

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 4. Edición Especial 4. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

[DOI 10.35381/cm.v8i4.868](https://doi.org/10.35381/cm.v8i4.868)

Estrategias para el control y gestión de producción de microempresas

Strategies for the control and management of microenterprise production

Milena Maite Arévalo-Campoverde

cs.milenamac29@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Santo Domingo de los
Tsáchilas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0273-0264>

María Belén Núñez-Caisapanta

cs.mariabnc88@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Santo Domingo de los
Tsáchilas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7834-0502>

Madellyne Patricia León-Campos

cs.madellyneplc71@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Santo Domingo de los
Tsáchilas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5770-6309>

Nancy Deidamia Silva-Álvarez

up.nancysilva@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Santo Domingo de los
Tsáchilas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6924-5717>

Recibido: 01 de mayo 2022

Revisado: 25 de junio 2022

Aprobado: 01 de agosto 2022

Publicado: 15 de agosto 2022

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue diseñar herramientas técnicas para el control y gestión de costos en las operaciones fabriles de la empresa "Danna Textil". La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de campo, facilitando un adecuado uso de las operaciones económicas que se sustentan en la Normas Internacionales de Información financiera para la empresa Danna Textil, presentaremos soluciones factibles que contribuyan al uso adecuado de las herramientas y técnicas de control y además de mejorar el desempeño eficiente y eficaz del personal al momento de toma de decisiones óptimas para el mejoramiento y crecimiento corporativo de la empresa "Danna Textil". En conclusión, se determinó que la inexistencia de herramientas técnicas para el control y gestión de costos en las operaciones fabriles de la empresa "Danna Textil" no permite un adecuado control y movimiento de las mercaderías en función de las necesidades y pedidos, que rotan en el negocio.

Descriptor: Diseño; herramienta científica; técnica administrativa; control; gestión. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to design technical tools for the control and management of costs in the manufacturing operations of the company "Danna Textil". The research was descriptive, bibliographic and field, facilitating an adequate use of the economic operations that are sustained In the International Financial Reporting Standards for the company Danna Textil, we will present feasible solutions that contribute to the proper use of control tools and techniques and in addition to improving the efficient and effective performance of the staff when making optimal decisions for the improvement and corporate growth of the company "Danna Textil". In conclusion, it was determined that the lack of technical tools for the control and management of costs in the manufacturing operations of the company "Danna Textil" does not allow adequate control and movement of merchandise based on needs and orders, which rotate in the business.

Descriptors: Design; scientific tool; administrative technique; control; management. (UNESCO Thesaurus).

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

INTRODUCCIÓN

La industria textil en Ecuador tiene su origen en la época de la colonia, se empieza a producir bienes artesanalmente y procesando lana de oveja, en poco tiempo la industria se desarrolla fuertemente convirtiéndose en el eje de la economía de los habitantes de esa época (Asociación de Industriales Textiles del Ecuador, AITE, 2014). Dicho sector se tecnifica progresivamente, sin embargo, las falencias por la designación de costos, en poco tiempo empieza a hacer evidente uno de los problemas más comunes al que deberán enfrentarse esta industria.

La AITE (2014) señala que el sector textil “ha llegado a ocupar el puesto número dos en el sector manufacturero, generando grandes cantidades de plazas de empleo después del sector de alimentos, bebidas y tabacos”. Es conocido que el nacimiento de la industria textil en el Ecuador estuvo basado en la imitación de modelos y marcas extranjeras conocidas internacionalmente, debido a la necesidad de los talleres de subsistir financieramente y mantener ventas constantes para que sustenten la capacidad productiva.

Sin embargo, actualmente las empresas ya realizan sus propios diseños utilizando materia prima de calidad, tecnología, reestructuración productiva (Meleán-Romero & Torres, 2021), mano de obra calificada y precios competitivos. Cabe agregar que la gestión de los inventarios es una materia muy estudiada debido a que tiene como objetivo principal la optimización del costo de los inventarios. Según (Díaz-Batista & Pérez-Armayor, 2015) “los costos de inventarios contribuyen uno de los más importantes costos logísticos de muchas empresas, representando una parte significativa de su costo total.” (p.127).

Mientras la empresa tenga una adecuada organización en la gestión de inventarios, esto determina que se disponga de información veraz y con apego a la realidad de los inventarios, tanto el personal a cargo como el administrador del negocio necesitan esta información actualizada, para ello se manejan los sistemas de valuación de inventarios.

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

Por lo tanto, comprender el concepto, las características y los fundamentos de los sistemas de valoración de inventarios resulta ser de gran utilidad para la empresa, ya que son estos lo que realmente fijan el punto de producción que se pueda tener en un periodo (Pelletier, 2011). El administrador financiero debe tener la información pertinente que le permita tomar decisiones sobre el manejo que se le debe dar a este rubro del activo organizacional (Duque -Spinoza et al. 2020).

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (Gutiérrez, 2010). Por lo tanto, la productividad es la relación entre la cantidad de producción total obtenida respecto a la cantidad de factores productivos utilizados que busca medir el rendimiento de cada unidad de factor de la producción (Chávez y Gavilánez, 2021). La importancia de la productividad radica en la posibilidad de establecer la relación entre los recursos económicos invertidos y la cantidad de producto obtenido y así determinar la eficiencia con la que son utilizados los materiales que se posee el productor.

El crecimiento y desarrollo económico de una sociedad implica necesariamente procesos continuos de cambios estructurales en el ámbito productivo, político y social de las diferentes regiones de un determinado país. Una de las grandes problemáticas que limita el desempeño de la economía sectorial, es justamente la falta de asertividad de las políticas públicas, atribuible al esquema tradicional bajo el cual se diseñan, instrumentan y evalúan, de arriba hacia abajo, dejando en el mejor de los casos a los involucrados como simples espectadores, ocasionando el rezago y falta de competitividad, como en este caso para la producción de quesos (Torres y Romo, 2017).

Cabe agregar que la gestión de los inventarios es una materia muy estudiada debido a que tiene como objetivo principal la optimización del costo de los inventarios. Según (Díaz Batista & Pérez Armayor, 2015) “los costos de inventarios contribuyen uno de los más

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

importantes costos logísticos de muchas empresas, representando una parte significativa de su costo total.” (p.127).

Mientras la empresa tenga una adecuada organización en la gestión de inventarios, esto determina que se disponga de información veraz y con apego a la realidad de los inventarios, tanto el personal a cargo como el administrador del negocio necesitan esta información actualizada, para ello se manejan los sistemas de valuación de inventarios.

De acuerdo a (Cruz Fernández, 2017), “Las empresas necesitan aprovisionarse de bienes y servicios para el desarrollo de sus actividades. Estos aprovisionamientos se acumulan en las empresas y deben ser gestionados para su correcta manipulación y conservación.

Para el desarrollo de la gestión del almacén se lleva a cabo los inventarios en los que se detallan de forma ordenada los contenidos y bienes de las empresas tienen en sus instalaciones. Los contenidos de los inventarios pueden estar destinados a la venta, formando parte de la actividad principal de la empresa y de sus operaciones comerciales, y otros inventarios recogen los bienes que forman parte de los activos de la empresa, siendo parte de sus cuentas actuales”.

La satisfacción del cliente depende de la comparación entre lo que esperaba y lo que recibe del bien adquirido (Pirraglia et al. 2004), por lo tanto, las empresas deben buscar ese valor agregado en el producto que consiga que el cliente perciba que el servicio brindado en la venta del producto supero sus expectativas (Silva-Treviño et al. 2021).

Consecuentemente, la empresa “Danna Textil” se ha visto obligada a desarrollar mejoras continuas en los procesos de producción, lo que implica además la optimización de recursos materiales y humanos con la finalidad de llegar a ser una empresa competitiva y posicionarse de mejor manera en el mercado en el que participa. Con la investigación realizada se determina que las herramientas de control economizan el tiempo y mejora el sistema interno, mejora la gestión de la empresa plasmándose en la administración

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

que implica el control, y mejora la gestión dentro de la empresa, lo cual limita su crecimiento y desarrollo, influyendo seriamente en su inestabilidad.

Por lo que es importante la aplicación de nuevas herramientas de control adaptables a la empresa y que aporten al mejor desempeño de las operaciones con los cuales nuestros objetivos son diseñar herramientas técnicas para el control y gestión de costos en las operaciones fabriles de la empresa “Danna Textil” y el objetivo del modelo es lograr una planificación de las actividades en mediano y largo plazo para que sobresalgan en beneficios operativos y económicos con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos y menor riesgos de control. Lo más idóneo para la textilería es el diseño de las herramientas de control interno para lo cual se tendrá la ventaja de lograr el funcionamiento efectivo de todas las áreas de la empresa “Danna Textil”, con ello se determinará las falencias en el desempeño laboral de los trabajadores.

En la empresa Danna Textil de la ciudad de Santo Domingo, se identificó la mala utilización de los recursos, evidentemente no existe un cierre del día en algunas ocasiones y no se puede evidenciar la rentabilidad de la empresa. Así como también, por falta de control se desconoce las cantidades exactas de ingreso y salida del producto, así que se desconoce la cantidad de mercadería y no cuentan con una rotación adecuada de los mismos, ni documentos con precios lo cual se desconoce al momento de la venta. Por su ligamiento al campo de la manufactura en la economía, la industria textil emplea métodos y sistemas de costos los mismos que sirven para estimar la producción de sus productos, examinando así el más idóneo, para lograr resaltar en el mercado interno y externo

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

METODOLOGÍA

La investigación de tipo descriptiva, de campo y bibliográfica cumpliendo con el proceso administrativo para alcanzar con los objetivos propuestos y recolectando datos. Sin embargo, es importante informar que la técnica de recolección de información primaria que se utilizó fue la encuesta que se desarrolló mediante un cuestionario. La población para el estudio está comprendida por el Propietario, Contadora, Jefe de Producción de la empresa que cuentan con un total de 20 personas, por tal motivo se han tomado como base de estudio a la persona responsable de cada área, es decir a tres personas ya que son aquellas las que conocen de cada proceso que se realiza dentro de la empresa; estas personas son el gerente, contador y jefe de producción.

RESULTADOS

La empresa “Danna Textil” busca distribuir telas de alta calidad, de acuerdo con los gustos y tendencias del mercado, logrando plena satisfacción de los clientes, contribuyendo al desarrollo económico del país y maximizando el valor para los encargados, ofrecer a nuestro personal un entorno laboral estable y plenamente identificado con los objetivos de la empresa y con la integración de cada uno de nosotros.

Tabla 1.

Presentación de la encuesta.

PREGUNTAS
¿La empresa maneja un sistema de costos de producción específico?
¿El sistema de costos utilizado actualmente permite el manejo y control adecuado de la materia prima, mano de obra?
¿Cumple con el proceso de control en todas las áreas?
¿Todos los trabajadores conocen el proceso de producción?

Elaboración: Los autores.

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

Tabla 2.
Pregunta 1.

1 ¿La empresa maneja un sistema de costos de producción en específico?	Cantidad	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta.

El 67% del encuestado de la empresa Danna Textil, manifiesta que no conocen las metodologías y técnicas que detecten la presencia de posibles riesgos, mientras que el 33% manifiesta que existen metodologías y técnicas que detecten la presencia de posibles riesgos.

Tabla 3.
Pregunta 2.

2. ¿El sistema de costos utilizado actualmente permite el manejo y control adecuado de la materia prima, mano de obra?	Cantidad	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta.

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

El 67% del porcentaje manifiesta que se ha diseñado un sistema de control en la entidad, mientras que el 33% restante menciona que no conoce de un sistema de control en la entidad.

Tabla 4.
Pregunta 3.

3. ¿Cumple con el proceso de control en todas las áreas?	Cantidad	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta.

El 100% de los encuestados manifiestan que no cumplen con el proceso de control en todas las áreas.

Tabla 5.
Pregunta 4.

4. Todos los trabajadores conocen el proceso de producción?	Cantidad	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta.

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

El 67% de los empleados no conocen el proceso de producción, mientras que el 33% manifiesta que si conocen el proceso de producción. Se refleja los resultados, donde se evidencia todas las situaciones suscitadas y recopilación de datos en el proceso de la investigación, con ello se detectó que no se maneja un sistema de costos adecuado y los trabajadores desconocen el proceso de producción.

Conociendo la importante relación que tiene tanto la manufactura en la economía y la Industria textil esta última se ve obligada a la utilización de métodos y sistemas de costos, los cuales están encaminados a la correcta producción de los productos, buscando así el que más beneficios y virtudes brinde a la empresa conduciéndola al éxito en la competitividad tanto nacional como internacionalmente.

La presente investigación como principal propósito tiene emplear un sistema de costos que evidencie un control estricto y acertado en el proceso de producción de los productos en la empresa "Danna Textil", mismo que deberá llevar cifras reales y correctas en cada una de las fases de producción. Evitando así futuras irregularidades en las mismas. Con la obtención de valores reales y estimados al sistema de costos se brindará una ayuda sumamente importante a la Industria textil ecuatoriana, que ayudará a combatir el dilema de una incorrecta estimación de costos y potencie la maximización de las utilidades industriales en el país.

Para ello se propone la implementación de las herramientas técnicas para el control y gestión de costos en las operaciones fabriles de la empresa "Danna Textil", considerando que se ajuste a las necesidades de la empresa, es por ello por lo que se da a conocer el modelo de proceso de producción de la empresa, análisis de riesgos, los costos.

DISCUSIÓN

Mantener en funcionamiento, y más aún obtener ganancias, es uno de los objetivos trazados al crear cualquier empresa, objetivo que es muy difícil de cumplir si no se implementan herramientas que lo posibiliten como es el caso del uso de herramientas

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

técnicas de control y gestión de costos, aprovechando los beneficios que permite la ley que se traduce en un aumento de la rentabilidad, indicador que ha experimentado un decrecimiento en los últimos años.

El análisis y gestión de los costos empresariales permite conocer cómo, donde, cuando, en qué medida y porque paso, lo que facilita lograr los objetivos operativos y una mejor administración del futuro, ya que la reducción de los costes implica saber su cuantificación y distribución.

Disponer de un sistema de cálculos de costos e información de los costos de nuestros productos y servicios va a facilitar la toma de decisiones de una forma racional. Mientras que si no tenemos de una forma clara nuestras informaciones se promueven las actuaciones precipitadas y sin planificación basadas en la simple intuición y esto en pocas ocasiones conducen a las empresas al éxito.

Los objetivos principales de una buena gestión del costo son: fijar los precios de los productos, conocer los verdaderos precios de los productos, conocer la productividad de la mano de obra, conocer los índices de productividad del negocio, conocer los márgenes de productividad de los productos o servicios, mantener tasas de rendimiento razonables según los objetivos de la empresa y corregir las variaciones de los estándares y planes de le empresa.

Además de saber la rentabilidad global de los capitales invertidos y los costos unitarios en cada producto o servicios, es muy necesario saber los rendimientos de las demás actividades, es decir necesitamos un sistema de contabilidad interno que refleje y represente los flujos entre los departamentos internos que permita conocer como los distintos elementos productivos de la empresa se van incorporando al valor del producto. Se debe tener información analítica que desglose los detalles económicamente razonables de las diferentes partes integrantes del costo de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

Para mejorar y reducir los costos la gestión desempeña un rol relevante, deben de estar en la búsqueda constante de: mejora de los procesos, innovaciones tecnológicas (tanto en procesos como en productos), una adecuación, selección y asignación de recursos. Además, la dirección de la empresa debe implicar a todo el personal en procesos de reducción de costos, promoviendo comportamientos de búsqueda continua de alternativas más económicas, el comportamiento ante los costos debe representar una cultura en la empresa y la dirección es la responsable de fomentar y promover en toda la organización acciones activas ante los costos y la reducción de los mismo.

En la ciudad de Santo Domingo las pequeñas y medianas empresas podrían mejorar su posicionamiento en el mercado mediante el uso correcto de las herramientas técnicas de control, como bien menciona (Rojas Orduña, 2008): “lograrán captar el mayor número de clientes, atraer a los mejores talentos, conseguir los mejores socios, y persuadir para ganarse la mente y los corazones de la gente.” (p.29).

En la empresa “Danna Textil” a través de esta información se ha determinado que podría mejorar mediante la implementación de las herramientas técnicas de control y gestión de costos operaciones para sea más factible el buen manejo de las actividades y el control de los insumos que repercutirán favorablemente en beneficio del crecimiento de la misma que ayudara a proporcionar información más rápida, real y accesible, los costos de producción serán exactos de manera que la empresa pueda participar de un mercado más competitivo. La herramienta ayuda a captar mayor número de clientes y crea diferenciadores de marca frente a la competencia existente en el sector industrial textil.

CONCLUSIONES

Durante la investigación se determinó que la inexistencia de herramientas técnicas para el control y gestión de costos en las operaciones fabriles de la empresa “Danna Textil” no permite un adecuado control y movimiento de las mercaderías en función de las necesidades y pedidos, que rotan en el negocio. Mediante la correcta aplicación del

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

sistema de costos de producción los elementos de los costos fijándose y presupuestando con anterioridad para obtener un comparativo entre los costos estándares establecidos y los costos reales que se aplicaron en la producción la empresa Danna Textil podría constituirse como una empresa competitiva ante las demás y se posicione en el mercado productivo como una de las mejores empresas tanto nacional como internacional.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes; por motivar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Asociación de Industriales Textiles del Ecuador, AITE. (2014). [Association of Textile Industrialists of Ecuador, AITE]. <https://n9.cl/z75yg>

Cruz-Fernández, A. (2017). Gestión de inventarios. Coml0210 - gestión y control del aprovisionamiento [Inventory management. Coml0210 - supply management and control]. IC Editorial.

Chávez Gavilánez, J. (2021). Análisis empírico de la producción de fréjol arbustivo en la parroquia multitud, Cantón Alausí, Provincia De Chimborazo, período 2021. [Empirical analysis of bush bean production in the multitude parish, Alausí Canton, Chimborazo Province, period 2021]. (Tesis de Pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO Ecuador

Díaz-Batista, J, & Pérez-Armayor, D. (2012). Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro [Optimizing inventory levels in a supply chain]. *Ingeniería Industrial*, 33(2), 126-132.

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 4. Edición Especial 4. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

- Duque -Spinoza, G., Córdova León, F., González Soto, K., & Aguirre Quezada, J. C. (2020). Evaluación de la gestión financiera y cualidades gerenciales en empresas ecuatorianas [Evaluation of financial management and managerial qualities in Ecuadorian companies]. *INNOVA Research Journal*, 5(3.1), 115-184. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1562>
- Gutiérrez H. (2010). Calidad Total y Productividad. Editorial Mc Graw Hill. [Total Quality and Productivity.]. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Meleán-Romero, R, & Torres, F. (2021). Gestión de costos en las cadenas productivas: reflexiones sobre su génesis [Cost management in production chains: reflections on its genesis]. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 131-146. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.08>
- Pelletier K. R. (2011). A review and analysis of the clinical and cost-effectiveness studies of comprehensive health promotion and disease management programs at the worksite: update VIII 2008 to 2010. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(11), 1310–1331. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182337748>
- Pirraglia, P. A., Rosen, A. B., Hermann, R. C., Olchanski, N. V., & Neumann, P. (2004). Cost-utility analysis studies of depression management: a systematic review. *The American journal of psychiatry*, 161(12), 2155-2162. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.161.12.2155>
- Rojas Orduña,O. (2008). Relaciones públicas. La eficacia de la influencia. [Public relations. The effectiveness of influence]. <https://n9.cl/jpn4f>
- Silva-Treviño, J, Macías-Hernández, B, Tello-Leal, E, & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México [The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico]. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro. 4. Edición Especial 4. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Milena Maite Arévalo-Campoverde; María Belén Núñez-Caisapanta; Madellyne Patricia León-Campos;
Nancy Deidamia Silva-Álvarez

Torres Romo, M. (2017). Análisis y propuesta de mejora del clima laboral de la empresa RHELEC [Analysis and proposal to improve the working environment of the company RHELEC]. <https://acortar.link/pcl4Xj>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)