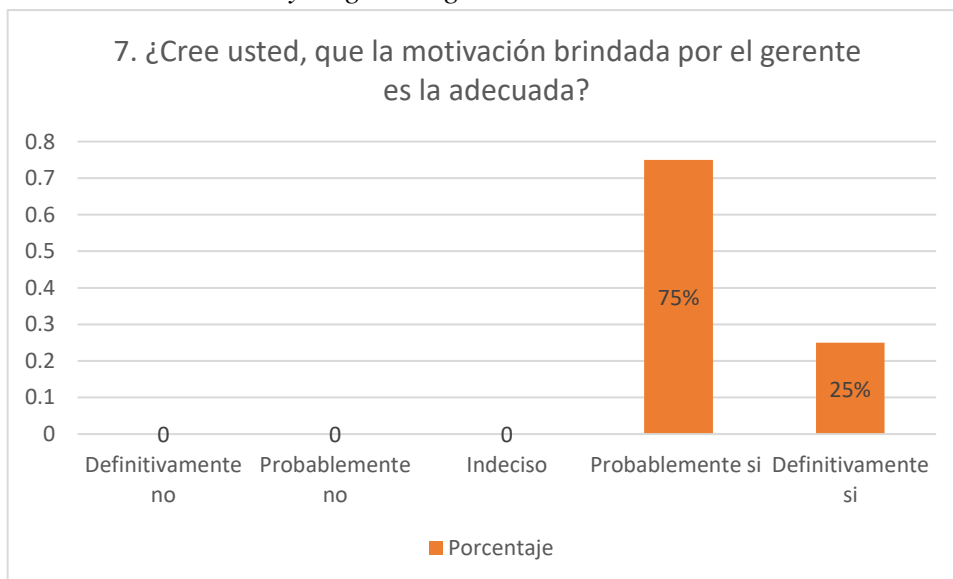


Ilustración 9 Motivación

Autor: Jordy Yagual Yagual

Según los datos recopilados mediante las encuestas realizadas, nos muestra que el gerente mantiene considerablemente motivados a sus colaboradores, en donde este factor se ve reflejado en un buen rendimiento laboral y conseguir así, el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

8. Considera usted, ¿que el liderazgo que mantiene el gerente es beneficioso dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	2	50%
Definitivamente si	2	50%
Total	4	100%

Tabla 10 Liderazgo

Autor: Jordy Yagual Yagual

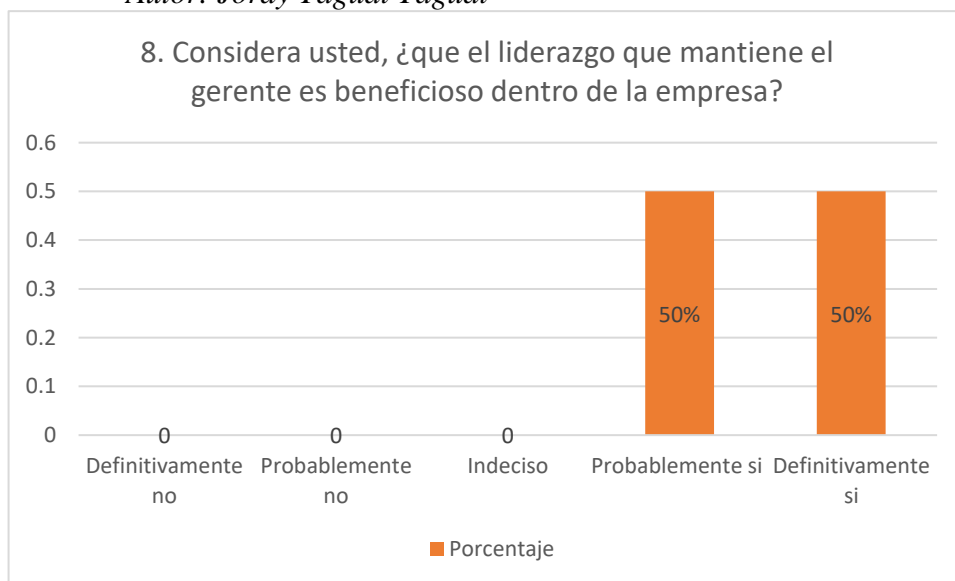


Ilustración 10 Liderazgo

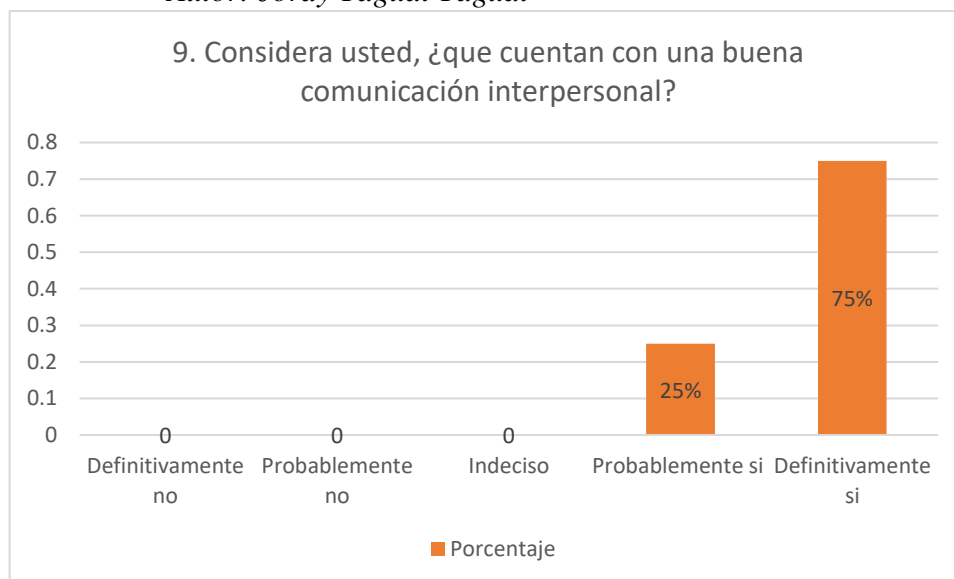
Autor: Jordy Yagual Yagual

Los colaboradores encuestados nos afirman que el tipo de liderazgo que muestra la gerente es totalmente considerable, sea por la experiencia que tenga al momento de manejar algún tipo de problema que se pueda presentar, o también por la forma de interactuar como jefe hacia sus empleados.

9. Considera usted, ¿que cuentan con una buena comunicación interpersonal?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	1	25%
Definitivamente si	3	75%
Total	4	100%

*Tabla 11 Comunicación Interpersonal
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 11 Comunicación Interpersonal
Autor: Jordy Yagual Yagual*

Es importante mantener una buena comunicación interpersonal o asertiva en la empresa, y efectivamente esta empresa cuenta con este factor, en donde sus beneficios se verían reflejados en seguir la planificación de la empresa, mantener un trabajo en equipo estable, e incluso lograr superar la resistencia en momentos de cambios.

CONTROL

10. ¿Cree usted, que con el registro de actividades desarrolladas en la veterinaria es lo suficientemente satisfactorio para dicho control?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	2	50%
Probablemente si	2	50%
Definitivamente si	0	0
Total	4	100%

Tabla 12 Registro de Actividades
Autor: Jordy Yagual Yagual

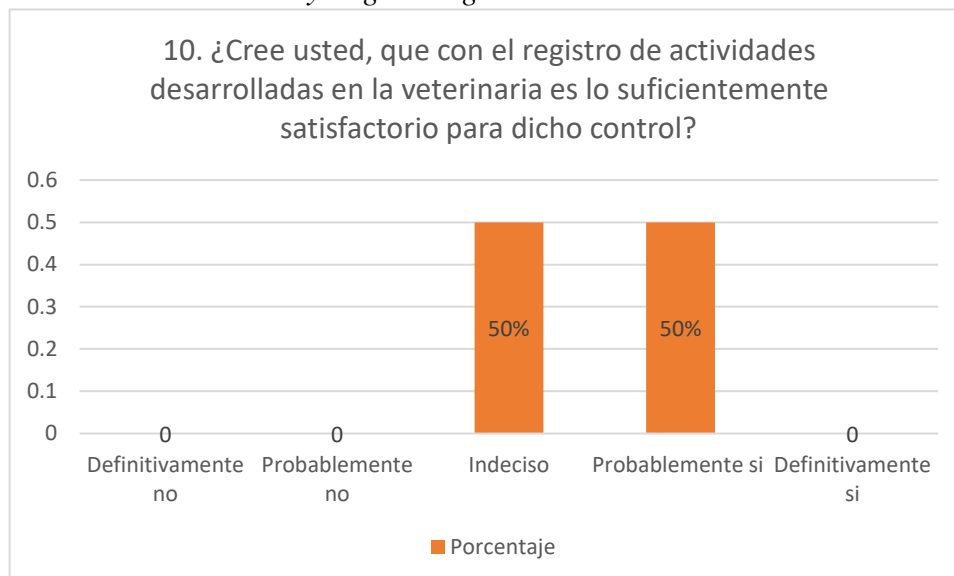


Ilustración 12 Registro de Actividades
Autor: Jordy Yagual Yagual

Según los datos recopilados, nos muestra que es necesario la implementación de un mejor sistema de registro de actividades, por la que esta serviría para llevar un control mas adecuado y poder evitar con anterioridad algún problema que se pueda presentar.

11. Considera usted, ¿Qué las evaluaciones de desempeño se deben realizar de manera mensual?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	3	75%
Probablemente si	1	25%
Definitivamente si	0	0
Total	4	100%

Tabla 13 Evaluación de Desempeño
Autor: Jordy Yagual Yagual

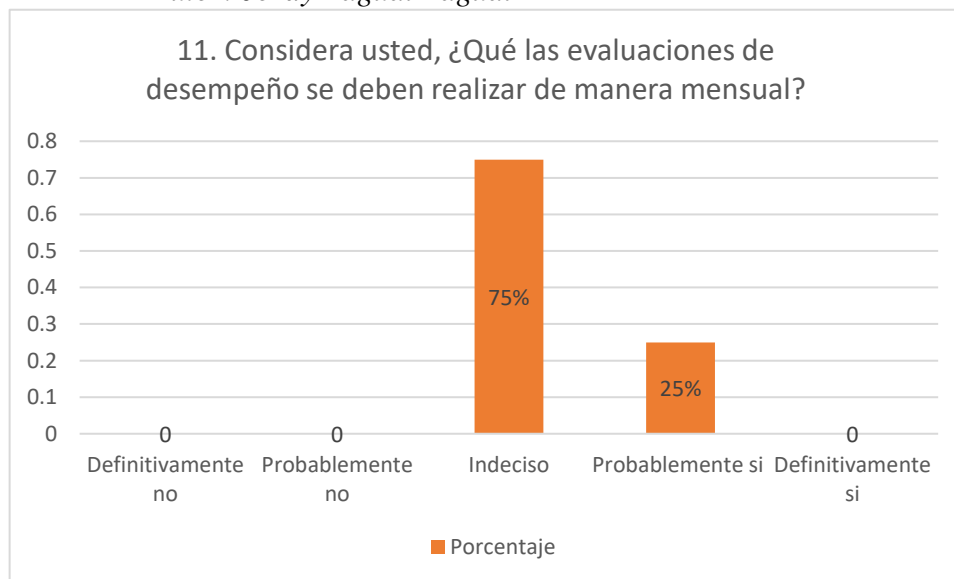


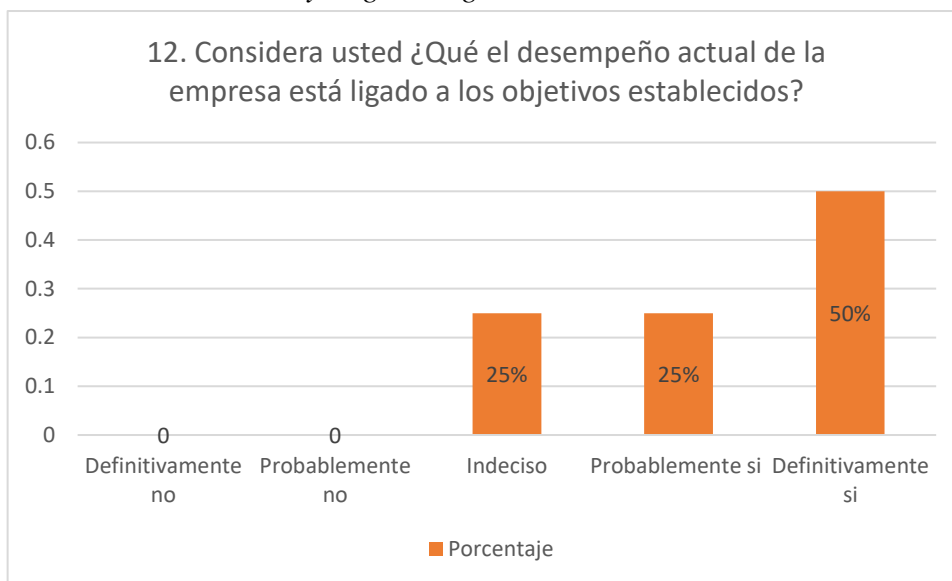
Ilustración 13 Evaluación de Desempeño
Autor: Jordy Yagual Yagual

Por los datos recopilados, nos muestra que, la mayoría de colaboradores están indeciso en la forma en el tiempo que se llevan para evaluar el desempeño dentro la empresa, siendo esto un punto importante para poder direccionar la empresa hacia sus objetivos establecidos e incluso mejorar el rendimiento de cada uno de ellos.

12. Considera usted ¿Qué el desempeño actual de la empresa está ligado a los objetivos establecidos anteriormente?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	1	25%
Probablemente si	1	25%
Definitivamente si	2	50%
Total	4	100%

*Tabla 14 Desempeño de la empresa
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 14 Desempeño de la empresa
Autor: Jordy Yagual Yagual*

Los colaboradores supieron manifestar, en un promedio alto que, si se están ligando a los objetivos establecidos y cumpliendo con aquello previsto, esto beneficiaria en forma que la empresa siga creciendo, ganando mercado ofreciendo un buen servicio a sus clientes.

ANEXOS #5

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN

1. Considera usted, ¿Qué el servicio brindado por los trabajadores de la veterinaria PER SHOP es la adecuada?

	Porcentaje
Definitivamente no	0
Probablemente no	0
Indeciso	20%
Probablemente si	65%
Definitivamente si	15%
Total	100%

Tabla 15 Servicio Brindado

Autor: Jordy Yagual Yagual

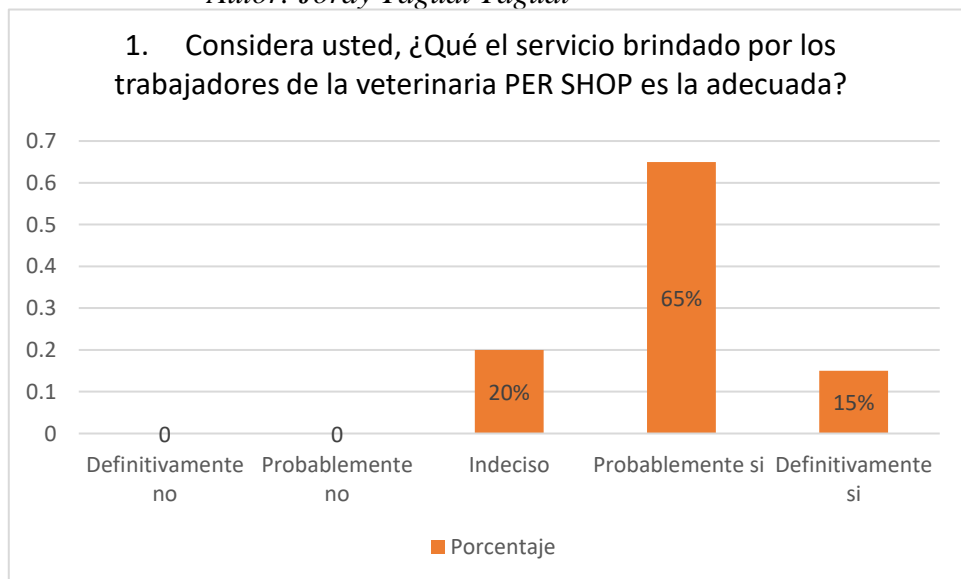


Ilustración 15 Servicio Brindado

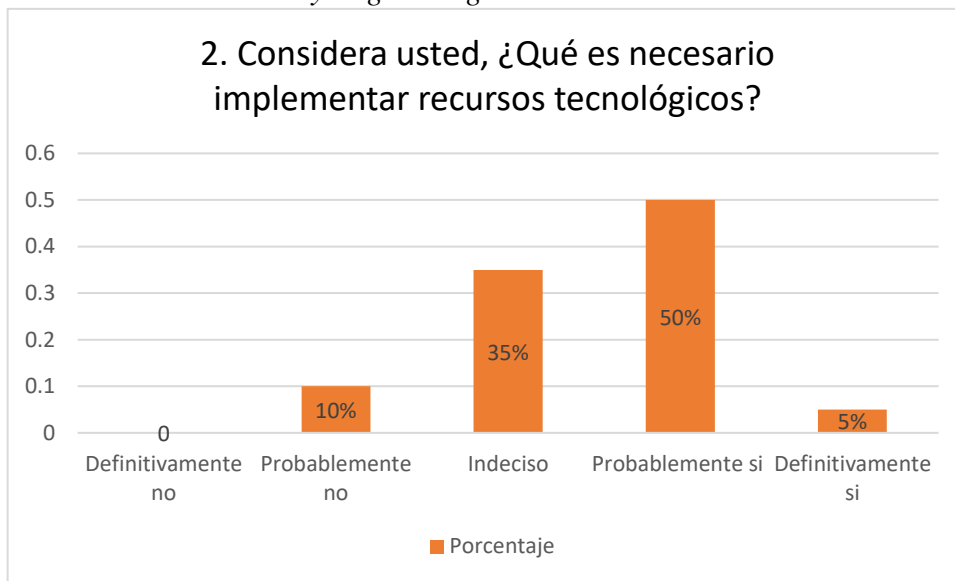
Autor: Jordy Yagual Yagual

Los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los clientes nos muestran que el servicio brindado por los trabajadores tiene un promedio de un servicio excelente y por lo tanto es el motivo por el cual regresan a esta empresa cada que necesiten del cuidado de sus mascotas.

2. Considera usted, ¿Qué es necesario implementar recursos tecnológicos?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	2	10%
Indeciso	7	35%
Probablemente si	10	50%
Definitivamente si	1	5%
Total	20	100%

*Tabla 16 Implementación de Recursos Tecnológicos
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 16 Implementación de Recursos Tecnológicos
Autor: Jordy Yagual Yagual*

Esta misma encuesta nos muestra que más de la mitad de los clientes concurrentes a esta veterinaria creen necesario la implementación de recursos tecnológicos para la captación de clientes, por lo que esto muestra un beneficio porque hoy en día las personas están más unidas al uso del dispositivo móvil.

3. Considera usted, ¿que la infraestructura del local es la adecuada para brindar dicho servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	7	35%
Probablemente si	11	55%
Definitivamente si	2	10%
Total	20	100%

Tabla 17 Infraestructura
Autor: Jordy Yagual Yagual

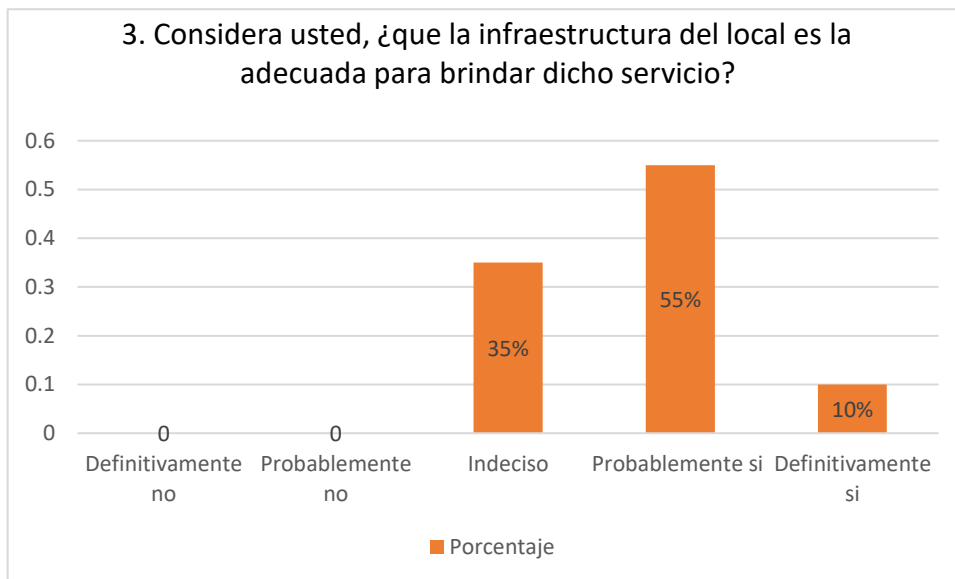


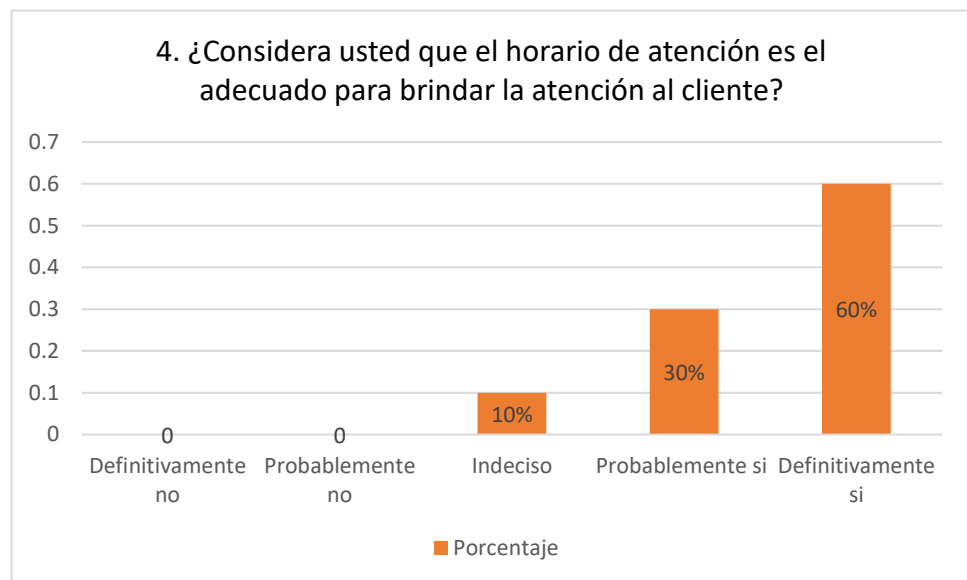
Ilustración 17 Infraestructura
Autor: Jordy Yagual Yagual

Según los datos recopilados nos muestra que los clientes tienen un promedio de estar satisfecho con la infraestructura de local, sin embargo, existen clientes que requieren un aumento de áreas específicas para una mejor atención.

4. ¿Considera usted que el horario de atención es el adecuado para brindar la atención al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	2	10%
Probablemente si	6	30%
Definitivamente si	12	60%
Total	20	100%

*Tabla 18 Horario de Atención
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 18 Horario de Atención
Autor: Jordy Yagual Yagual*

En la empresa el horario de atención es adecuado y accesible a los clientes según los resultados obtenidos de la encuesta realizada, por lo que este es un aspecto muy importante para los ciudadanos ya que muestra la importancia de brindar el servicio a la hora deseada.

5. ¿Cree usted que es necesario contar con diferentes formas de pago?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	4	20%
Indeciso	5	25%
Probablemente si	7	35%
Definitivamente si	4	20%
Total	20	100%

Tabla 19 Formas de Pago
Autor: Jordy Yagual Yagual

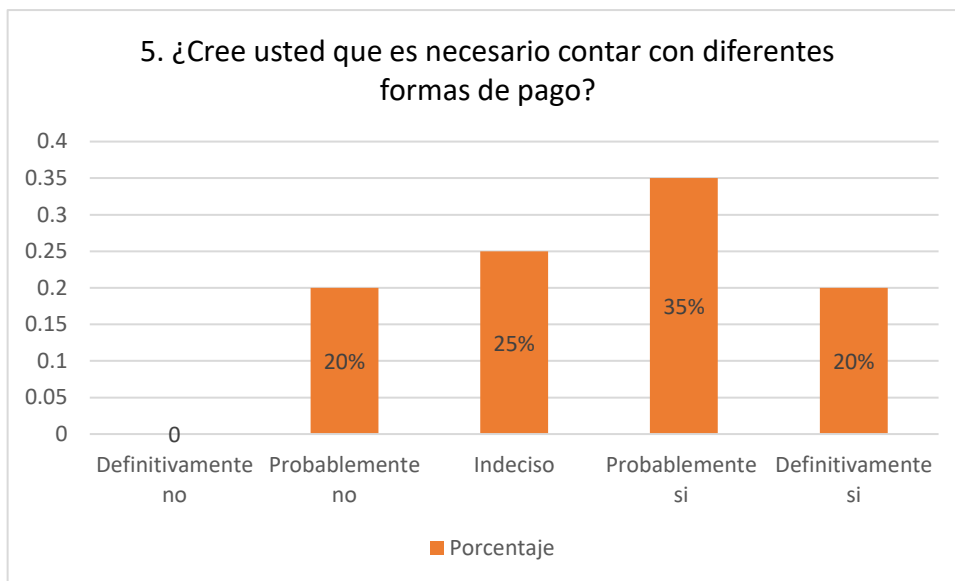


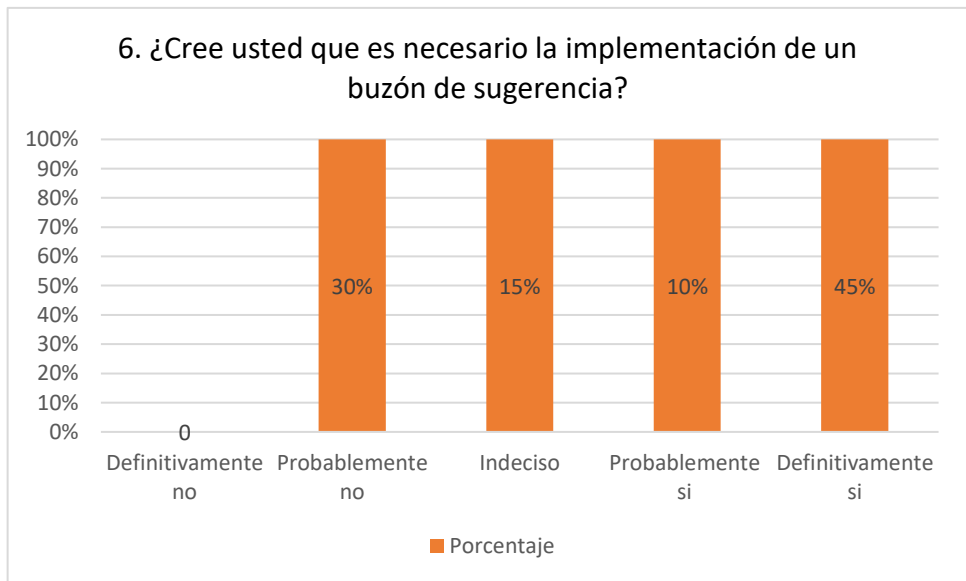
Ilustración 19 Formas de Pago
Autor: Jordy Yagual Yagual

Los resultados nos muestran que deberían existir diferentes formas de pago, porque al momento de adaptar diferentes capacidades de adquirir el servicio se incrementarían el segmento designado hacia los clientes por lo tanto esto beneficiaría a la empresa abarcando más mercado de lo esperado.

6. ¿Cree usted que es necesario la implementación de un buzón de sugerencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	6	30%
Indeciso	3	15%
Probablemente si	2	10%
Definitivamente si	9	45%
Total	20	100%

*Tabla 20 Implementación de Buzón de sugerencia
Autor: Jordy Yagual Yagual*



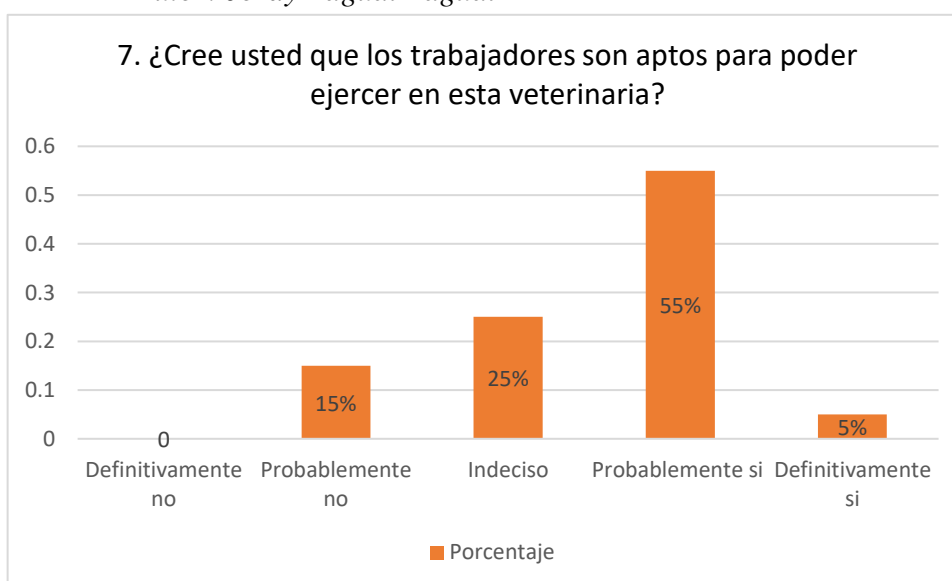
*Ilustración 20 Implementación de Buzón de sugerencia
Autor: Jordy Yagual Yagual*

Según los resultados obtenidos la implementación de un buzón es de mucha importancia para los clientes porque mediante esta, se sienten en confianza para dar su opinión con respecto al servicio o infraestructura y dar algún consejo para ir mejorando algunas fallas que se puedan encontrar en la empresa Pet Shop.

7. ¿Cree usted que los trabajadores son aptos para poder ejercer en esta veterinaria?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	3	15%
Indeciso	5	25%
Probablemente si	11	55%
Definitivamente si	1	5%
Total	20	100%

*Tabla 21 Capacidad del trabajador
Autor: Jordy Yagual Yagual*



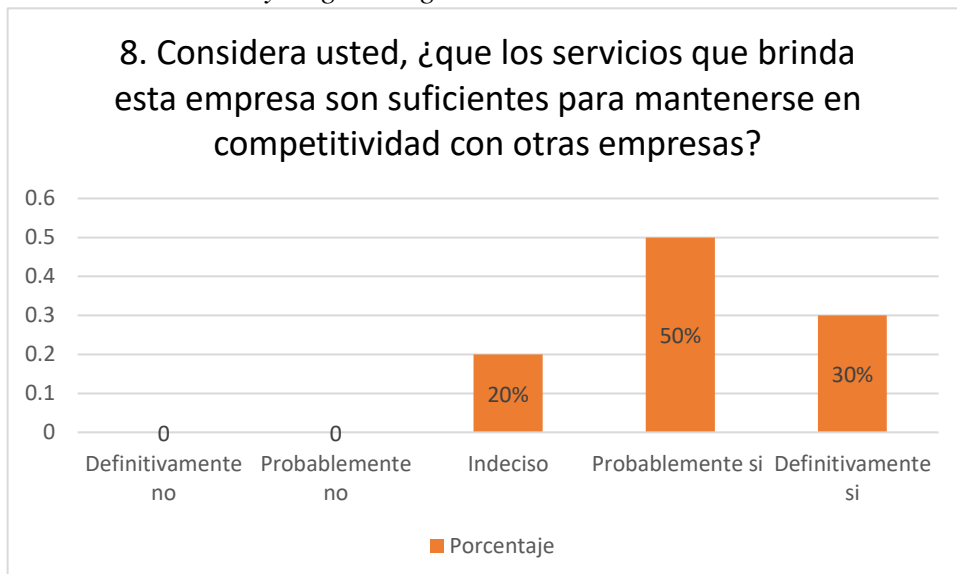
*Ilustración 21 Capacidad del trabajador
Autor: Jordy Yagual Yagual*

En los resultados obtenidos, los clientes nos dan a conocer que esta empresa cuenta con trabajadoras aptas para poder ejercer, aunque existió un porcentaje de clientes que no concuerdan con esto por percibir que son empleadas jóvenes, pero esto no influye de manera directa ya que estas empleadas muestran sus conocimientos para brindar buen servicio.

8. Considera usted, ¿que los servicios que brinda esta empresa son suficientes para mantenerse en competitividad con otras empresas?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	4	20%
Probablemente si	10	50%
Definitivamente si	6	30%
Total	20	100%

*Tabla 22 Servicio brindado para mantenerse en competencia
Autor: Jordy Yagual Yagual*



*Ilustración 22 Servicio brindado para mantenerse en competencia
Autor: Jordy Yagual Yagual*

La mayor parte de los clientes encuestados nos da a conocer que esta empresa cuenta con un buen servicio y atención al cliente, por lo que beneficiaría a la empresa de forma que pueda estar en competencia con otras en donde influya de manera directa al cliente mediante una buena percepción e incentivándolos a querer volver.

9. Considera usted, ¿que el tiempo de la atención al cliente fue la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	1	5%
Probablemente si	14	70%
Definitivamente si	5	25%
Total	20	100%

Tabla 23 Atención al cliente
Autor: Jordy Yagual Yagual

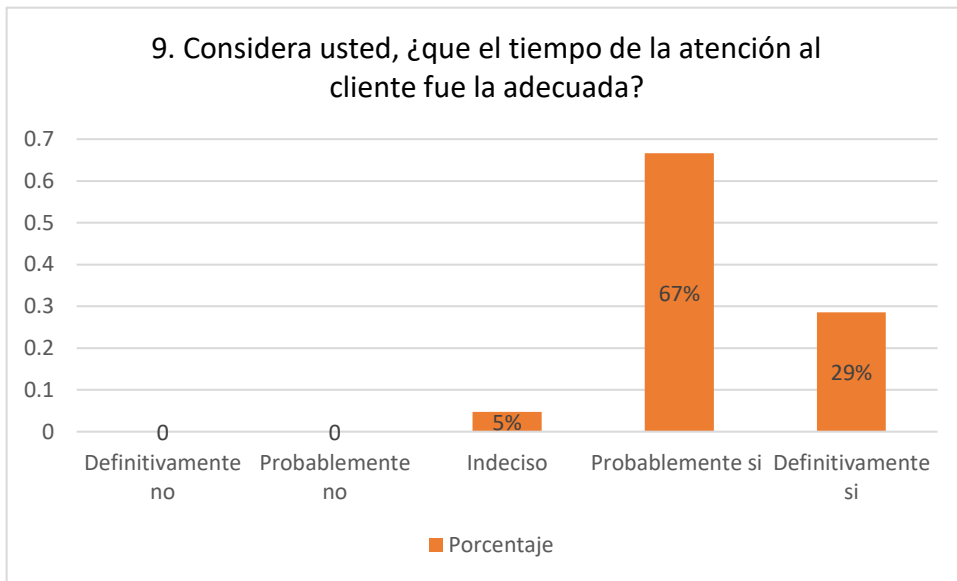


Ilustración 23 Atención al cliente
Autor: Jordy Yagual Yagual

En los resultados obtenidos nos muestra que el cliente está a gusto con el tiempo que esta empresa aplica para dar un buen servicio, sea porque los empleados muestran esa capacidad para poder ejecutar sus conocimientos al momento de brindar dicho servicio.

10. Considera usted, ¿Qué el servicio que recibió vale realmente el precio que pago?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	1	5%
Indeciso	6	30%
Probablemente si	10	50%
Definitivamente si	3	15%
Total	20	100%

Tabla 24 Precio

Autor: Jordy Yagual Yagual

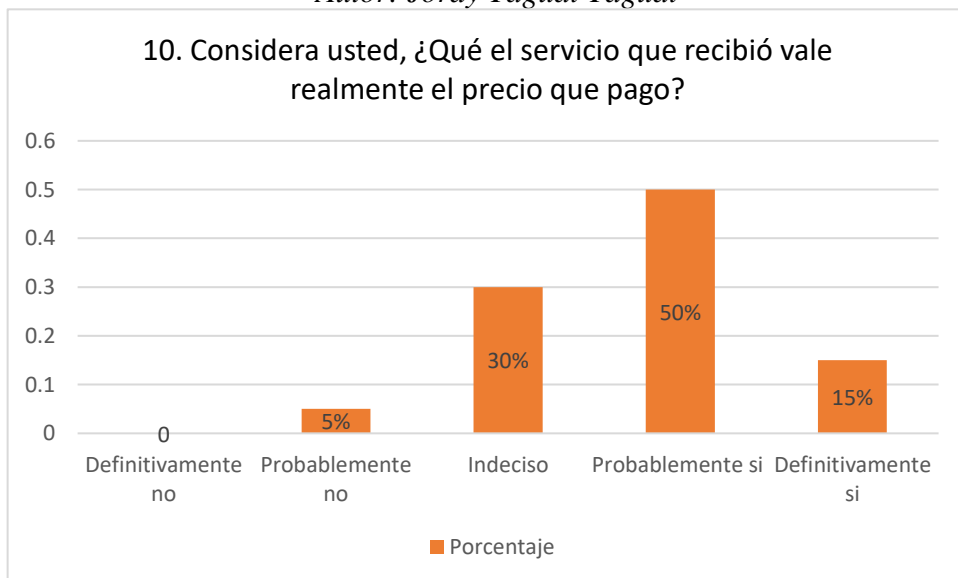


Ilustración 24 Precio

Autor: Jordy Yagual Yagual

Los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas nos muestran que la mayor parte de estos clientes está de acuerdo al precio que pagan por el servicio brindado, sea por la buena atención o por que le gusta la forma de tratar con los animales en su cuidado.

11. Considera usted, ¿que cuenta con las normativas legítimas de higiene?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente si	16	70%
Definitivamente si	4	30%
Total	20	100%

Tabla 25 Higiene
Autor: Jordy Yagual Yagual

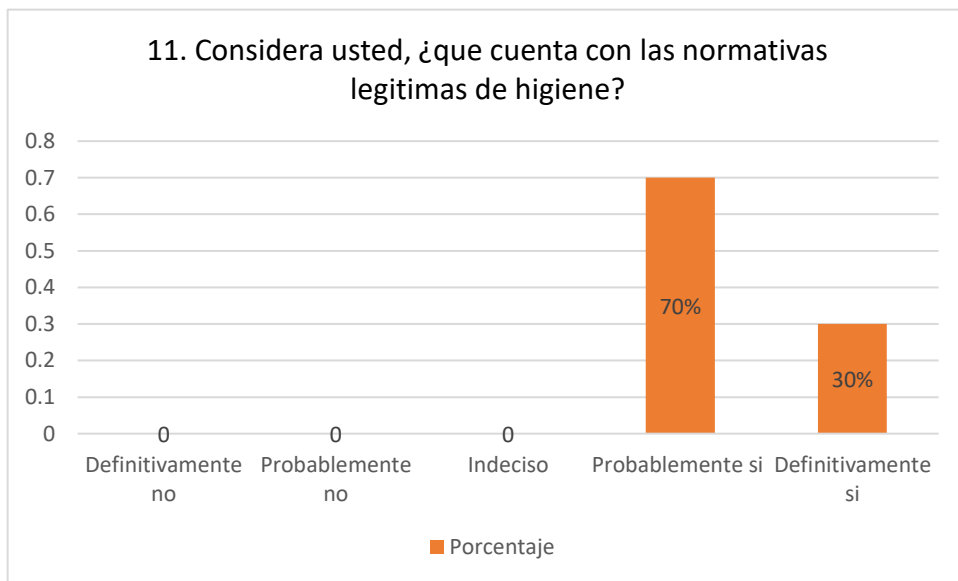


Ilustración 25 Higiene
Autor: Jordy Yagual Yagual

Los resultados nos dan a conocer que esta empresa resalta este aspecto de higiene, aún más en estos tiempos de pandemia, por lo que el cliente debe sentir ese cuidado y protección al momento de ingresar y salir de esta empresa.

12. Considera usted, ¿cumplió con la expectativa, sobre la atención al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	0	0
Indeciso	2	10%
Probablemente si	10	50%
Definitivamente si	8	40%
Total	20	100%

Tabla 26 Expectativa del cliente
Autor: Jordy Yagual Yagual

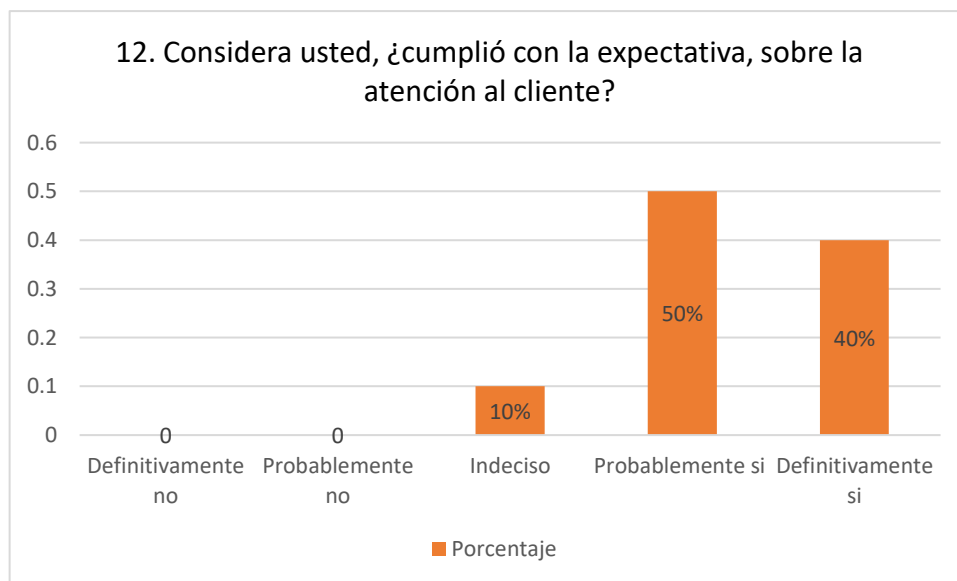


Ilustración 26 Expectativa del cliente
Autor: Jordy Yagual Yagual

Los resultados muestran que los clientes tienen altas expectativas de esta empresa y las cuales se las cumplen, gracias a esto se obtienen beneficios como, reconocimiento de la empresa, dar a conocer a las demás personas sobre esta empresa, y en los clientes fidelizados seguir acudiendo evitando a las otras instituciones que brinden el mismo servicio.