

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA GESTIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES EN SYSCOL

AUTOR

BRAYAN STIVEN OLIVEROS CUCUNUBA

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

2026

## **Agradecimientos**

La culminación de mi práctica empresarial y académica representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también la consolidación de un proceso de crecimiento personal y profesional. Este logro es el resultado del esfuerzo constante, la disciplina y el acompañamiento invaluable de personas que contribuyeron de manera significativa a mi formación.

En primer lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi desarrollo. Su apoyo incondicional, sacrificio, confianza y orientación han sido determinantes para alcanzar esta meta. Gracias por inculcarme valores como la responsabilidad, la perseverancia y el compromiso, que hoy se reflejan en este logro académico.

A mi familia, por su respaldo permanente, motivación constante y palabras de aliento en los momentos de mayor exigencia. Su comprensión y acompañamiento fortalecieron mi determinación para culminar con éxito este proceso formativo.

De manera especial, agradezco a mis docentes del programa de Administración de Negocios Internacionales, quienes, con profesionalismo y vocación, compartieron sus conocimientos, experiencia y orientación académica. Su exigencia, guía metodológica y aportes críticos fueron fundamentales en la construcción y desarrollo de este trabajo de investigación. Gracias por contribuir no solo a mi formación académica, sino también a la consolidación de competencias estratégicas y analíticas necesarias para el entorno empresarial global.

Asimismo, extiendo mi reconocimiento a todas las personas que, directa o indirectamente, aportaron al desarrollo de esta tesis, brindando apoyo, asesoría o motivación durante este proceso.

## Tabla de Contenidos

Agradecimientos .....	2
Resumen .....	4
Palabras clave .....	4
1.Problemática abordada en la práctica o pasantía .....	5
2.Objetivos .....	6
2.1 Objetivo general .....	6
2.2 Objetivos específicos .....	6
3.Metodología .....	7
4.Resultados .....	10
4.1 Fortalecimiento del proceso de compras .....	10
4.2 Optimización en la selección y evaluación de proveedores .....	11
4.3 Mejora en el proceso de cotización y contratación .....	12
4.4 Fortalecimiento del servicio al cliente .....	13
4.5 Consolidación de la trazabilidad y el control interno .....	14
4.6 Impacto organizacional y valor agregado .....	15
5.Conclusiones .....	16
6.Recomendaciones .....	18
7.Referencias .....	19
8.Anexos .....	22

## Resumen

En el marco de los requisitos para la obtención del título profesional en Administración de Negocios Internacionales, desarrollé mi práctica empresarial en SYSCOL CONSULTORES S.A.S., donde desempeñé funciones estratégicas en los procesos administrativos, financieros y logísticos de la organización. Esta experiencia constituyó un espacio fundamental para la aplicación integral de los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, permitiéndome consolidar competencias propias del ámbito empresarial y de los negocios en entornos dinámicos.

En cumplimiento de los requisitos para la obtención del título en Administración de Negocios Internacionales, desarrollé mi práctica profesional en SYSCOL CONSULTORES S.A.S., donde apoyé procesos administrativos, financieros y logísticos, aportando a la eficiencia operativa y al fortalecimiento organizacional.

Dentro de mis principales funciones se destacó la gestión documental, el control de costos de proyectos, el registro y validación de información del área de facturación y el seguimiento estratégico de cartera, contribuyendo a la optimización del flujo financiero. Asimismo, gestioné órdenes de compra y servicio, elaboré solicitudes de cotización y apoyé la relación con proveedores, fortaleciendo competencias en negociación, análisis comparativo y control presupuestal.

Adicionalmente, participé en actividades de apoyo logístico para servicios de transporte, fortaleciendo la coordinación operativa y la orientación al cliente. Estas responsabilidades me permitieron aplicar herramientas de planeación, control administrativo y gestión empresarial en un entorno real.

Como resultado, consolidé competencias en análisis financiero, organización de procesos, toma de decisiones y gestión eficiente de recursos. Igualmente, fortalecí habilidades blandas como liderazgo, comunicación efectiva, responsabilidad y trabajo en equipo.

En conclusión, la práctica profesional representó una experiencia estratégica que integró la formación académica con la realidad empresarial, consolidando un perfil profesional orientado a la gestión eficiente, la competitividad y la proyección en el ámbito de los negocios nacionales e internacionales.

**Palabras clave** : Gestión Administrativa, Control Financiero, Logística Empresarial, Negociación con Proveedores, Planeación Estratégica

### **Problemática abordada en la práctica o pasantía**

El entorno empresarial actual se caracteriza por altos niveles de competitividad, cambios permanentes en el mercado y mayores exigencias en eficiencia administrativa, control financiero y calidad del servicio. En este contexto, muchas organizaciones enfrentan dificultades relacionadas con la estructuración de procesos internos, seguimiento financiero y control operativo, lo que puede afectar su rentabilidad, sostenibilidad y posicionamiento estratégico.

Durante el desarrollo de la práctica empresarial se evidenció una problemática central asociada a la falta de estandarización en procesos administrativos y financieros, particularmente en la gestión de centros de costos, control de cartera, seguimiento a facturación, procesos de compras y evaluación del servicio al cliente. Esta situación generaba riesgos como desorganización en la información financiera, retrasos en la toma de decisiones, debilidades en el control presupuestal y menor eficiencia operativa.

Desde el enfoque de la teoría administrativa clásica, estas dificultades pueden analizarse a partir de las funciones esenciales de la administración. Fayol (1916/2003) señala que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (p. 21), principios que continúan siendo fundamentales en la estructuración organizacional. La ausencia de controles claros y procesos definidos evidencia fallas en las funciones de planeación y control, afectando el desempeño empresarial.

Asimismo, la competitividad organizacional depende de la capacidad de generar valor. Porter (1985) afirma que “la ventaja competitiva surge fundamentalmente del valor que una empresa es capaz de crear para sus compradores” (p. 3). En este sentido, la

mejora en los procesos administrativos y financieros no solo responde a una necesidad interna, sino que impacta directamente la capacidad de la empresa para ofrecer servicios eficientes y confiables.

Desde la perspectiva financiera, la adecuada gestión de costos y recursos resulta determinante para la sostenibilidad empresarial. Gitman y Zutter (2012) sostienen que “la planificación y el control financiero permiten a la empresa dirigir sus recursos hacia el logro de sus objetivos estratégicos” (p. 4). En coherencia con esta postura, la implementación de control por centros de costos y el seguimiento estructurado a la cartera durante la práctica empresarial permitieron fortalecer la transparencia y mejorar la toma de decisiones basada en información precisa.

En relación con la gestión de compras y proveedores, Chopra y Meindl (2016) señalan que “una cadena de suministro exitosa gestiona eficientemente los flujos de productos, información y fondos para maximizar el valor total generado” (p. 6). La práctica permitió aplicar estos principios mediante la estructuración de criterios técnicos, financieros y de calidad para la selección y evaluación de proveedores.

Por otra parte, el servicio al cliente constituye un eje estratégico en la consolidación empresarial. Kotler y Keller (2016) afirman que “la clave para retener clientes es proporcionarles un alto valor y satisfacción” (p. 153). La implementación de procesos de seguimiento, cotización estructurada y encuestas de satisfacción fortaleció la relación empresa-cliente, promoviendo una cultura de mejora continua.

Desde una visión sistémica, las organizaciones funcionan como estructuras interdependientes que requieren articulación permanente entre sus procesos internos.

Chiavenato (2017) explica que “las organizaciones funcionan como sistemas abiertos que interactúan permanentemente con su entorno” (p. 27). Por ello, la intervención desarrollada durante la práctica no se limitó a un área específica, sino que integró componentes administrativos, financieros y operativos de manera coordinada.

En consecuencia, el presente trabajo de grado articula teoría administrativa, fundamentos financieros, modelos de cadena de suministro y estrategias de orientación al cliente con la experiencia práctica desarrollada en el entorno empresarial. Esta integración permitió no solo comprender la problemática organizacional, sino diseñar e implementar acciones orientadas al fortalecimiento del control interno, la eficiencia operativa y la generación de valor empresarial.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Optimizar los procesos administrativos, financieros y operativos de la organización mediante la aplicación de estrategias de control, gestión eficiente de recursos y mejora del servicio al cliente, con el propósito de incrementar la productividad, fortalecer la competitividad y aportar mayor valor a la empresa.

### **Objetivo Especificos**

1. Analizar las falencias presentes en los procesos administrativos y financieros, especialmente en el manejo de centros de costos, cartera y facturación, con el fin de detectar oportunidades de fortalecimiento y mejora continua.

2. Diseñar y aplicar herramientas de supervisión y seguimiento que permitan perfeccionar la gestión de compras, proveedores y recursos económicos, facilitando una toma de decisiones más estratégica y organizada.

3. Mejorar el proceso de atención al cliente mediante la estandarización de procedimientos y la aplicación de mecanismos de evaluación de satisfacción.

## **Metodología**

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, en coherencia con la modalidad de práctica empresarial, puesto que el interés central no radicó en la medición estadística de variables, sino en la comprensión profunda de la realidad organizacional y en el análisis interpretativo de los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa donde se llevó a cabo la intervención. En este contexto, el enfoque cualitativo permitió acercarse a la dinámica interna de la organización desde una mirada integral, reflexiva y contextualizada, facilitando la identificación de debilidades estructurales y la formulación de estrategias de mejora ajustadas a las necesidades reales de la institución.

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cualitativo “se basa en la recolección y análisis de datos no numéricos para comprender fenómenos en su contexto natural” (p. 390). En consecuencia, este tipo de investigación resulta especialmente pertinente cuando se pretende examinar procesos administrativos y comportamientos organizacionales dentro de su entorno habitual, sin desarticularlos de su realidad cotidiana. Asimismo, este enfoque favorece la interpretación detallada de situaciones específicas, priorizando el significado de las experiencias y la comprensión del contexto sobre la generalización de resultados.

En concordancia con lo anterior, el estudio asumió un carácter descriptivo y aplicado. Fue descriptivo porque permitió caracterizar y detallar la situación actual de los procedimientos internos, evidenciando falencias en la gestión de centros de costos, control de cartera, facturación, procesos de compra y atención al cliente. Paralelamente,

fue aplicado porque trascendió el análisis teórico para convertirse en una intervención práctica orientada al fortalecimiento del control interno y a la optimización de la eficiencia organizacional. Tal como lo expresa Tamayo (2011), la investigación aplicada tiene como finalidad “resolver problemas prácticos mediante la utilización del conocimiento científico” (p. 45), lo cual se ajusta plenamente a la naturaleza de la práctica empresarial desarrollada.

En este marco, la pregunta de investigación que orientó el proceso fue la siguiente: ¿De qué manera el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros puede contribuir a mejorar la eficiencia operativa y la competitividad empresarial en la organización donde se realizó la práctica? Este interrogante permitió delimitar el alcance del estudio y enfocar los esfuerzos hacia la mejora de los procedimientos internos como eje estratégico de transformación.

En coherencia con la problemática identificada, se estableció como objetivo general fortalecer los procesos administrativos, financieros y operativos mediante la implementación de estrategias de control interno, gestión eficiente de recursos y mejora del servicio al cliente, con el propósito de optimizar la gestión empresarial y generar mayor valor organizacional. De manera complementaria, los objetivos específicos se orientaron a analizar las debilidades presentes en los procesos administrativos y financieros; diseñar e implementar herramientas de seguimiento y control que favorezcan una administración más organizada y estratégica; y mejorar el proceso de atención al cliente mediante la estandarización de procedimientos y la incorporación de mecanismos de evaluación de satisfacción.

Aunque el enfoque cualitativo no exige de manera estricta la formulación de hipótesis, se planteó una hipótesis orientadora que sirvió como guía conceptual del proceso: el fortalecimiento y la sistematización de los procesos administrativos y financieros inciden de manera positiva en la eficiencia operativa, optimizan el uso de los recursos y contribuyen al posicionamiento competitivo de la organización. Esta premisa permitió contrastar la situación inicial con los avances obtenidos tras la implementación de mejoras.

Para consolidar los resultados del trabajo se emplearon diversas técnicas propias del enfoque cualitativo. En primer lugar, se realizó observación directa, lo que permitió conocer de manera cercana la dinámica cotidiana de las actividades administrativas, identificar puntos críticos y reconocer oportunidades de optimización. Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la observación constituye una herramienta fundamental para comprender fenómenos dentro de su ambiente natural, ya que facilita una aproximación auténtica a la realidad estudiada.

En segundo lugar, se desarrolló una revisión documental exhaustiva, mediante el análisis de registros contables, reportes de cartera, documentos de facturación y procedimientos internos existentes. Esta técnica posibilitó contrastar la estructura formal de la organización con la práctica real de sus procesos. Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas informales y conversaciones técnicas con el personal administrativo y directivo, con el fin de recoger percepciones, experiencias y apreciaciones sobre las dificultades operativas y las posibles alternativas de mejora. Tal como señala Flick

(2015), la entrevista cualitativa permite explorar las interpretaciones de los actores involucrados y profundizar en la comprensión de los fenómenos organizacionales.

El proceso metodológico se estructuró en cuatro fases interrelacionadas. En una primera etapa se efectuó un diagnóstico organizacional, orientado a identificar las principales debilidades y necesidades internas. Posteriormente, se realizó el análisis e interpretación de la información recopilada, priorizando los aspectos que requerían intervención inmediata. En una tercera fase se diseñaron e implementaron herramientas de control interno, formatos de seguimiento y ajustes en los procedimientos administrativos y financieros. Finalmente, se llevó a cabo una evaluación cualitativa de los resultados, comparando la situación inicial con los cambios observados tras la aplicación de las estrategias propuestas.

Con el propósito de fortalecer la validez del proceso, se aplicó la triangulación de la información, contrastando los datos obtenidos a través de la observación, la revisión documental y las entrevistas. Este procedimiento permitió garantizar mayor coherencia entre el diagnóstico inicial y las acciones implementadas, así como mayor consistencia en los hallazgos obtenidos.

En síntesis, la metodología adoptada permitió comprender la problemática organizacional desde una perspectiva integral y humanizada, interpretar sus causas estructurales y diseñar propuestas de mejora fundamentadas tanto en la experiencia práctica como en el respaldo teórico. El enfoque cualitativo resultó adecuado para la modalidad de práctica empresarial, ya que facilitó una intervención directa,

contextualizada y orientada al fortalecimiento sostenible de la gestión administrativa y financiera de la organización.

## **Resultados.**

En el marco de la pasantía desarrollada en SYSCOL CONSULTORES SAS BIC, se obtuvieron resultados orientados al fortalecimiento integral del procedimiento de adquisiciones, contratación de servicios, gestión de proveedores y atención al cliente, a través de la aplicación sistemática del procedimiento GA-P-004 y de los formatos institucionales asociados. En este contexto, la intervención permitió no solo optimizar los procesos operativos, sino también consolidar mecanismos de control interno y garantizar mayor trazabilidad documental.

A partir de lo anterior, los principales resultados se describen a continuación:

### 1. Fortalecimiento del proceso de compras

En primera instancia, como resultado del análisis y evaluación del procedimiento GA-P-004, se optimizó el flujo de compras desde la recepción de la solicitud hasta la entrega final del bien o servicio. Específicamente, se logró mayor claridad en la trazabilidad documental mediante el uso adecuado de los formatos institucionales (GA-F-001 al GA-F-009), lo cual permitió estandarizar las etapas de solicitud, revisión, aprobación y emisión de órdenes de compra o servicio.

Asimismo, la validación presupuestaria previa con Gerencia contribuyó significativamente a la reducción de riesgos financieros y a la alineación de las adquisiciones con la planeación estratégica y los centros de costos institucionales. De igual forma, la implementación rigurosa del análisis comparativo de mínimo dos cotizaciones fortaleció los principios de transparencia, objetividad y racionalidad económica en la selección de proveedores.

En consecuencia, el proceso de compras se consolidó como un procedimiento más organizado, eficiente y coherente con la planificación financiera de la organización.

## 2. Optimización en la selección y evaluación de proveedores

Por otra parte, en lo concerniente a la selección y evaluación de proveedores, se fortalecieron los criterios técnicos, legales, ambientales y de seguridad industrial. En particular, se implementaron mecanismos de verificación de permisos ambientales y acreditaciones ante entidades competentes —como el IDEAM en el caso de análisis de aguas—, así como la validación del cumplimiento de estándares HSEQ, documentación legal vigente y aportes a seguridad social.

Adicionalmente, la aplicación periódica de la evaluación de desempeño mediante el formato GA-F-008 permitió realizar un seguimiento sistemático a la calidad del servicio prestado, los tiempos de respuesta y el cumplimiento contractual. Como resultado, se consolidó un listado de proveedores más confiable, actualizado y alineado con los estándares de calidad institucionales y la normativa colombiana vigente.

## 3. Mejora en el proceso de cotización y contratación de servicios

En relación con la elaboración de cotizaciones y la formalización contractual, se evidenció una mejora sustancial en la estructuración técnica y financiera de las propuestas comerciales. En efecto, las cotizaciones (GA-F-005) comenzaron a detallar con mayor precisión el alcance técnico, los servicios acreditados y aquellos tercerizados, así como las condiciones económicas y los tiempos de ejecución.

De manera complementaria, el seguimiento oportuno a las propuestas comerciales permitió reducir los tiempos de respuesta a los clientes y fortalecer la gestión del ciclo

comercial. Igualmente, la organización y actualización del registro de clientes (GA-F-011) mejoró el control de la información y la trazabilidad de las negociaciones.

Como consecuencia, se fortaleció la imagen corporativa de la empresa y se mejoró la percepción de profesionalismo, cumplimiento y confiabilidad ante los clientes.

#### 4. Fortalecimiento del servicio al cliente

En cuanto al servicio al cliente, se estructuró un modelo de atención más integral, que abarca desde la recepción de la solicitud hasta la aplicación de la encuesta de satisfacción (GA-F-012). En este contexto, se implementó un seguimiento post-servicio para verificar el nivel de satisfacción y se reforzó el control en la entrega de informes técnicos y resultados de laboratorio.

De igual manera, en el área de laboratorio se garantizó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO/IEC 17025:2017 para los parámetros acreditados, asegurando confiabilidad analítica, repetibilidad, control metrológico y validez técnica de los resultados emitidos.

Por consiguiente, se fortaleció la confianza del cliente y se garantizó la trazabilidad completa de los servicios prestados, así como una mejor articulación entre las áreas Administrativa, Operativa, Laboratorio y Gerencia.

#### 5. Consolidación de la trazabilidad y el control interno

De forma transversal, la aplicación disciplinada de formatos, revisiones, firmas de aprobación y registros digitales permitió incrementar el control documental y disminuir errores administrativos. Además, se logró mayor claridad en la asignación de

responsabilidades por área y mayor transparencia en los pagos y compromisos comerciales.

En consecuencia, la implementación organizada del procedimiento contribuyó a fortalecer el sistema interno de control, minimizar riesgos operativos y financieros y consolidar una cultura organizacional basada en la legalidad y la eficiencia.

#### 6. Impacto organizacional y valor agregado

Finalmente, como resultado integral de la pasantía, se consolidó un proceso estructurado y alineado con estándares de calidad; asimismo, se promovió una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la responsabilidad ambiental y el cumplimiento normativo, al tiempo que se fortaleció la coordinación interáreas.

En términos generales, la pasantía no solo permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la formación académica en Administración de Negocios Internacionales, sino que además generó mejoras concretas que aportan sostenibilidad, competitividad y organización interna a SYSCOL CONSULTORES SAS BIC.

## **Conclusiones.**

El desarrollo de la pasantía en SYSCOL CONSULTORES SAS BIC me permitió evidenciar que la gestión administrativa estructurada constituye un factor determinante para la sostenibilidad y competitividad empresarial. La aplicación sistemática del procedimiento GA-P-004 no solo optimizó los procesos de adquisiciones y contratación, sino que también demostró que la estandarización documental y el control interno son herramientas estratégicas para la mitigación de riesgos financieros, operativos y legales.

Desde una perspectiva analítica, se identificó que antes de la intervención existían oportunidades de mejora en la trazabilidad, formalización de registros y seguimiento a proveedores. La implementación rigurosa de formatos institucionales, validaciones presupuestales y análisis comparativos fortaleció la transparencia en la toma de decisiones y redujo la posibilidad de reprocesos administrativos.

Asimismo, el fortalecimiento en la evaluación de proveedores permitió comprender que el cumplimiento normativo y ambiental no debe asumirse únicamente como una obligación legal, sino como un componente estratégico que impacta directamente la reputación corporativa y la calidad del servicio. En este sentido, la integración de criterios técnicos, legales y ambientales consolidó un enfoque más integral de gestión.

En el ámbito comercial, la mejora en la estructuración de cotizaciones y contratos evidenció la importancia de la precisión técnica y financiera en la relación con los clientes. Una propuesta clara reduce ambigüedades, mejora la percepción profesional y

fortalece la confianza institucional. Esto demuestra que la gestión comercial y administrativa no operan de manera aislada, sino que deben articularse estratégicamente.

De manera transversal, el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO/IEC 17025:2017 reafirmó la relevancia de la calidad técnica en el posicionamiento organizacional, especialmente en el sector ambiental. La confiabilidad de los resultados de laboratorio se constituye como un elemento diferenciador que impacta directamente la credibilidad institucional.

En síntesis, la pasantía permitió no solo aplicar conocimientos académicos en un entorno real, sino también generar mejoras estructurales que fortalecen el sistema de control interno, la eficiencia operativa y la gestión estratégica de la organización.

Con base en los resultados obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones:

Evaluar la implementación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que permita automatizar procesos de compras, contratación y seguimiento de proveedores, integrando la información en tiempo real.

Establecer indicadores de gestión (KPIs) cuantificables para medir eficiencia en tiempos de compra, cumplimiento de proveedores, satisfacción del cliente y control presupuestal.

Fortalecer la capacitación periódica del personal en procedimientos internos, control documental y normatividad ambiental, con el fin de asegurar la mejora continua.

Implementar herramientas digitales para la evaluación sistemática de la satisfacción del cliente, permitiendo análisis estadísticos más precisos para la toma de decisiones.

Realizar auditorías internas periódicas al procedimiento GA-P-004 para identificar desviaciones y oportunidades de optimización.

## Referencias

- Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de recursos humanos. Granica.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.ª ed.). Episteme.
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración (10.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación (6.ª ed.). Pearson Educación.
- David, F. R. (2013). Conceptos de administración estratégica (14.ª ed.). Pearson Educación.
- Fayol, H. (2003). Administración industrial y general (J. A. García, Trad.). El Ateneo. (Trabajo original publicado en 1916).
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de administración financiera (13.ª ed.). Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2015). Administración estratégica: Competitividad y globalización (11.ª ed.). Cengage Learning.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14.ª ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15.ª ed.). Pearson Educación.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). Marketing (11.ª ed.). Cengage Learning.

Martínez Miguélez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas.

Münch, L. (2018). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.

Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14.ª ed.). Pearson Educación.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2016). *Administración de operaciones* (8.ª ed.). Pearson Educación.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.ª ed.). Limusa.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera* (13.ª ed.). Pearson Educación.

Yin, R. K. (2018). *Investigación sobre estudio de casos: Diseño y métodos* (6.ª ed.). Sage Publications.

**Anexos**

Imagen No 1



Fuente: Syscol

Imagen No 2



Fuente: Syscol

Imagen No 3



Fuente: Syscol

Imagen No 4



Fuente: Syscol