



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S) LEIDY YAQUELINE APELLIDO (S): GARCÍA PRIETO

NOMBRE (S) JIMMY ALEJANDRO APELLIDO (S): CÁRDENAS MATEUS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S) MARLEN APELLIDO (S) FONSECA VIGOYA

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE SIRVA PARA MEDIR EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y POSICIONAMIENTO DEL SECTOR TEJARES EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA.

### RESUMEN

En el presente trabajo se analiza el marco del contexto de los tejares de San José de Cúcuta y su área metropolitana en los temas: social, económico y ambiental, para identificar los indicadores que maneja dicho sector y de esta manera diseñar el modelo de indicadores de gestión.

Así mismo, se realizó la propuesta de un sistema de información para medir la gestión y realizar su planteamiento encaminado a la solución de problemas concretos, que afectan a las organizaciones empresariales objeto de estudio, para la cual se aplicaron algunos enfoques de teorías para el diseño de indicadores viables en el sector de interés.

Palabras claves: Indicadores de gestión, posicionamiento, Tejar.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 133 PLANOS     ILUSTRACIONES     CD-ROM   1

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE SIRVA PARA  
MEDIR EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y POSICIONAMIENTO DEL SECTOR  
TEJARES EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA**

**LEIDY YAQUELINE GARCÍA PRIETO  
JIMMY ALEJANDRO CÁRDENAS MATEUS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE SIRVA PARA  
MEDIR EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y POSICIONAMIENTO DEL SECTOR  
TEJARES EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA**

**LEIDY YAQUELINE GARCIA PRIETO  
JIMMY ALEJANDRO CARDENAS MATEUS**

**Trabajo presentado como requisito para optar el título de  
Administrador de Empresas**

**Director  
MARLEN FONSECA VIGOYA  
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012**



San José de Cúcuta, 29 de marzo de 2012

LUGAR: AUDITORIO CREAD TERCER PISO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE SIRVA PARA MEDIR EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y POSICIONAMIENTO DEL SECTOR TEJARES EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA".

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

JHON ANTUNY PABÓN LEÓN

ENTIDAD: U.F.P.S.

DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR

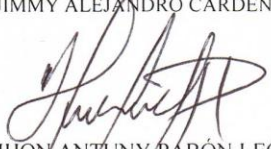
ENTIDAD: U.F.P.S.

GUSTAVO ARDILLO NIÑO

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTORA: MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	A - M - L
LEIDY JAQUELINE GARCÍA PRIETO	0213222	4,0	Cuatro Cero	X
JIMMY ALEJANDRO CÁRDENAS MATEUS	0213077	4,0	Cuatro Cero	X

  
 JHON ANTUNY PABÓN LEÓN  
 Jurado

  
 DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR  
 Jurado

  
 GUSTAVO ARDILLO NIÑO  
 Jurado

VºBº   
 LUZ STELLA ARENAS PÉREZ  
 Coordinadora Comité Curricular  
 Administración de Empresas

Lola P.

Dedico este logro a Dios porque me dio la sabiduría y el entendimiento para poder desarrollar esta meta tan importante.

A la memoria de mi madre, Ana Delia, que fue artífice y empuje para empezar este sueño, A ella se lo debo todo. Siempre estarás en mi recuerdo.

A mi padre Álvaro García y mis hermanos Vianey, carlos y Andrés García quienes fueron parte importante y motivadora para culminar esta carrera.

A Ti Cristian David Rojas, que eres el pulso de mi corazón, la causa de mi alegría, la razón de mí existir, el sentido de vivir, y que sin él habría sido imposible alcanzar esta meta.

A Carlos Rojas: Por ser el mejor Consejero, por ser mi soporte, por contagiarme de optimismo, por secar mis lágrimas y por hacerme sonreír. Este éxito no es solo mío, es también tuyo.

LEIDY YAQUELINE GARCIA PRIETO

A Dios por ser quien me da la fortaleza para levantarme cada día con una nueva esperanza

A mi Madre Mateus, por sus súplicas a Dios en mi favor, por su confianza en mí y por su constante apoyo y dedicación.

A mis Abuelos por ser quienes me incentivaron para el inicio de este logro, a ellos les debo que hoy pueda sentirme con la satisfacción por la realización de una meta propuesta.

JIMMY ALEJANDRO CARDENAS MATEUS

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminarnos y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Francisco de Paula Santander que nos dio la oportunidad de ser parte de ella, aprender y formarnos como profesionales.

A nuestra Directora de proyecto y Directora de Plan de Estudios Marlen Fonseca Vigoya que nos regalo parte de su tiempo para asesorarnos y acompañarnos durante esta larga realización de este proyecto.

A los, Gerentes o Ingenieros encargados del área de productividad de la Ladrillera CasaBlanca, Cerámica Andina, y Tejar Babilonia quienes nos recibieron, colaboraron, asesoraron sin ningún inconveniente en las instalaciones de sus empresas.

A entidades como Corponor, Cámara de Comercio de Cúcuta, al DANE, a CAMACOL y el CIMAC (Centro de Investigación en Materiales Cerámicos) que nos facilitaron información vital para el desarrollo del proyecto.

Al Profesor Gustavo Ardila, por su colaboración durante el desarrollo del mismo.

A todos los Profesores que hoy hacen de nosotros mejores personas.

## CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	17
INTRODUCCIÓN	20
1. PROBLEMA	22
1.1 TITULO	22
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	30
1.5 OBJETIVOS	30
1.5.1 Objetivo general	30
1.5.2 Objetivos específicos	30
1.6 JUSTIFICACIÓN	31
2. MARCO DE REFERENCIA	32
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2 MARCO TEÓRICO	35
2.3 MARCO CONCEPTUAL	39
2.4 MARCO ESPACIAL	41
2.5 MARCO TEMPORAL	41
2.6 MARCO LEGAL	41
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	43
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43



3.2 TIPO DE ESTUDIO	43
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	43
3.4 POBLACIÓN	44
3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	45
3.5.1 Técnicas de recolección de la información.	45
3.5.2 Técnicas de procesamiento de la información.	45
3.5.3 Presentación de la información	45
4. MACRO CONTEXTO DEL SECTOR TEJARES	46
4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES	46
4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES MOTRICES	48
4.3 SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	49
4.4 EXPORTACIONES	51
4.5 PRODUCTO INTERNO BRUTO DE NORTE DE SANTANDER	54
5. INDICADORES QUE MANEJA EL SECTOR TEJARES EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA	56
5.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	56
5.2 COMPENDIO DE LA INVESTIGACIÓN	69
6. MODELOS DE INDICADORES DE GESTIÓN	70
6.1 PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LOS TEJARES	70
6.2 MODELO DE INDICADORES DE GESTIÓN	80
6.3 EL MERCADO DE LA CONTAMINACION	80
7. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	110
7.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN	110

7.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	110
7.3 FLUJOGRAMA PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	113
7.4 ESTRATEGIAS PARA LA PRODUCTIVIDAD	118
8. CONCLUSIONES	121
9. RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS	127