



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Optimización en la cadena de suministro para potenciar el nivel de prestación del servicio,  
en las organizaciones en Colombia en el año 2024**

Corporación Universitaria Remington.  
Ciencias Empresariales  
Administración de empresas

Carlos Stiven Magón Agudelo – CC 1088315946  
Samir Andrés Comoma Viveros – CC 4514660

Tutor Trabajo de grado: César Augusto García Mosquera. Magíster en Administración  
Económica y Financiera.

Asesor Metodológico: Jhon Edison Amortegui Granada  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024.

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
1. Pregunta orientadora de la búsqueda.....	4
2. Metodología de búsqueda de la información.....	5
3. Sustentación teórica de la pregunta .....	6
3.1 Introducción.....	6
3.1 Direccionamiento Estratégico.....	7
3.2 Optimización de los procesos .....	7
3.3 Competitividad.....	8
3.4 Valor agregado en las organizaciones.....	8
3.5 CRM.....	9
3.6 Generalidades del servicio al cliente.....	10
3.7 Globalización.....	10
3.8 Gestión de la calidad.....	10
3.9 Cadena de suministro.....	11
3.10 Importancia de las estrategias en las organizaciones .....	11
3.11 Discusiones.....	12
4. Conclusiones y anotaciones finales .....	13
5. Lista de Referencias.....	16

## **Resumen**

Con el siguiente informe se busca determinar la importancia que tiene el servicio en la cadena de suministro para las empresas en Colombia y como este puede generar un impacto muy positivo en la optimización de recursos y mejoras en los procesos, para así garantizar la sostenibilidad de las organizaciones en el tiempo y a su vez obtener una ventaja competitiva la cual potencie el intercambio de bienes y servicios con otros países a nivel mundial. La adaptabilidad que las organizaciones deben tener para los cambios constantes y rápidos que se están presentado con las nuevas tecnologías debe ser rápida y eficiente de manera que el impacto que esto genera sea a favor y no en contra de las operaciones relacionadas con la cadena de suministro. El informe también busca correlacionar la responsabilidad social que se debe tener en cada uno de los eslabones que conforman la cadena y paralelo como se integra a las estrategias que se tienen planteadas para la consecución de metas trazadas por las compañías dentro de su plan estratégico.

## **Palabras clave**

Estrategias, Innovación, Responsabilidad, Tecnologías, Suministro.

## **1. Pregunta orientadora de la búsqueda**

El mundo está cambiando constantemente, hay nuevas tecnologías, tendencias y metodologías que se están actualizando rápidamente, la cadena de suministro en las empresas no es ajena a este entorno tan cambiante, por esta razón las empresas deben buscar cómo adaptar todos los procesos enfocados a satisfacer las necesidades de sus clientes finales, potenciando el nivel de servicio como estrategia para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales.

El nivel de servicio es utilizado como kpi en las organizaciones como instrumento indispensable para medir el cumplimiento de las unidades solicitadas por los clientes comparadas con las unidades entregadas y a su vez el tiempo de llegada hasta el cliente final el cual debe ser igual al pactado con el cliente, para dar cumplimiento con lo anteriormente mencionado las organizaciones deben tener alta eficiencia en su cadena de suministro, es por esto, que se plantea la siguiente pregunta orientadora para la realización de la búsqueda de información, en la realización del presente informe.

¿Cuál es la importancia de potencializar el nivel de servicio en la cadena de suministro en las organizaciones en Colombia en el año 2024?

## **2. Metodología de búsqueda de la información**

Con el fin de brindar una información fidedigna y clara se realizó investigación de diversos autores de los cuales se eligieron los más acordes a la actualidad y realidad de las organizaciones, no solo se tuvieron en cuenta los autores locales si no también internacionales con el fin de tener una visual panorámica y sistemática que se identifique con el objetivo de este informe.

Para esta investigación fueron indispensables los motores de búsqueda en especial google académico, en este se obtuvo información confiable y reciente, pues se aplicaron filtros que permitieron conocer publicaciones del año 2017 al 2024, adicional publicaciones realizadas en español, cabe resaltar que el presente informe cita los autores dando reconocimiento así de su investigación.

Adjuntas se encuentran las referencias correspondientes a la investigación mismas que fueron cruciales para el presente informe, de igual manera se podrá identificar en las discusiones nuestra posición y objetividad con respecto al mejoramiento en la prestación del servicio en las organizaciones.

### **3. Sustentación teórica de la pregunta**

#### **3.1 Introducción.**

En la actualidad la cadena de suministro a nivel mundial juega un papel muy importante en toda la mecánica y sinergia de las empresas de todos los sectores, si las organizaciones quieren mantenerse y perdurar en el tiempo es necesario que se adapten rápidamente al cambiante mundo de la demanda de bienes y servicios, donde la eficiencia en las operaciones de comercio exterior están obligando a buscar estrategias como certificaciones OEA o BASC, que dan una percepción ante el mundo que las empresas con este tipo de certificación son seguras y confiables para entablar nuevas negociación y sostener las actuales.

En Latinoamérica cada vez se potencializa y mejora los procesos que garantizan la seguridad tanto en las exportación como en las importaciones y esto está logrando que países de Europa, Asia, África y demás partes de del mundo, vean viable la comercialización de bienes y servicios que se puedan generar en ambos sentidos. Y con esto se busca un crecimiento constante en las economías de muchos países de la región.

Para Colombia es importante entender la cadena de suministro en todos los sectores de la economía, unas buenas prácticas no solo ayudan a mejorar los procesos internos de las empresas sino también los externos ayudando a cada organización en la potencialización en un ambiente económico cada vez más competitivo. La globalización, los TLC, las nuevas tecnologías obligan a las empresas a buscar esa mejora continua y adaptabilidad en sus procesos internos para lograr sostenerse en cada una de las actividades económicas realizadas (Camacho, 2012).

Se quiere así, concientizar a cada una de las empresas de diferentes sectores sobre la importancia de mejorar el nivel de prestación del servicio en la cadena de suministro de cada organización. Buscando con esto potencializar sus procesos internos para así lograr alcanzar los objetivos organizacionales y encontrar la sostenibilidad a través del tiempo (Camacho, 2012).

El objetivo es concientizar a cada una de las empresas de diferentes sectores sobre la importancia de mejorar el nivel de prestación del servicio en la cadena de suministro de cada organización. Buscando con esto potencializar sus procesos internos para así lograr alcanzar los objetivos organizacionales y encontrar la sostenibilidad a través del tiempo (Camacho, 2012).

### **3.1 Direccionamiento Estratégico.**

Para que una organización pueda ser compacta en sus procesos debe ser robusta en cuanto a direccionamiento estratégico organizacional se trata y es por esto que deben capacitar a los colaboradores en toda la cadena de suministro que impacte a la compañía, donde deben incluir los procesos productivos, administrativos, financieros y tecnológicos, por medio de la capacitación se logran cerrar brechas y fortalecer oportunidades de mejora que posiblemente puedan afectar la productividad y metas de la compañía.

Este es un primer paso para que las empresas construyan ventajas que permitan ser competitivos en el mercado, viéndose así lo importante de invertir en el recurso; es importante que las compañías no solo conserven y apliquen la información actual, se deben actualizar cada día tanto operativa, financiera y administrativamente para poder ser competitivos organizacionalmente.

Dicho lo anterior el direccionamiento estratégico son las acciones que los dirigentes toman para procurar una ventaja organizacional, es por esto que el proceso implica tener innovación en productos, servicios y procesos, que a su vez potencialicen su personal día a día (Gutiérrez, 2019).

### **3.2 Optimización de los procesos**

Cuando de cambios se trata, las organizaciones lo experimentan todos los días, en algunas ocasiones estos cambios afectan la rentabilidad de las compañías, la logística es un término que se utilizó incluso en campos militares, este criterio con el transcurrir de los años ha sido apropiado en las organizaciones, siendo tan exitoso que ha llevado al incremento de utilidades, adicional las organizaciones buscan experiencias únicas para los clientes y logísticamente para cumplirlo cada departamento que las conforma debe estar orientado al objetivo que genera rentabilidad financiera, es por esto que el objetivo logístico basa en, optimizar procesos y tener satisfacción del cliente.

Es primordial que las compras realizadas estén basadas en una proyección y una rotación de los productos, que el stock almacenado tenga la adecuada rotación para disminuir obsoletos, vencimientos y posibles averías, tener en cuenta que, para una optimización del vehículo, se debe considerar volumen o peso, de lo contrario las organizaciones podrían contar con una no optimización del costo y gasto logístico. Para tener optimización en los procesos existen departamentos claves en la logística que son: compras, CEDI, transporte y servicio al cliente, estos serían los pilares de la organización pues están directamente involucrados con los ingresos (Meza, 2022).

### **3.3 Competitividad.**

La competitividad en la cadena de suministro está definida por la capacidad que tienen las empresas de adaptar tanto los procesos internos como externos al entorno en el cual giran sus actividades económicas, es importante tener claridad sobre los requerimientos legales que debe implementar en cada uno de los procesos de la cadena de valor.

Las organizaciones que cuentan con una sólida cadena de valor pueden estar más seguros en su entorno empresarial, ya que cuentan con un servicio fuerte en cada uno de los eslabones de la cadena haciendo su empresa visible y atractiva sobre muchas otras que comercialicen productos y servicios similares o sustitutos (Ramírez, 2018).

Cuanto más se tenga estandarizado los procesos internos en la cadena de suministro, más preparadas estarán las empresas para afrontar la competencia en su sector, es importante tener rastreo como las otras empresas están haciendo las cosas, así podrán reaccionar rápidamente a cualquier amenaza que se pueda presentar.

### **3.4 Valor agregado en las organizaciones**

Hoy las empresas deben dejar a un lado las anticuadas formas de hacer las cosas donde las decisiones solo dependían de una o varias personas para la mejora de los procesos, en un ambiente tan cambiante como el que estamos viviendo es vital dar celeridad a la toma de decisiones que permitan rápidamente agregar valor a la cadena de suministro. En un mercado donde agregar valor a un producto o servicios es tan complejo debido a la alta oferta de productos

sustituídos y de muy buena calidad, se hace necesario agregar el valor a la cadena de suministro en cada uno de sus eslabones.

Las nuevas tecnologías, certificaciones, tratados y mejoras en los procesos hacen indispensable incluir cada una de estas en la cadena de suministro, donde se puede potencializar la experiencia de los clientes y proveedores con un servicio innovador y supliendo las necesidades del mercado en el que las empresas navegan.

Así mismo las empresas deben estar en constante evolución donde sus procesos deben tener valor agregado y mejora continua en toda la cadena de suministro, esto como parte estratégica para lograr alcanzar esos objetivos organizacionales haciendo de los procesos cada vez más eficientes y competitivos (Bonilla,2021).

### **3.5 CRM.**

Gracias a todos los avances creados e implementados por diferentes organizaciones es que muchas de ellas están seguras de que su producto o servicio resulta ser competitivo ante un mercado tan cambiante, se tiene claro el ejemplo de las herramientas de CRM aquellas que fueron creadas como un programa o aplicación que funciona con diferentes datos e información compartida por los diferentes clientes y que por medio de ella es posible gestionar y analizar su comportamiento ante algún cliente específico o ante el mercado en general y es allí donde se puede evidenciar que el proceso de la cadena de suministro puede ser óptima y así posicionarse antes otras competencias, pues al tener esta herramienta implementada y estandarizada en las organizaciones hace que el proceso de satisfacción al cliente inicie óptimo, disminuyendo tiempo, asegurando un buen producto o servicio y así mismo termine, ya que por medio de esta se pueden identificar desde las necesidades del cliente, como se comporta la competencia ante estas necesidades y cuál puede ser el valor agregado de una u otra empresa para obtener la fidelización de sus clientes.

Un aspecto significativo para la optimización de la cadena de suministro actualmente es la adaptabilidad y actualización de la organización a tecnologías de punta, esta es necesaria para obtener una satisfacción del cliente tanto interno como externo y a su vez permitirá sostenibilidad del negocio pues será una organización que mantiene a la vanguardia (Gandolfi; 2021).

### **3.6 Generalidades del servicio al cliente.**

Gestionar la atención al cliente en una organización, debe ser implementada como un pilar y a partir de esto diseñar estrategias que permitan satisfacer sus necesidades, esto genera fidelización y serán los mismo clientes quienes se encarguen de divulgar lo ofertado por la compañía (Sotomayor, 2018)

Es importante que las organizaciones tomen provecho de la revolución tecnológica que estamos viviendo y que adopten nuevas tecnologías que conlleven a una alta satisfacción del cliente y que esta misma sea una ventaja competitiva.

### **3.7 Globalización.**

La actividad económica mundial constantemente esta en cambios, mismos que de ser gestionados y adaptados por las organizaciones para que se pueden tomar como oportunidades, es por esto que se deben romper fronteras y penetrar nuevos mercados y nuevas culturas, adaptándose a nuevos macro entornos y talento global, en medio de este proceso se deben implementar tecnologías y cambios internos que satisfagan la necesidad del consumidor (Dueñas, 2015).

### **3.8 Gestión de la calidad.**

Potencia la prestación del nivel de servicio de una compañía es una labor del día a día, es por esto que si la compañía tiene definido para sus procesos, productos o servicios unos estándares de calidad estos se deben llevar a cabo y se para llevarlo a cabo se pueden utilizar metodologías como kaizen, proyección y planificación para una productividad optima y un feedback continuo (Sánchez, 2017).

### **3.9 Cadena de suministro**

La cadena de suministro juega un papel demasiado importante en la mecánica del comercio a nivel mundial, no solo es un concepto logístico, son un conjunto de estrategias, procesos, procedimientos que llevan a las empresas a ser más eficientes en sus operaciones. Las organizaciones que logran entender la sinergia de la cadena, están más cerca de lograr la consecución de todos los objetivos organizacionales y más aún, la sostenibilidad y permanencia en el paso del tiempo.

Ahora bien, la cadena de suministro debe estar adaptándose y mejorando sus procesos por medio de las TIC, estas están constantemente dando aportes a la mejora en cada uno de los procesos que se involucran la cadena de suministro, ayudando a alcanzar una ventaja competitiva que los ayuden a mejorar la relación con los clientes y proveedores (Correa, 2009).

La cadena de suministro se centra especialmente en 3 factores o procesos, aprovisionamiento, fabricación y distribución, estos 3 grandes pilares cuando interactúan entre sí ahí es cuando crean una cadena de suministro eficiente y sólida (Correa, 2009).

### **3.10 Importancia de las estrategias en las organizaciones**

Las estrategias dentro de las empresas son esos pilares que soporta toda la infraestructura interna donde se desarrollan todas las áreas bajo una premisa de trabajo constante y eficiente, estas permiten a las organizaciones crear una ADN que las hace diferentes a todas las demás ayudándolas a resaltar en un ambiente hostil y de cambios constantes en la mecánica no solo nacional sino internacional del comercio de bienes y servicios. Es muy importante que cada empresa tenga claro que tipo de estrategia desea implementar para llevar a cabo su actividad económica dado que si no se implementan las correctas podrían no encontrar los resultados esperados conllevando en muchos casos repercusiones severas en sus procesos internos (Carmona, 2018).

### 3.11 Discusiones.

Cuando de cambios se trata, las organizaciones lo experimentan todos los días, en algunas ocasiones estos cambios afectan la rentabilidad de las compañías, la logística es un término que se utilizó incluso en campos militares, este criterio con el transcurrir de los años ha sido apropiado en las organizaciones. Es por esto que (Meza, 2022) indica que es primordial que las compras realizadas estén basadas en una proyección y una rotación de los productos. Es muy cautivador comprender que la logística proviene de un campo que no necesariamente es el empresarial y es aún mucho más interesante el pensar que en un campo de guerra no se puede tener margen de error, falta de planeación y mucho menos municiones, es por eso que se considera pertinente incitar mucho más a las organizaciones el tener la excelencia operacional como un pilar de la compañía, donde se pueda medir cada uno de los procesos que impacta la cadena de suministro, las compañías con esto pueden aumentar su rentabilidad pues sus compras ya tendrían que realizarse acorde a rotación de los productos y proyección de ventas, desde aquí se puede esbozar un proceso más óptimo pues el capital de trabajo de la compañía será ajustado al work standard de la organización, generando así costos y gastos eficientes, acompañados de procesos productivos.

La competitividad en la cadena de suministro está definida por la capacidad que tienen las empresas de adaptar tanto los procesos internos como externos al entorno en el cual giran sus actividades económicas. (Ramírez, 2018) argumenta que las organizaciones que cuentan con una sólida cadena de valor pueden estar más seguros en su entorno empresarial, ya que cuentan con un servicio fuerte en cada uno de los eslabones de la cadena haciendo su empresa visible y atractiva sobre muchas otras que comercialicen productos y servicios similares o sustitutos. La tecnología es un aliado para las organizaciones que ha realizado una transición de necesario a indispensable y es con este medio que se puede tener una ventaja competitiva en toda la cadena de suministro, por ejemplo con un sistema de inventarios el cual integre compras, costos, proyecciones etc. Una organización que no cuente con estos software es propensa a no ser sostenible en el tiempo y esto porque sus procesos serían menos eficientes e incurriría en pérdidas de productos y monetarias a diferencia de la competencia que de contar con este, tendrá sistemas de rotación como PEPS, declaraciones de inventarios en tiempo real, visual de inventarios para

proyección de compras, medición de productividad y trazabilidad de mercancía, entre otros, adicional las organizaciones deben capacitar el personal para el uso adecuado y responsable de esta tecnologías, con avance tecnológico y personal empoderado, con orientación al logro y pasión por el resultado se podrá ser competitivo en el mercado.

Hoy las empresas deben dejar a un lado las anticuadas formas de hacer las cosas donde las decisiones solo dependían de una o varias personas para la mejora de los procesos, en un ambiente tan cambiante como el que estamos viviendo es vital dar celeridad a la toma de decisiones que permitan rápidamente agregar valor a la cadena de suministro. (Bonilla,2021) cuenta que así mismo las empresas deben estar en constante evolución donde sus procesos deben tener valor agregado y mejora continua en toda la cadena de suministro, esto como parte estratégica para lograr alcanzar esos objetivos organizacionales haciendo de los procesos cada vez más eficientes y competitivos. Para dar un valor agregado las organizaciones buscan correlación entre producto, cliente, costo y responsabilidad social empresarial, pero se debe incluir y de manera constante la innovación, si esta es incluida en la organización agrupando diferenciación, calidad, servicio al cliente, personalización, eficiencia y responsabilidad social se estará entregando al cliente final no solo algo novedoso y que satisfaga su necesidad si no que la organización estará creando lealtad a la marca, pero bueno hasta el momento todo ha estado enfocado al producto y el cliente final, se debe recordar que antes del cliente final, está el cliente interno (colaboradores), al brindar formación y desarrollo, empoderamiento, comunicación abierta (feedback), reconocimiento, clima laboral positivo, equilibrio entre la vida personal y laboral y herramientas para su labor, las organizaciones seguramente entregando esta milla extra en valor agregado serán diferenciadas en el mercado.

#### **4. Conclusiones y anotaciones finales**

Entendemos como cadena de suministro todos esos procesos que inician desde una planificación en la negociación con proveedores para la compra de suministros o insumos, elaboración del producto o servicio y finaliza con la entrega al cliente final (Sablon, 2015). Pero esto solo es un abrebocas de lo que realmente es la cadena de suministro, cuando empezamos a profundizar y vemos el impacto que tiene a nivel mundial en toda la dinámica de la logística, nos

damos cuenta que juega un papel muy importante en las estrategias organizacionales para el logro de los objetivos y metas establecidas.

Dentro de la cadena de suministro podemos observar la interrelación que hay entre todos los procesos inherentes a la operación de la logística, en esto podemos observar la mecánica que hay en áreas como compras, almacenamiento y despacho y comercio exterior. Áreas fundamentales para el correcto funcionamiento y ejecución de los objetivos. Podemos ver una sinergia constante de varias áreas y por esto es tan importante buscar la optimización en la cadena de suministro para potenciar el nivel de prestación del servicio, con lo cual las organizaciones podrán mantenerse estables en un entorno global que constantemente está retando a adaptarse rápida y eficientemente a los cambios tan acelerados que se presentan en todos los procesos tanto internos como externos (Fontalyo, 2019).

En el momento que las organizaciones logran entender que la mejora continua es un factor que impacta en cada uno de los procesos que interactúan en la cadena de suministro, los objetivos establecidos se pueden alcanzar de una manera más rápida, con una eficiencia operacional de altos estándares que a la final impacta directamente el resultado esperado no solo financieramente sino en la percepción que queda en los clientes finales y proveedores, afianzando y consolidando la organización en el mercado aportándole un diferencial en la comparación con otras empresas del mismo sector no solo dentro del Colombia sino también hace más visible la organización en muchos otros países.

La cadena de suministro no es ajena a los cambios tan rápidos que se están presentando en la evolución de las tecnologías, esto ocasiona que si las empresas no se adaptan rápidamente a estos cambios están condenadas a desaparecer, por eso la mejora constante de los procesos, la potencialización del servicio al cliente interno se deben convertir y afianzar dentro de las estrategias organizacionales, lo cual podrá dar un valor agregado como ventaja competitiva en el mercado. Programas como SAP O WMS, son herramientas que hoy han cobrado un valor y relevancia a nivel mundial demasiado importante y que cada vez implementan mejoras que permiten a la cadena de suministro ser más eficiente, rápida y garantizando la respuesta oportuna a los clientes que cada vez exigen más rapidez en la entrega de su producto o servicio. Esto ocasiona que las empresas hagan inversiones importantes para mejorar sus estructuras internas en las tecnologías de la transmisión de datos, seguimiento constante en línea del estado de los

pedidos, eficiencia en la logística de despacho y en la inversa, en el seguimiento de las rutas y eficiencias operativas que al final impactan en la rentabilidad del negocio (Correa, 2009).

La responsabilidad social ya no es algo ambiguo o sin relevancia, cobra la misma importancia que la evolución tecnológica, por esto la cadena de suministro ya dentro de sus procesos está implementando programas más responsables con su población interna como empleados, cuidado del medio ambiente, inclusión y todos aquellos programas que generen un aporte a la comunidad y al mundo, siendo más responsables en temas como emisiones, huellas de carbono.

## Lista de Referencias.

- Bonilla, V. E., Chavez Amarillo, A. Y., & Calderón, J. A. (2021). El valor agregado de la planificación estratégica en la cadena de suministro □ e added value of strategic planning in the supply chain.
- Camacho, H., Gómez, K., & Monroy, C. A. (2012, July). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. In Tenth Laccei Lat. Am. Caribb. Conf.(Laccei'2012.
- Carmona-De Ríos, C. (2018). ¿Cuál es la importancia de implementar estrategias en las organizaciones?. *Revista científica anfibios*, 1(1), 71-79.
- Correa Espinal, A., & Gómez Montoya, R. A. (2009). Tecnologías de la información en la cadena de suministro. *Dyna*, 76(157), 37-48.
- Dueñas, M. D. P. M., do Rosário Cabrita, M., da Silva, M. L. R., & Rincón, G. D. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 21(3), 346-357.
- Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 102-112.
- Gandolfi, R. (2021). CRM-Algo no tan nuevo, pero ahora más que necesario en las organizaciones. Parte 1.
- Gutiérrez-Suarez, C., Rozo-Sánchez, A., & Flórez-Garay, A. (2019). Direccionamiento estratégico, una estrategia organizacional con alto impacto en el desarrollo laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(1), 7-13.
- Meza, D. C. V., Vizúete, M. G. C., Portalanza, D. C. A., & Palacios, K. A. M. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *ConcienciaDigital*, 5(1.3), 216-233.

Ramírez Molina, R. I., & Ampudia Sjogreen, D. M. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.

Sánchez, J. M. C. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015). ICB editores.

Sablón-Cossío, N., Acevedo-Urquiaga, A. J., Acevedo-Suárez, J. A., & Medina-León, A. (2015). Propuesta para la evaluación de la planificación colaborativa de la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 580-597.

Sotomayor Llerena, M. A. (2018). Gestión de servicio al cliente y sus efectos en el nivel de ventas de la ferretería sermantelec de la ciudad de Riobamba período junio 2016-junio 2017 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2018).