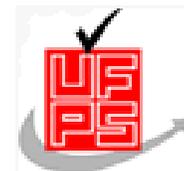




UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** ANA JULIETH **APELLIDOS:** LINDARTE SILVA

**NOMBRE (S):** **APELLIDOS:**

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** CONTADURIA PÚBLICA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JOSÉ ANTONIO **APELLIDOS:** ALVAREZ TRILLOS

**TITULO DE LA TESIS:** EVALUACION DE LA IMPLEMENTACION DE LOS INDICADORES DE GESTION Y CONTROL DE RESULTADOS PARA LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO BANCALZADO.

**RESUMEN:**

Se realizó una investigación de tipo cuantitativa, con la cual se logró evaluar la implementación de los indicadores de gestión y control de resultados para la comercializadora de calzado Bancalzado, identificando las falencias que presentaba la organización en la obtención de sus resultados, igualmente se implementó la aplicación de los indicadores de gestión para lograr una maximización en sus objetivos. Por último, se estableció la forma adecuada de mantener a la empresa a la vanguardia para sistematizar los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Implementación, control de resultados, evaluación, indicadores de gestión.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 286 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

**EVALUACION DE LA IMPLEMENTACION DE LOS INDICADORES DE GESTION Y  
CONTROL DE RESULTADOS PARA LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO  
BANCALZADO.**

**ANA JULIETH LINDARTE SILVA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JOSE DE CUCUTA**

**2014**

**EVALUACION DE LA IMPLEMENTACION DE LOS INDICADORES DE GESTION Y  
CONTROL DE RESULTADOS PARA LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO  
BANCALZADO**

**ANA JULIETH LINDARTE SILVA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Contador  
Público.**

**Director**

**JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS**

**PHD. Dr. May. Esp. Contador Público Titulado Lic.**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA**

**SAN JOSE DE CUCUTA**

**2014**

FECHA: CUCUTA, Enero 24 de 2014

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "EVALUACION DE LA IMPLEMENTACION DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y CONTROL DE RESULTADOS PARA LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO BANCALZADO"

JURADOS:	ENTIDAD
JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS	U.F.P.S
GERSON RUEDA VERA	U.F.P.S
YAIR CASADIEGO DUQUE	U.F.P.S

DIRECTOR (A): JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS

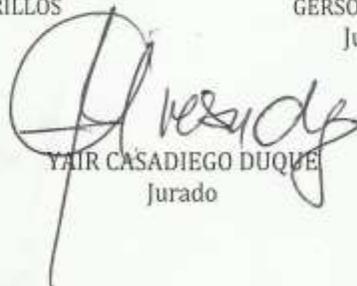
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
ANA JULIETH LINDARTE SILVA	1220670	3.5	Tres Cinco	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS  
Jurado

  
GERSON RUEDA VERA  
Jurado

  
YAIR CASADIEGO DUQUE  
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O 

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis padres, Yajaira y francisco Antonio, por su apoyo, compañía, comprensión ya que con su ayuda puedo llegar a la culminación exitosa de mi proyecto profesional, por comprender cada minuto de mi sacrificio, de mí anhelo en alcanzar este título tan maravilloso e inalcanzable.*

*Hoy por fin puedo decir lo he logrado.*

***Julieth...***

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
GLOSARIO	26
RESUMEN	35
INTRODUCCION	38
1. DESCRIPCION DEL PROYECTO.	40
1.1 EL PROBLEMA.	40
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	40
1.1.2 Objetivos	41
1.1.3 Justificación.	42
1.1.3.1. A nivel de la empresa.	42
1.1.3.2. A nivel de la carrera de contaduría pública.	42
1.1.3.3. A nivel personal.	43
1.1.4. Limitaciones.	43
1.1.4.1. De tipo académico.	43
1.1.4.2. De tipo económico.	44

	7
1.1.4.3. De tipo técnico.	44
1.1.5 Alcances.	44
1.2. MARCO TEORICO.	45
1.2.1 Antecedentes de la investigación.	45
1.2.2 Bases teóricas.	51
1.2.2.1 Bases teóricas generales.	51
1.2.2.2 Bases teóricas específicas.	58
1.2.3 Bases legales.	64
1.2.3.1 Bases legales generales.	64
1.2.3.2 Bases legales específicas.	67
1.2.4 Sistema de hipótesis.	73
1.2.5 Sistema de variables	74
1.2.6 Operacionalizacion de variables.	74
1.3. METODOLOGIA.	76
1.3.1 Tipo de investigación.	76

	8
1.3.2 Población.	77
1.3.3 Muestra.	78
1.3.4 Diseño de instrumentos.	81
1.3.5 Técnicas de recolección de datos.	82
1.3.5.1 Fuentes primarias.	82
1.3.5.2 Fuentes secundarias.	82
1.3.6 Técnicas de análisis de la información.	83
1.3.6.1 Análisis documental.	83
1.3.6.2 Análisis opinático.	85
1.3.6.3 Análisis estadístico.	89
1.3.6.4 Análisis financiero.	120
1.3.6.5 Análisis administrativo.	137
1.3.6.6 Análisis estratégico.	138
2. ASPECTOS GENERALES Y PERFIL ESTRATÉGICOS DE LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO BANCALZADO.	143
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.	143

2.2 Perfil estratégico.	144
2.2.1 Objetivo.	145
2.2.2 Misión.	145
2.2.3 Visión.	146
2.2.4 Valores corporativos.	146
2.2.5 Servicios.	148
2.2.6 Organigrama.	149
2.3 Organización administrativa y financiera.	150
2.3.1 Descripción de funciones.	153
2.3.2 Procesos administrativos.	158
2.3.3 Sistema contable.	170
3. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.	183
3.1. DIAGNÓSTICO INTERNO.	184
3.1.1 Análisis financiero de la empresa.	187
3.1.2 Análisis de mercadeo.	188

	10
3.1.3 Fortalezas y debilidades detectadas.	189
3.2 DIAGNÓSTICO EXTERNO.	190
3.2.1 Aspectos económicos.	192
3.2.2 Fuerzas competitivas.	193
3.2.3 Oportunidades y amenazas.	194
3.2.4 Análisis de la competencia.	195
3.3 ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCION.	195
3.3.1 Sistemas de la información.	197
3.3.2 Consideraciones del plan de acción.	197
3.4 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO.	198
4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	199
4.1 OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS.	199
4.2 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.	207
4.2.1 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTROL INTERNO CONTABLE	213
4.3 Control de gestión y de resultados de los indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ecología y equidad.	214

4.4	Niveles del control de gestión y de resultados.	216
5.	DISEÑO DEL SISTEMA DE INDICADORES.	220
5.1	DEFINICIÓN DEL INDICADOR.	224
5.2	OBJETIVO DEL INDICADOR.	224
5.3	NIVELES DE REFERENCIA.	225
5.4	LA RESPONSABILIDAD.	225
5.5	PERIODICIDAD.	226
5.6	TABLEROS DE CONTROL.	226
6.	EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.	245
6.1	EFICIENCIA.	248
6.1.1	Definición.	248
6.1.2	Objetivos.	249
6.1.3	Características.	249
6.1.4	Principios.	250
6.1.5	Instrumentos de evaluación.	250
6.2	EFICACIA.	254

6.2.1	Definición.	254
6.2.2	Objetivos.	254
6.2.3	Características.	254
6.2.4	Principios.	255
6.2.5	Instrumentos de evaluación.	255
6.3	EQUIDAD.	257
6.3.1	Definición.	257
6.3.2	Objetivos.	257
6.3.3	Características.	258
6.3.4	Principios.	258
6.3.5	Instrumentos de evaluación.	258
6.4	ECONOMIA.	260
6.4.1	Definición.	260
6.4.2	Objetivos.	261
6.4.3	Características.	261

	13
6.4.4 Principios.	262
6.4.5 Instrumentos de evaluación.	262
6.5 ECOLOGIA.	264
6.5.1 Definición.	264
6.5.2 Objetivos.	264
6.5.3 Características.	265
6.5.4 Principios.	265
6.5.5 Instrumentos de evaluación.	265
6.6 Tableros de comando o de control.	267
7 CONCLUSIONES.	271
8 RECOMENDACIONES	273
BIBLIOGRAFIA	274
ANEXOS	276