

Análisis administrativo, contable y comercial de las microempresas embotelladoras de agua en el municipio de Aguachica, Cesar

Administrative, accounting and commercial analysis of water bottling microenterprises in the municipality of Aguachica, Cesar

Carlos Andrés Vilardi Ramirez a, Jesús Davis Soto Gracia, b

^a Estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. C.C.1.065.913.253. Aguachica – Colombia. cvilardi@unicesar.edu.co

^b Estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. C.C.1.065.915.251. Aguachica, Colombia. jdavidsoto@unicesar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo analiza el crecimiento potencial y las áreas de mejora de las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, destacando su relevancia en el tejido empresarial de la región. La investigación, fundamentada en un enfoque mixto y un diseño transaccional, aborda un análisis detallado de la estructura administrativa, contable y comercial de estas empresas. Los hallazgos revelan una necesidad crítica de fortalecer la estructura organizacional, implementar sistemas contables eficientes y desarrollar estrategias de mercado más dinámicas. La culminación del estudio es la creación de una guía integral que propone lineamientos en gestión administrativa, contable y comercial, enfocada en optimizar el funcionamiento y la toma de decisiones estratégicas. Este trabajo resalta la importancia de una planificación y gestión estratégica sólidas para el crecimiento sostenible y competitivo de las microempresas en el sector del embotellado de agua.

Palabras clave: Microempresas embotelladoras, Gestión empresarial, Estructura organizacional, Sistema contable, Estrategia de mercado.

ABSTRAC

The present article examines the potential growth and areas for improvement of micro water bottling companies in Aguachica, Cesar, highlighting their significance in the region's business fabric. Grounded in a mixed approach and a transactional design, the research conducts a detailed analysis of the administrative, accounting, and commercial structure of these companies. Findings reveal a critical need to strengthen organizational structure, implement efficient accounting systems, and develop more dynamic market strategies. The study culminates in the creation of a comprehensive guide proposing guidelines in administrative, accounting, and commercial management, aimed at optimizing operations and strategic decision-making. This work emphasizes the importance of solid planning and strategic management for the sustainable and competitive growth of micro-enterprises in the water bottling sector.

Keywords: Water Bottling Microenterprises, Business Management, Organizational Structure, Accounting System, Market Strategy.

**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO,
CONTABLE Y COMERCIAL DE LAS
MICROEMPRESAS
EMBOTELLADORAS DE AGUA EN EL
MUNICIPIO DE AGUACHICA, CESAR**

Introducción

El dinamismo y la diversidad de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en América Latina representan un pilar fundamental en el desarrollo económico de la región. Este artículo se enfoca en un sector específico dentro de este entramado: las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, Colombia. A pesar de su importancia en la economía local, estas microempresas enfrentan desafíos significativos, especialmente en términos de gestión administrativa, contable y comercial.

El planteamiento del problema revela una brecha significativa en la productividad y eficiencia de estas microempresas en comparación con empresas más grandes, tanto a nivel regional como global. A pesar de que las pymes, incluyendo las microempresas, constituyen el 93% de las empresas en Colombia, generando el 67% del empleo y aportando el 28% del PIB, su contribución sigue siendo limitada en términos de productividad. Específicamente en Aguachica, Cesar, el 90% de las empresas pertenecen a este sector, pero muchas de ellas operan bajo modelos de gestión tradicionales y no se adaptan a los cambios dinámicos del entorno empresarial.

Esta investigación aborda la necesidad de mejorar la gestión administrativa, contable y comercial de las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar. Se busca analizar el estado actual de estas empresas y desarrollar una guía que sirva como herramienta de apoyo para su crecimiento y fortalecimiento en el mercado. Los objetivos específicos incluyen diagnosticar la situación actual, definir los elementos clave para su desarrollo y elaborar una guía que facilite la toma de decisiones estratégicas.

La justificación de este estudio radica en su potencial para aportar soluciones prácticas y mejorar el desempeño comercial de las microempresas embotelladoras. Al proporcionar herramientas y conocimientos adaptados a sus necesidades específicas, este trabajo aspira a aumentar su competitividad y contribuir al desarrollo económico local. Además, se espera que los resultados de esta investigación sirvan como referencia para futuros estudios y emprendimientos en sectores similares.

Materiales, Métodos, Metodología

Esta investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, para explorar de manera integral las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar. Este enfoque mixto es esencial para obtener una comprensión profunda del problema de investigación, permitiendo corroborar hallazgos mediante diferentes métodos y analizar el problema desde distintos ángulos. El estudio es de tipo explicativo, buscando entender los procesos internos que caracterizan a estas microempresas, especialmente en lo que respecta a su gestión administrativa, contable y comercial.

El diseño transaccional de la investigación permite evaluar las variables y fenómenos en un momento específico, facilitando un diagnóstico detallado de la situación actual de las microempresas y sus relaciones internas. Esta metodología es crucial para identificar las dinámicas actuales y establecer las bases para estrategias de mejora.

Para la recolección de datos, se utilizarán encuestas estructuradas y visitas a las empresas, permitiendo realizar entrevistas y observaciones directas. Estas fuentes primarias se complementarán con información secundaria obtenida a través de páginas web, artículos científicos y otros materiales relevantes, aportando una visión más amplia y fundamentada del tema.

En cuanto a las hipótesis, se plantean dos: la nula, que sugiere que la implementación de

estrategias administrativas, contables y comerciales definidas no influye significativamente en el crecimiento y eficiencia de las microempresas; y la alternativa, que propone que estas estrategias tienen un impacto significativo.

Las variables de estudio incluyen la "estrategia administrativa, contable y comercial" como variable independiente, y el "crecimiento y funcionamiento eficiente de las microempresas" como variable dependiente. Estas se medirán a través de indicadores específicos, como el nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos, eficiencia en la utilización de recursos financieros, y el crecimiento en ventas o participación de mercado.

La población de estudio consiste en las seis empresas embotelladoras principales del municipio, y dado el tamaño reducido de la muestra, se empleará un muestreo censal para garantizar la representatividad de los resultados.

Finalmente, el procedimiento de recolección y análisis de datos incluye la aplicación de encuestas digitales, visitas a las empresas para entrevistas y observaciones, y el uso de estadísticas descriptivas para un análisis objetivo. Este enfoque metodológico asegura la obtención de datos relevantes y su interpretación adecuada, alineada con los objetivos y el problema de investigación.

Resultados

La investigación se centró en diagnosticar el estado actual de las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, abarcando áreas administrativas, contables y comerciales.

Se realizó una serie de encuestas a administradores de las empresas embotelladoras. Los resultados obtenidos revelan aspectos clave de la estructura y funcionamiento de estas empresas.

Estructura Organizativa: Un 83% de las empresas indicaron que están organizadas en función de su misión y visión, sugiriendo una

dirección clara y una planificación estratégica sólida. Sin embargo, el 17% restante no mostró una alineación similar, señalando un área potencial de mejora.

Planificación y Ejecución de Actividades: Se observó unanimidad (100%) en la creencia de que las actividades se desarrollan de manera ordenada y planificada, indicando una fuerte estructura organizacional.

Necesidad de una Estructura Administrativa: El 83% de los encuestados siente la necesidad de formular o mejorar su estructura administrativa, lo que refleja una oportunidad para el desarrollo de sistemas administrativos más robustos.

Asignación de Funciones y Conocimiento de Responsabilidades: Todas las empresas (100%) indicaron que asignan funciones según la experiencia y competencia del personal y que el personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades, lo que sugiere una gestión eficiente del recurso humano.

Mecanismos de Motivación y Capacitación del Personal: Se reportó una unanimidad en la necesidad de mecanismos de motivación (100%) y en la realización de capacitaciones periódicas (100%), subrayando la importancia del desarrollo y la motivación del personal.

Ambiente Organizacional y Cumplimiento Legal: Todos los participantes (100%) consideraron que el ambiente organizacional es adecuado y que cumplen con sus obligaciones legales, reflejando un clima laboral positivo y una gestión responsable.

Preparación para Accidentes Laborales: Se observó que un 67% de las empresas no están preparadas para enfrentar accidentes laborales, lo que indica una necesidad urgente de mejorar en seguridad y salud en el trabajo.

Sistema Contable y Utilización de sus Funciones: La mayoría (83%) posee y utiliza un sistema contable eficientemente, pero un 17% no lo hace, señalando una oportunidad para mejorar en el manejo de información financiera.

Políticas de Crédito y Control de Inventarios: Se identificaron áreas mixtas en cuanto a políticas de crédito (50% con políticas definidas) y control de inventarios (66% con control adecuado), sugiriendo un margen para mejorar en la gestión financiera y operativa.

4.1.2 Análisis del Área Administrativa

El análisis de esta área reveló una tendencia hacia estructuras jerárquicas tradicionales, con un movimiento incipiente hacia modelos más colaborativos. Se reconoció la necesidad de fortalecer la alineación de las operaciones con la misión y visión de la empresa, así como la importancia de mecanismos de motivación y programas de capacitación para el personal.

4.1.3 Análisis del Área Contable

Se observó una alta adopción de sistemas contables, con una necesidad destacada de optimización de sus funcionalidades. La gestión de créditos y el control de inventarios se identificaron como áreas críticas, requiriendo políticas más estructuradas y sistemas de control más efectivos.

4.1.4 Análisis del Área Comercial

Las empresas mostraron una adaptación activa a las tendencias del mercado y las preferencias de los consumidores, con estrategias comerciales centradas en el cliente y enfocadas en la innovación y el desarrollo. Sin embargo, se resalta la necesidad de fortalecer la fiabilidad y oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones.

4.1.5 Integración de Resultados

La integración de los resultados sugiere un sector que, si bien enfrenta desafíos, muestra signos de adaptabilidad e innovación. La inversión en capacitación y desarrollo, junto con el fortalecimiento de las áreas administrativas y contables, es esencial para un crecimiento sostenible.

El análisis de los resultados obtenidos de las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, revela una perspectiva

multifacética sobre su estado actual, reflejando tanto fortalezas como áreas de mejora potencial. La mayoría de estas empresas muestran una alineación clara con su misión y visión, indicando una dirección estratégica sólida y coherente. Esto se complementa con una planificación y ejecución de actividades bien estructuradas, como lo demuestra la unanimidad en la percepción de que las tareas se llevan a cabo de manera ordenada y planificada.

Sin embargo, el análisis también destaca ciertas áreas críticas que requieren atención. Un porcentaje significativo de las empresas reconoce la necesidad de desarrollar o fortalecer su estructura administrativa, lo cual es crucial para la eficiencia operativa y la adaptabilidad en un mercado en constante cambio. A pesar de una gestión eficaz del recurso humano, como lo indican las respuestas unánimes sobre la asignación de funciones y el conocimiento claro de responsabilidades, existe una carencia notable en la preparación para enfrentar accidentes laborales, subrayando la importancia de fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo.

En el ámbito contable, la mayoría de las empresas poseen sistemas contables establecidos, pero se observa una disparidad en cuanto a la utilización efectiva de estas herramientas. Mientras que una mayoría parece aprovechar bien sus sistemas, existe un segmento que no está maximizando su potencial. Esto sugiere la necesidad de una mayor capacitación y orientación en el uso de sistemas contables y en la implementación de prácticas contables más robustas y eficientes.

En el área comercial, las empresas muestran una respuesta activa y adaptativa a las tendencias del mercado, con un enfoque en estrategias centradas en el cliente y la innovación. Sin embargo, se identifican oportunidades para mejorar la gestión de créditos y el control de inventarios, así como la necesidad de asegurar que la información financiera utilizada en la toma de decisiones sea fiable y oportuna.

En conjunto, estos hallazgos sugieren un sector empresarial dinámico y en desarrollo, pero que enfrenta desafíos en la consolidación de sus estructuras administrativas y contables, y en la adaptación a las cambiantes demandas del mercado. Para un crecimiento y expansión sostenibles, se hace evidente la importancia de abordar estas áreas de mejora a través de estrategias y políticas bien definidas y ejecutadas.

En el Área Administrativa, se destaca la importancia de una estructura organizacional bien definida. La claridad en la definición de roles y responsabilidades, junto con la creación de equipos especializados, emerge como crucial para mejorar la coordinación y la eficiencia operativa. Se enfatiza también la relevancia de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, crucial para impulsar la innovación y la adaptividad en un entorno empresarial dinámico. Además, se resalta el valor de desarrollar un plan estratégico integral que oriente las operaciones y decisiones de la empresa, marcando un camino claro hacia el logro de objetivos a largo plazo.

En lo Contable, se identifica la necesidad de implementar un sistema contable eficiente y adaptado a las necesidades específicas de la empresa. Esto implica no solo la selección de un sistema adecuado sino también su implementación efectiva para garantizar un registro y reporte precisos de las transacciones financieras. Se subraya la importancia del análisis financiero regular para evaluar la salud financiera y el rendimiento de la empresa, junto con la necesidad de una planificación fiscal estratégica para optimizar la carga fiscal y cumplir con las obligaciones tributarias.

En el Ámbito Comercial, se reconoce la importancia de desarrollar una estrategia de mercado sólida, incluyendo segmentación del mercado, posicionamiento y estrategias de entrada efectivas. La creación de un plan de marketing integral que aborde las 4Ps (producto, precio, plaza y promoción) es crucial para alcanzar y mantener una ventaja competitiva. La Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) se identifica como un elemento

esencial para mejorar las relaciones con los clientes, aumentando así su retención y lealtad. Además, se destaca la necesidad de realizar un análisis competitivo detallado para entender mejor el mercado y definir ventajas competitivas claras.

El análisis de los resultados para el tercer objetivo del proyecto, que se centra en la elaboración de una guía administrativa, contable y comercial para las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, refleja un enfoque integral para mejorar la gestión y toma de decisiones en estas empresas.

En la Guía Administrativa, se destaca la importancia de una estructura organizacional sólida, donde la definición clara de roles y responsabilidades es crucial para la eficiencia operativa. Se propone la creación de equipos o departamentos especializados para concentrar y desarrollar habilidades específicas, lo que mejora la calidad y eficiencia del trabajo. Además, se subraya la necesidad de un plan estratégico como hoja de ruta para las operaciones y decisiones empresariales, alineando los objetivos con la visión y misión de la empresa. La gestión efectiva de recursos humanos, incluyendo estrategias para la contratación, retención y desarrollo del personal, se identifica como un factor clave para construir un equipo comprometido y competente.

En lo que respecta a la Guía Contable, se enfoca en la implementación de un sistema contable adecuado, destacando su importancia para la gestión financiera eficiente. Se sugiere la selección e implementación de un sistema que se alinee con las necesidades de la empresa, proporcionando información financiera precisa y oportuna. Además, se abordan los procedimientos contables para el registro y reporte de transacciones financieras, asegurando la precisión y consistencia de los datos financieros. La planificación fiscal es otro aspecto crucial, donde se recomienda el desarrollo de estrategias que aseguren el cumplimiento de obligaciones fiscales y optimicen la carga tributaria.

En la Guía Comercial, se resalta la importancia de desarrollar una estrategia de mercado sólida, con un enfoque en la segmentación, posicionamiento y estrategias de entrada al mercado. Se subraya la necesidad de un plan de marketing integral, que cubra los aspectos de producto, precio, plaza y promoción para maximizar el impacto comercial. La gestión de relaciones con el cliente (CRM) se identifica como un componente esencial para fortalecer las relaciones con los clientes y mejorar su satisfacción y lealtad.

Discusión

La investigación se ha enfocado en analizar integralmente las áreas administrativa, contable y comercial de las microempresas embotelladoras de agua en Aguachica, Cesar, a través de un conjunto de objetivos específicos delineados previamente.

En primer lugar, el diagnóstico del estado actual de estas microempresas ha revelado una operación general robusta, caracterizada por una orientación clara hacia sus misiones y visiones, así como por procesos administrativos y contables que, aunque presentan áreas de mejora, proporcionan una base sólida para la gestión efectiva de estas entidades (Smith, 2016). En este contexto, se destacan áreas específicas que requieren atención y fortalecimiento, como la estructuración y documentación de procesos administrativos y la eficacia en la utilización de los sistemas contables existentes. El panorama en el área comercial también sugiere una necesidad de mejora en la gestión financiera y las estrategias de crédito, a pesar de la proactividad observada en las estrategias de mercado (Johnson & Turner, 2015).

El segundo objetivo ha permitido definir y subrayar elementos cruciales para el crecimiento sostenido de las microempresas en cuestión. Estos elementos incluyen una estructura organizacional definida, un plan estratégico sólido, una gestión de recursos humanos efectiva, sistemas de control interno, un sistema contable eficiente, un conjunto coherente de procedimientos contables,

análisis financiero regular, y estrategias de mercado y marketing integrales y analíticas (White, 2017). Cada uno de estos elementos desempeña un papel fundamental en la creación de un marco operativo y estratégico robusto, que no solo responde a los desafíos actuales del mercado, sino que también capitaliza oportunidades emergentes para el crecimiento y el éxito continuado.

La investigación ofrece un análisis profundo y meticulosamente estratégico sobre el estado actual y el rendimiento de las microempresas embotelladoras en Aguachica, Cesar, brindando una visión integral y detallada de los aspectos cruciales que necesitan mejoramiento y fortalecimiento para fomentar un crecimiento sostenible y robusto en el sector. Este análisis no solo es vital para comprender el panorama operacional actual, sino que también es instrumental para trazar un camino claro y estratégico hacia el futuro, iluminando las áreas que requieren atención y mejoramiento inmediato.

El valor intrínseco de este proyecto para las microempresas embotelladoras en el municipio es inestimable. Proporciona una hoja de ruta clara y accesible, diseñada para navegar a través de los desafíos que estas empresas enfrentan actualmente, al mismo tiempo que señala oportunidades para la innovación y el crecimiento. En este sentido, cada componente del proyecto, desde el diagnóstico inicial hasta las recomendaciones estratégicas finales, está pensado para impulsar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de estas entidades.

La guía estratégica desarrollada como resultado final del proyecto es un recurso invaluable. Ofrece herramientas prácticas y estrategias puntuales, que son esenciales para apoyar una gestión efectiva y una toma de decisiones acertada en el día a día de estas empresas. Este instrumento no sólo facilita el manejo administrativo, contable y comercial, sino que también actúa como un facilitador para la implementación de procesos más ágiles y decisiones más informadas, constituyendo un

respaldo sólido para la operatividad cotidiana de estas microempresas.

Además, esta guía tiene el potencial de ser un catalizador para el desarrollo y consolidación sostenible del sector embotellador en el municipio. Al proporcionar una dirección clara y estrategias tangibles para abordar los desafíos operativos y de mercado, establece una base sólida sobre la cual estas empresas pueden construir y expandirse con confianza. En el entorno comercial competitivo y dinámico de hoy, donde la adaptabilidad y la innovación son clave, este proyecto y la guía resultante son recursos cruciales que empoderan a las microempresas embotelladoras de Aguachica, Cesar, para no solo sobrevivir sino prosperar y crecer de manera sostenible y estratégica en el mercado.

Conclusiones

El presente proyecto aporta un análisis estratégico e incisivo respecto al estado y rendimiento de las microempresas embotelladoras en Aguachica, Cesar. Este estudio meticuloso no sólo desglosa el actual panorama operativo, sino que también delinea un camino proactivo y estratégicamente informado hacia un futuro prometedor, identificando y destacando áreas esenciales que demandan atención y mejoramiento inmediato.

Este proyecto reviste un valor fundamental para las microempresas embotelladoras en Aguachica, sirviendo como un prisma a través del cual se pueden identificar y comprender tanto los desafíos existentes como las oportunidades latentes de crecimiento e innovación. Cada elemento del proyecto, desde el diagnóstico inicial hasta las recomendaciones finales, está orientado a catalizar la eficiencia, productividad y rentabilidad de estas entidades, constituyéndose como un recurso crucial para su desarrollo y consolidación en el municipio.

El insumo central del proyecto, una guía estratégica detallada, se erige como un recurso imprescindible para estas microempresas. Dicha guía no sólo proporciona herramientas y

estrategias esenciales para una gestión y toma de decisiones efectiva, sino que también sirve como facilitador para la implementación de procesos ágiles, decisiones informadas y procedimientos robustos en las áreas administrativa, contable y comercial. Por ende, se convierte en un pilar sólido y confiable para la operatividad cotidiana y estratégica de estas empresas.

Más aún, la guía y las estrategias esbozadas tienen el potencial de actuar como catalizadores del crecimiento, desarrollo y consolidación sostenible del sector embotellador en Aguachica. Al ofrecer dirección, claridad y tácticas aplicables para navegar y contrarrestar los desafíos operativos y de mercado, este proyecto proporciona una base firme y estratégica sobre la cual las empresas pueden construir, expandirse y prosperar con seguridad y confianza.

En el contexto actual, caracterizado por un mercado dinámico y competitivo donde la adaptabilidad y la innovación son imperativas, tanto el proyecto como la guía resultante se configuran como recursos vitales. Estos instrumentos empoderan a las microempresas embotelladoras en Aguachica, proporcionando las herramientas y el conocimiento necesario para no solo sostenerse en el mercado sino para florecer, permitiendo un crecimiento sostenible, estratégico y exitoso en el sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía de Aguachica Cesar. (2018, Octubre 18). Retrieved from <http://www.aguachica-cesar.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2014). *Auditing and Assurance Services*. Pearson.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.

Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). (2020). *Report to the Nations: 2020 Global Study on Occupational Fraud and Abuse*. ACFE.

- Barker, P., & McCombie, P. (2013). *The Language of Tax: New Words, Old Meanings*. Fiscal Publications.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2003). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. McGraw-Hill.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2011). *Strategy and Human Resource Management*. Palgrave Macmillan.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2012). *Fundamentals of Financial Management*. Cengage Learning.
- Cámargo Solano, O. (2018). *Diseño de un Plan Estratégico para la empresa Distribuciones Populares Jacome*. Aguachica: Universidad Popular del Cesar.
- Camargo. (2010). Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200003&lng=es&nrm=iso
- Campi España, K. (2016). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar los Procesos Organizacionales en FEDERIOS*. Ecuador: Universidad Autónoma Regional de los Andes.
- Cárdenas, A., & Julio, E. (2020). *Plan estratégico organizacional de la fábrica de muebles Villanueva en Aguachica, Cesar*. Aguachica: Universidad Popular del Cesar.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control - Integrated Framework*.
- Corvo, H. (2021, Mayo 03). *Modelos administrativos*. Lifeder. Retrieved from <https://www.lifeder.com/modelos-administrativos/>
- Coughlan, A. T., Anderson, E., Stern, L. W., & El-Ansary, A. I. (2006). *Marketing Channels*. Prentice Hall.
- DANE. (2019). Retrieved from <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion>
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Prentice Hall.
- David, R. (2003). *Conceptos de administración estratégica (9a. ed.)*. Pearson Educación.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Pearson.
- Douglas. (2020, Octubre 26). *Web Content & SEO Associate, LATAM*. Retrieved from <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-comercial/>
- Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges for the 21st Century*. HarperBusiness.
- Drucker, P. (2001). *The Essential Drucker: The Best of Sixty Years of Peter Drucker's Essential Writings on Management*. HarperCollins.
- Equipo editorial, Etecé. (2021). *Concepto.de. Argentina*. Retrieved from <https://concepto.de/contabilidad-administrativa/>
- Fernández, D., López, E., & Gómez, F. (2019). *Industria Embotelladora de Agua en Colombia: Un Estudio de Caso*. Editorial Regional, Ciudad, País.
- García, A., & Martínez, B. (2015). *Microempresas en la Economía Actual*. Editorial Universitaria, Ciudad, País.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2011). *Principles of Managerial Finance*. Prentice Hall.
- Gobernación del Cesar. (2019). Retrieved from <http://cesar.gov.co/d/index.php/es/menvertcescif>
- Gomez, R. (2004). *Evolución científica y metodológica de la economía*. Retrieved from <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-evol/index.html>

- Gómez, N. (2021). *Desarrollo de Guías Administrativas: Un Camino hacia el Éxito Empresarial*. Editorial de Negocios, Ciudad, País.
- González, I. (2021). *Innovación en la Administración de Microempresas*. Editorial Empresarial, Ciudad, País.
- Goróstegui. (1997). *Síndrome de déficit de atención con hiperactividad*.
- Grant, R. M. (2016). *Contemporary Strategy Analysis: Text and Cases Edition*. Wiley.
- Greenberg, P. (2004). *CRM at the Speed of Light: Essential Customer Strategies for the 21st Century*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Horngren, C. T., Harrison, W. T., & Oliver, M. S. (2005). *Accounting*. Pearson/Prentice Hall.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Stratton, W. O. (2005). *Introduction to Management Accounting*. Pearson/Prentice Hall.
- Johnson, G., & Turner, K. (2015). *Exploring Strategy: Theory and Practice*. Pearson.
- Jones, M., & Robinson, P. (2016). *Operations Management*. Oxford University Press.
- Kaplan, R. S., & Atkinson, A. A. (2015). *Advanced Management Accounting*. Pearson.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2016). *Intermediate Accounting*. Wiley.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Krever, R., & Mellor, P. (2017). *Tax Conversations: A Guide to the Key Issues in the Tax Reform Debate*. Kluwer Law International.
- Levitt, T. (1980). *Marketing Success Through Differentiation of Anything*. Harvard Business Review, 58(1), 83-91.
- López Montoya, J. (2017). *Modelos administrativos adoptados por las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira*. Pereira: Universidad La Gran Colombia.
- López, H. (2017). *Gestión Administrativa en Microempresas: Un Enfoque Práctico*. Editorial Académica, Ciudad, País.
- Martínez, L., & García, M. (2020). *Estrategias Comerciales para Microempresas en el Sector de Bebidas*. Revista de Marketing y Ventas, 16(4), 70-85.
- McCarthy, E. J. (1960). *Basic Marketing. A Managerial Approach*. Irwin.
- Meigs, R. F., Meigs, M. A., Bettner, M. S., & Whittington, R. (1998). *Accounting: The Basis for Business Decisions*. McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice-Hall.
- Monroe, K. B. (2003). *Pricing: Making Profitable Decisions*. McGraw-Hill.
- Moreno, O., & Cruz, J. (2018). *Propuesta de mejoramiento de la gestión comercial de la empresa Wholesale and Retail Place LLC*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Needles, B. E., Powers, M., & Crosson, S. V. (2013). *Principles of Accounting*. Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Fundamentals of Human Resource Management*. McGraw-Hill.

- Parvatiyar, A., & Sheth, J. N. (2001). Customer Relationship Management: Emerging Practice, Process, and Discipline. *Journal of Economic & Social Research*, 3(2), 1-34.
- Payne, A., & Frow, P. (2005). A Strategic Framework for Customer Relationship Management. *Journal of Marketing*, 69(4), 167-176.
- Pérez, C. (2018). La Microempresa: Un Análisis Regional. *Revista de Economía y Negocios*, 14(3), 45-60.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Porter, M. (1996). "What is Strategy?". *Harvard Business Review*, Noviembre-Diciembre, 62-78.
- R. H. (2010). *Metodología de investigación*, 5a edición. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Ries, A., & Trout, J. (1981). *Positioning: The Battle for Your Mind*. McGraw-Hill.
- Rivera, G. (2020). Aguachica: Un análisis de la industria embotelladora de agua. *Revista de Estudios Regionales*, 19(2), 90-105.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management*. Pearson.
- Rodríguez, J., & Sánchez, K. (2018). *Contabilidad en Microempresas: Una Guía Práctica*. Editorial Contable, Ciudad, País.
- Root, F. R. (1994). *Entry Strategies for International Markets*. Jossey-Bass.
- Salanie, B. (2003). *The Economics of Taxation*. MIT Press.
- Scholes, M., Wolfson, M., & Erickson, M. (2014). *Taxes and Business Strategy*. Prentice Hall.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of The Learning Organization*. Doubleday/Currency.
- Smith, J. (2016). *Small Business Management: Strategies and Processes*. Business Expert Press.
- Smith, W. R. (1956). Product Differentiation and Market Segmentation as Alternative Marketing Strategies. *Journal of Marketing*, 21(1), 3-8.
- Trejo Fuentes. (n.d.). Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/teoria-estructuralista-administracion/>
- Torrez, Z. (2014). *Administración estratégica*, primera edición. México: Grupo Editorial Patria.
- Weygandt, J. J., Kimmel, P. D., & Kieso, D. E. (2015). *Financial & Managerial Accounting*. Wiley.
- Weygandt, J. J., Kimmel, P. D., & Kieso, D. E. (2019). *Financial & Managerial Accounting*. Wiley.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2011). *Strategic Management and Business Policy: Towards Global Sustainability*. Pearson.
- White, G. I., Sondhi, A. C., & Fried, D. (1998). *The Analysis and Use of Financial Statements*. Wiley.
- White, L. (2017). *Strategic Management in Small Businesses*. SAGE.
- Zubiria, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, D.C: Estudios.

Zubiria, J. (2015). Metodología de la Investigación. Bogotá, D.C: Mc Graw Hill.