

ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD ARCILLERA EN NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

JOAN ANDRÉS LÓPEZ JAIMES
ALBERTO GIUSEPPE FAZZOLARI OLIVIERO



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021-1

ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD ARCILLERA EN NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

JOAN ANDRÉS LÓPEZ JAIMES
ALBERTO GIUSEPPE FAZZOLARI OLIVIERO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO PRERREQUISITO PARA
OPTAR TÍTULO EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONAL

TUTOR:

Dra. AKEVER KARINA SANTAFÉ ROJAS

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2021-1

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema	7
1.2 Justificación.....	10
2. MARCO REFERENCIAL	13
2.1 Marco teórico	13
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 Objetivo general	25
3.2 Objetivos específicos.....	25
4. METODOLOGÍA	26
4.1 Tipo y diseño de la investigación.....	26
4.2 Población, muestra y muestreo.....	28
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.3.1 Procedimientos:.....	30
4.4 Método de análisis de datos.....	32
5 RESULTADOS	33
5.1 Estudiar el proceso de producción de la arcilla en el Norte de Santander	33
5.2 Diagnóstico de encuesta	36

CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	57
Anexo 2. Escala de likert.....	58

RESUMEN

ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD ARCILLERA EN NORTE DE SANTANDER

Autores:
JOAN ANDRÉS LÓPEZ
ALBERTO FAZZOLARI

Fecha: 08 de marzo de 2021

Resumen

La siguiente investigación tiene como objetivo el de analizarla industria arcillera de Norte de Santander como elemento del desarrollo regional. A partir del análisis de la dinámica económica de Norte de Santander, se caracterizan las cuencas explotadoras de arcilla en el área metropolitana de Cúcuta(AMC), a fin de explicar la realidad del sector arcilla y ver sus potencialidades para superar la crisis. La abundancia de la arcilla en la naturaleza, su relativa facilidad de tratamiento y la resistencia e impermeabilidad de este elemento lo convirtieron en un material abundantemente utilizado por las sociedades antiguas, el papel que desempeñó en las grandes civilizaciones del mundo antiguo es crucial tanto para la comprensión de dichas sociedades como para el mejor conocimiento de nuestra propia cultura que, en gran parte, es heredera de aquellas comunidades causas, el objetivo del presente estudio es analizar el aumento productivo en el sector arcillera del Norte de Santander , en donde la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo. En donde como resultado se evidencian un total de 4 empresas de arcillas en el Norte de Santander.

Palabras Claves: Productividad, competitividad, empresas, arcilleras.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento y Formulación del Problema

Desde épocas anteriores se afirma que la arcilla es un material utilizado para la confección de objetos utilitarios (entre otras expresiones) es necesario tener en cuenta que es un recurso que abarca diversas posibilidades, tanto referidos a lo estético, terapéutico, funcional y, específicamente educativo. Es sabido, además, que tiene varios momentos de realización y revisión de los procedimientos para poder lograr su objetivo, lo que implica desarrollar diversas estrategias, potencialidades y más que todo, habilidades y conocimientos en los participantes. Para ello es necesario resaltar un conjunto de aspectos que lograr la comprensión única de los materiales que se ha generado a través de los años para el mejoramiento de las estrategias (Bernal, C. 2010).

Desde el punto de vista petrológico la arcilla es una roca sedimentaria, en la mayor parte de los casos de origen detrítico, con características bien definidas. Para un sedimentólogo, arcilla es un término granulométrico, que abarca los sedimentos con un tamaño de grano inferior a 2 mm. Para un ceramista una arcilla es un material natural que cuando se mezcla con agua en la cantidad adecuada se convierte en una pasta plástica. Desde el punto de vista económico las arcillas son un grupo de minerales industriales con diferentes características mineralógicas y genéticas y con distintas propiedades tecnológicas y aplicaciones” causas. En otras perspectivas que se han señalado se ha podido señalar que existe un control sistemático para la realidad actual a nivel nacional, para ello se da a conocer que la arcilla es un elemento que, al aplicársele agua, cambia y se transforma en

flexible o maleable, en este caso se afirma que las formas que se le confieren cuando está húmeda se conservan tras la desaparición del agua, haciendo de este material el más versátil de los que el hombre tenía a su alcance. (Bernal, C. 2010).

Según los aportes señalados anteriormente se ha podido determinar que la arcilla a nivel nacional constituye uno de los aspectos y aportes que origina la arcilla para la sociedad en general, por medio de los factores que se dan a conocer La abundancia de la arcilla en la naturaleza, su relativa facilidad de tratamiento y la resistencia e impermeabilidad de este elemento lo convirtieron en un material abundantemente utilizado por las sociedades antiguas, el papel que desempeñó en las grandes civilizaciones del mundo antiguo es crucial tanto para la comprensión de dichas sociedades como para el mejor conocimiento de nuestra propia cultura que, en gran parte, es heredera de aquellas comunidades causas. La importancia de la arcilla para estas primeras sociedades sedentarias llega incluso a reflejarse en la religión de dichos pueblos, así en el Génesis, Dios utilizó la arcilla para modelar al hombre, es muy extendido el uso de materiales de arcilla para la construcción de los muros no estructurales. Dichos materiales pueden trabajarse a la vista, como el ladrillo macizo tolete, ladrillo prensado, con perforación vertical (Bernal, C. 2010).

Por medio de este proceso de investigación se quiere lograr determinar las nuevas estrategias que ayuden a incentivar el mejoramiento de la producción de la arcilla desde diferentes puntos de vista, los cuales puedan aumentar la producción equivalente y lograr las metas que se quieren obtener con aumentar la producción a nivel local, regional, nacional y poder llegar a exportar a otros países. Sabiendo que unas de las problemáticas principales son las inestabilidades en cuanto a las industrias de producción en el Norte de

Santander (Bernal, C. 2010).

Las actividades mineras a cielo abierto sin control ni planificación, producen alteraciones a los suelos, al agua y a otros recursos debido a que se debe deforestar, excavar, extraer y transportar materiales, cambiando las condiciones naturales del paisaje, alterando ecosistemas, provocando la pérdida sustancial del suelo y aumentando el riesgo de presencia de fenómenos erosivos. A ésta situación no es ajena la Arenera El Vínculo ubicada en el municipio del Norte del Santander que dentro del desarrollo de sus actividades de explotación no está teniendo en cuenta criterios ambientales que permitan el aprovechamiento de los recursos de una manera sostenible, combinando criterios de preservación y explotación (Herrera, C. 2015).

Por medio de un análisis profundo se quiere tratar de realizar un análisis que determine las principales características que ayudan a que la productividad de la misma en el Norte de Santander se genere desde un punto de vista adecuado y coordinado, el cual pueda ayudar a incentivar nuevos avances sistemáticos de la producción, de esta manera es importante resaltar que La región de Norte de Santander ha sido caracterizada por ser una potencia en la industria de la arcilla, dicho material ha sido una alternativa de empleo en la ciudad fronteriza de Cúcuta. La arcilla, siendo el material característico de la ciudad no ha sabido ser bien aprovechado por las personas que se han dedicado a la elaboración de una variedad limitada de productos, a este poco aprovechamiento del material se le suma la falta de ayuda del gobierno nacional para las industrias dedicadas a la elaboración de estos productos (Villanoticia, 2014).

Desde el 2006 estas empresas han venido desapareciendo, a tal punto de disminuir hasta un 50%. La falta de oportunidades para penetrar nuevos mercados, el mal estado de las vías de nuestra región, la deuda CADIVI de Venezuela, son solo algunos de los problemas más grandes con los que cuentan estas industrias. La cerámica ha sido uno de los sectores productivos más importantes de la región considerando que algunas de las empresas habrían logrado sobrevivir gracias a las exportaciones que se venían haciendo hacia el vecino país de Ecuador, la cual logro facturar desde enero a octubre de 2014, 2.5 millones de dólares en ventas al país vecino, pero desde que el gobierno ecuatoriano aumento el arancel el 21% a los productos que ingresen desde Colombia, los arcilleros se vieron afectados por que se le aumentarían los costos, Lo cual los haría poco competitivos en el mercado internacional (La Opinión, 2015).

Tomando un enfoque directo y preciso se puede destacar que los productos que más realizan las industrias norte santandereanas partiendo de la arcilla como materia prima, son los ladrillos o bloques, la base de gres y tejas. La cerámica y productos más elaborados a partir de la arcilla podrían resultar más provechosos para estas industrias. De esta manera el 80% de los productos elaborados en san José de Cúcuta se exportan a Venezuela, Estados unidos, Canadá, Costa Rica, Guatemala y Panamá, lo cual demuestra que hay posibilidades de abrir nuevos mercados y nuevos productos para esta industria (La Opinión, 2013).

1.2 Justificación

La mayoría de los productos que se realizan en Cúcuta son hechos para obras de construcción, ladrillos, tabletas y tejas son esenciales para la elaboración de casas y obras.

Se ha encontrado en Cúcuta no se elaboran productos diferentes a los dichos, pues los más demandados son las tejas, tabletas y ladrillos, ya que estos son los productos que más lucran a las empresas exportadoras, para exportaciones nunca se ha incursionado en nuevos productos (Bernal, C. 2010).

Los arcilleros de norte de Santander han sufrido una gran controversia, ya que hace unos años se consideraban empresas fuertes a las que se les auguraba un buen futuro, dando así grandes cantidades de empleo. Dichos arcilleros se aferraron a la venta de sus productos al vecino país de Venezuela, muchas empresas. Las empresas que han logrado sobrevivir han sido las que pudieron continuar vendiendo sus productos nacionalmente y a otros países. Dichas circunstancias han traído al pensamiento de los industriales y las personas que les interesa el tema de la arcilla, la posibilidad de producir nuevos productos ya que la arcilla es un material muy útil, no solo para la producción de ladrillos, tejas y tabletas, sino que tiene mucho campo de aplicabilidad en la cerámica, elaboración de baños, utensilios de cocina y muchos más productos, los cuales serían atractivos para mercados como los de Centro América y Norte América principalmente (Bernal, C. 2010).

Metodológicamente, la legitimación del conocimiento desarrollado mediante alternativas de investigación cualitativa se realiza por la vía de la construcción de consensos fundamentados en el diálogo y la intersubjetividad. En el contexto anterior nace el concepto de triangulación el cual se aplica a las fuentes, los métodos, los investigadores y las teorías empleados en la investigación y que constituye, en la práctica, el reconocimiento de que la realidad humana es diversa y que todos los actores sociales involucrados en su producción y comprensión tienen perspectivas distintas, no más válidas

o verdaderas en sentido absoluto, sino más completas o incompletas. La observación constante, el análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las personas, es la base de la investigación cuantitativa.

Las personas no somos números exactos, conducta radica en la relación con nuestro entorno, experiencias, conocimientos y contextos que, muchas veces, se nos escapan de nuestro control. Por eso, es necesaria la aplicación de un método de investigación cualitativo que recoja todas consecuencias de comportamientos del ser humano en relación con culturas e ideologías. Este podría ser el principal objetivo del método cualitativo.

Dentro de los procesos prácticos la empresa debe almacenar un conjunto de alternativas posibles para el desarrollo de nuevas actividades, se debe afirmar que mediante el presente estudio se torna importante porque permite tener una amplia capacidad de absorción y una constante oportunidad para integrarse verticalmente con otras industrias. Este trabajo se orienta a un sector específico que tradicionalmente ha caracterizado al municipio de San José de Cúcuta (Colombia) y su zona de influencia, como es la explotación de la arcilla y la comercialización de sus derivados. Se busca con él, en concreto (Bernal, C. 2010).

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

Garzón, B. (2014). Análisis de la productividad de los sistemas productivos, de los productores pertenecientes a la asociación de ganaderos del Municipio de Guadalupe, Santander. Con la presente investigación se caracterizaron los sistemas de producción agropecuaria (ganadería, café, Guayaba y café), con 20 productores ganaderos de Asoprográn en el municipio de Guadalupe, Santander, quienes fueron agrupados en tres grupos de productores teniendo en cuenta factores ambientales, sociales, culturales y económicos, que permitirán a la Asociación y entidades del municipio, contar con modelos de producción con criterios de sostenibilidad acordes a los ecosistemas existentes. En segunda instancia, se trabajaron indicadores para evaluar la productividad, rentabilidad y sostenibilidad desde el punto de vista económico y ambiental. En tercer lugar, se identificaron algunas alternativas para mejorar los sistemas productivos de los 20 ganaderos que fueron divididos en tres grupos.

Aporte: Dentro de las perspectivas que se analizan en el texto anterior se puede analizar un conjunto de alternativas las cuales pueden generar nuevos mecanismos directos de las realidades el presente estudio se realiza con la finalidad de poder visualizar la importancia que tiene la producción de la arcilla en el Norte de Santander y así se pueda expandir la producción no solo de cerámicas, sino que también de ladrillo en todo el departamento Santandereano, y crear nuevo foco de comercio para la entrega y mejoramiento empresarial desde diferentes puntos de vista, aumentando la posibilidad de entrega y mejoramiento

constante posible. En el campo económico y administrativo resulta importante el estudio de las micro, pequeñas y medianas empresas. Ello teniendo en cuenta que son multiplicadoras de empleo en todos los niveles de la estructura productiva, ellas ocupan un lugar importante en este aspecto desde la contratación de mano de obra no calificada hasta los niveles técnicos.

Sarmiento (2008), realizó un artículo de reflexión titulado “Competitividad regional”. El objeto del trabajo fue hacer un breve diagnóstico de la competitividad del país y sus regiones con el fin de apoyarse en fuentes fiables para poder establecer políticas que ayuden a dichas regiones. La competitividad se constituye en un factor decisivo si se quiere alcanzar un crecimiento continuo y mejor calidad de vida de la población. Es fundamental conocer cuál ha sido su comportamiento para poder establecer políticas y estrategias acordes con las exigencias del actual orden nacional y mundial. Se trata de mirar opciones desde otra perspectiva: las regiones.

Es decir, dejar de lado el criterio central y hacer énfasis en los factores regionales, apoyados en integraciones regionales y apoyo gubernamental regional. Es prioritario para las regiones adoptar y adaptar mecanismos institucionales formales. Sin embargo, se requeriría de la voluntad y dedicación de los estamentos implicados en este proceso. Dadas estas circunstancias, es necesario ampliar y profundizar el conocimiento sobre el tema e impulsar acciones, desde el sector privado, para que la competitividad adquiera mayor importancia para las regiones y el país.

Aportes: Las arcillas constituyen la principal materia prima para la fabricación de cerámicos de construcción. Éstas aparecen en todo tipo de formación rocosa, desde la más antigua a la más reciente, y en formaciones ígneas y sedimentarias de todo tipo como consecuencia de ello, sus características físicas, químicas y mineralógicas varían ampliamente, incluso entre las capas de un mismo depósito arcilloso. Por tanto, en cualquier industria cerámica el control de la calidad de los productos empieza por la caracterización y control de la calidad de sus arcillas.

Una de las características más importantes a evaluar en las arcillas es la composición química y mineralógica, dado que ella influye directamente en las propiedades de los cerámicos obtenidos. Por ejemplo, arcillas con alto contenido de caolinita van a permitir obtener productos cerámicos con carácter refractario, coloración clara y buena resistencia mecánica los cuales confieren alta plasticidad a las pastas cerámicas, lo que se traduce en un fácil conformado de las piezas, pero también en una gran contracción de las mismas durante el secado y la sinterización.

Correcha, L. (2013). Propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la empresa tubometales CUERNU LTDA. Modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana. Por otra parte, se definen los métodos Justo a tiempo (Just in Time), 5's, Six Sigma y el método de mantenimiento productivo total – TPM, buscando encontrar las principales características y elementos que conforman estos modelos y métodos, con el fin de integrarlos al Modelo de Productividad Laboral desarrollado por el Ingeniero Gerardo Duque, logrando así un mejoramiento del modelo. Al tener integradas las características y elementos de cada modelo y método de productividad

al Modelo de Productividad Laboral, se diseña, construye e implementa una herramienta de medición de la Productividad Laboral en la empresa Tubometales Cuerno Ltda., la cual conforma el Modelo de Productividad Laboral mejorado

Caicedo (2011), realizó un trabajo de investigación denominado “Necesidades de capacitación en habilidades gerenciales para los gerentes de producción del sector de la arcilla del área metropolitana de Cúcuta”. El propósito de la investigación fue identificar las necesidades de capacitación en habilidades gerenciales para los gerentes de producción del sector de la arcilla del área metropolitana de Cúcuta. La metodología se desarrolló mediante la aplicación de un cuestionario de sesenta y tres ítemes, válido y confiable, a los 17 gerentes de producción que participaron en la investigación. Dicho instrumento se diseñó a partir del perfil idóneo en habilidades gerenciales para este cargo, que fue elaborado con base en el artículo de las habilidades gerenciales para una administración efectiva de Robert Katz.

Los resultados indican que se debe capacitar a los encuestados en las habilidades técnicas de planificación, programación, control de la producción y control de inventarios, por medio de herramientas informáticas. Las habilidades humanas incluyen el desarrollo de capacidades de trabajo en equipo, negociación, liderazgo y manejo de herramientas informáticas para comunicarse efectivamente. Finalmente, en las habilidades conceptuales se requiere el manejo de métodos para recolectar información. La investigación proporcionó el perfil idóneo en habilidades gerenciales para gerentes de producción. Además, un instrumento que puede ser ajustado a cualquier sector productivo para la

identificación de necesidades de capacitación del cargo en mención, cuya información recolectada sea insumo para el diseño de programas de capacitación.

Aporte: El desglose por tipos de productos, del total de producción, permite concluir que no se aprecian cambios significativos en la demanda de las distintas familias de producto. En este sentido, desde nuevas perspectivas se pueden analizar nuevas técnicas precisas las cuales pueden lograr cambios satisfactorios de la realidad social estable a través de una serie de alternativas confiables del mundo actual, ante esta situación inciden en este sector de cerámica estructural viene sufriendo desde el año 2008, al igual que otros sectores ligados a la construcción, una bajada de ventas que ha obligado a las empresas a adaptarse irremediamente a la situación, concentrando la producción en determinados meses del año, lo que ha repercutido en una bajada del número de trabajadores, del volumen de negocio.

Antecedentes Nacionales, Pacheco (2013), realizó un trabajo de investigación denominado “Estrategias empresariales más utilizadas por las pymes en Sincelejo”. El objetivo del trabajo consistió en describir las principales estrategias utilizadas por las pymes en la ciudad de Sincelejo. Los resultados obtenidos muestran que estas empresas tienen una presencia importante en la ciudad y son fuente de riqueza y empleo pero tienen un bajo nivel de innovación. Entre las dificultades más generales que han enfrentado están los problemas relacionados con la rentabilidad y los efectos de la competencia. Se concluye que las principales estrategias reconocidas y aplicadas para enfrentar estos problemas son el servicio al cliente, reducción de costos, mejoramiento continuo y, en menor proporción, la diferenciación de productos y alianzas estratégicas.

Aportes: la extracción de arcilla para la fabricación de ladrillos y teja, es una actividad que se realiza en la región del norte del Cauca desde hace décadas. En principio este tipo de extracción se realizaba de manera artesanal y hacia parte de los medios de vida de la población afrodescendiente, con impactos menores sobre el medio ambiente por tratarse de explotaciones a pequeña escala y de subsistencias para las familias. En la actualidad, la producción artesanal de ladrillo ha sido desplazada por la explotación de arcilla de escala industrial, con fuertes impactos sobre el medio ambiente y sobre los medios de vida locales, que vulnera los derechos de las comunidades afrodescendientes y con débiles controles institucionales, pese a que en sus diferentes etapas: adecuación y montaje, extracción, beneficio y distribución, transformación agresivamente los componentes biofísico y socioeconómicos del territorio, lo que represente un claro riesgo para el capital natural, cultural y social del territorio. A través de los años se ha evidenciado como de manera acumulativa se presenta el deterioro de elementos esenciales para la vida, como el suelo, el agua, el ecosistema originario, paisaje, los medios de vida y la soberanía alimentaria.

Kaewsimork & Siritai (2009), estudiaron los residuos de muros de vidrio estructurales para adicionarlos en la mezcla de arcilla para el proceso de manufactura de ladrillos. Analizaron las propiedades mecánicas y físicas en función del contenido de residuos de vidrio y la temperatura de cocción, para concluir que los vidrios desechados pueden ser mezclados con arcilla en diferentes proporciones para preparar ladrillos de buena calidad y adición de vidrio desechado hasta en un 30% no causa efectos perjudiciales sobre las propiedades de los ladrillos de arcilla. La resistencia a la compresión y el módulo de

ruptura de los ladrillos de arcilla decrecen cuando incrementa el contenido de vidrio desechado. Sin embargo, adiciones de vidrio desechado de más del 45% incrementó significativamente la absorción de agua y el porcentaje de porosidad del ladrillo.

Aporte: Desde este punto de vista una empresa debe tener estrategias de actuación, sobre todo en la toma de decisiones. Cada decisión tiene que estar profundamente meditada para alcanzar una serie de objetivos empresariales a diversos niveles, relacionados todos ellos con el éxito. Entre estas estrategias se encuentran las definidas como estrategias competitivas, que tienen como objetivo que la empresa pueda mejorar su posición competitiva respecto a las demás empresas del sector.

Antecedentes Internacionales, Zambrano Calle, Abraham José (2010) Tesis: "La gestión financiera y el desarrollo de las PYMES en la actividad industrial textil de Lima Metropolitana-Periodo 2008-2009"; presentada para optar el Grado Académico de maestro en Finanzas en la Universidad Nacional Federico Villarreal. En dicho trabajo se analiza la gestión financiera y su contribución en el desarrollo de las PYMES.

Aporte: La innovación hoy en día es un concepto mal usado, porque cuando oímos la palabra innovación sólo pensamos en tecnología. Sin embargo, la innovación es mucho más. Podríamos decir que es ser capaz de mirar distinto y desde otro prisma a algo conocido; reevaluar como si fuera la primera vez un producto o servicio que lleva años de éxito en el mercado con el fin de redefinirlo; cambiar la visión que otros tienen de él desde fuera; o ser capaz de mirar desde los ojos de otro para ver qué puede mejorarse en algo que se considera funcionalmente muy valioso, pero obsoleto.

Begazo Villanueva, José Domingo (2010) Tesis: "La pequeña empresa de confecciones en Villa El Salvador y su competitividad"; presentada para optar el Grado de Maestro en Desarrollo Económico y Social en la Universidad Nacional Federico Villarreal. En dicho trabajo se evalúa la economía, eficiencia, efectividad, productividad y competitividad de las pequeñas empresas de confecciones, con el propósito de buscar mercados internacionales.

Aporte: Hoy día en este mundo globalizado donde la competencia cada vez es mayor es necesario que las empresas innoven, desarrollen o mejoren productos o servicios, esto con la finalidad de mantener una competitividad en un mercado cada vez mas saturado de opciones para los consumidores. Es por ello que es necesario y fundamental estar a la vanguardia de las necesidades actuales y utilizar herramientas diferentes que ayuden a ofrecer mejores productos o servicios y por lo tanto poder posicionarse fuertemente en el mercado.

Hernández Fernández, Maritere (2005) Tesis: "Decisiones financieras para el desarrollo de las empresas". Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Finanzas en la Universidad Autónoma de México. La autora describe un conjunto de decisiones de financiamiento, que permiten realizar 26 las inversiones que necesitan las empresas para desarrollarse en el marco de un mercado competitivo. En dicho trabajo de investigación el autor describe la forma como las decisiones financieras, en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía

social de mercado o de libre competencia. En este trabajo, la autora presenta a la gestión efectiva de las inversiones y el financiamiento como la solución para que las empresas del sector comercio obtengan eficiencia, eficacia, economía; productividad, mejoramiento continuo y competitividad en los sub-sectores en los cuales llevan a cabo sus actividades empresariales.

Aporte: Las empresas deben competir con las otras, sobre todo ya que la competencia también cada vez es más competitiva. Una de las formas de competir es mediante la innovación, que se puede realizar con nuevas tecnologías o con nuevas ideas empresariales de interés. Las nuevas tecnologías permiten la inversión en nuevos procesos de producción, bienes y servicios, pero no sólo eso, sino que también permiten una mejor gestión de los recursos humanos y otros aspectos de la empresa. Las nuevas tecnologías dan lugar a más facilidades para la empresa de administrar los recursos y realizar nuevos productos, más fácil y mejor.

Estrategias de innovación Es aquella que define la dirección de los proyectos de este tipo. Por más impactantes y disruptivas que parezcan, las ideas no se ponen en marcha ni se gestionan por sí solas. Su proceso de desarrollo es igual o incluso más importante como la idea en sí misma. La estrategia ofensiva requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios en los que esté involucrado personal de la alta dirección, así como de marketing y de producción además del propio de la unidad de I+D. Las interrelaciones con producción se harán más intensas a medida que se avance desde la idea hasta la realización de un prototipo, además el personal de marketing velará porque en todo momento se tenga en

cuenta la visión y previsible aceptación por parte del mercado al que se compensado por la alta rentabilidad que se alcanza con el éxito.

Emprendimiento creativo Es importante dedicar un tiempo exclusivo para dejarte llevar y pensar varias ideas a través de técnicas como el brainstorming. Es importante que además de calidad, generes cantidad para tener donde escoger a la hora de iniciar el emprendimiento. Rechaza la comodidad y no esperes que las ideas caigan del cielo. Debes salir a buscarlas a través de diferentes recursos de inspiración, intentando detectar aquellos que mejor te funcionen. Acude a lugares que te inspiren, lee un libro vinculado al tema de tu idea empresarial, visualiza charlas TED o películas que impulsen tu creatividad o reúnete con expertos que puedan aportarte conocimientos clave para tu negocio. Este entrenamiento será el primer escalón para ir desarrollando tu capacidad creativa, ya que motivará a tu mente y podrás expandirla con experiencias ajenas.

Gestión del conocimiento organizativo La gente se vuelve creativa cuando se siente motivada principalmente por el interés, la satisfacción y el reto que le supone una situación, reconocido economista austro-estadounidense, consideraba que el concepto de innovación, descrito como el uso de una invención para crear un nuevo producto o servicio comercial, era la fuerza clave para crear nueva demanda y, por tanto, nueva riqueza. Es la oportunidad que los emprendedores deben aprovechar para hacerse un hueco de forma exitosa en un mundo empresarial bastante competitivo.

Innovación tecnológica. La gestión de la ciencia y la innovación tecnológica es parte de un proceso a escala de toda la sociedad, sistémico, dinámico, participativo, creativo, abierto y continuo, consistente en planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades científicas y de innovación tecnológica, con el objetivo de contribuir a satisfacer las demandas tecnológicas de carácter institucional, gubernamental, del tejido empresarial y de la sociedad en general, mediante la utilización de mecanismos funcionales, empíricos o científicamente creados, de métodos operativos o procedimientos convenientemente diseñado.

Estrategia, estructura y competencia: la estrategia se entiende como el gran direccionamiento de las actividades de la empresa para enfrentar un entorno de mercado, mediante la comprensión y anticipación de las acciones de otros agentes económicos, en especial los competidores. Debe estar muy alineada con la estructura y la cultura. La estrategia es el punto de lanza de la productividad y la calidad para alcanzar la competitividad, medida por la capacidad de mantener o elevar la presencia de la empresa en el mercado. Condiciones de los factores: se identifican la disponibilidad y estado en que se encuentran los factores. Porter define los factores como: Factores básicos: este tipo de factores comprende los recursos naturales disponibles, el clima, la situación geográfica, la mano de obra no especializada o semiespecializada. Factores avanzados: comprenden lo relacionado a la infraestructura, apoyo de ciencia y tecnología, y recursos humanos altamente especializados. Factores generalizados: son aquellos que pueden aplicarse a distintos fines, por ejemplo: los servicios públicos, carreteras, etc. (Bernal, C. 2010).

Estrategias: Toda empresa posee tanto oportunidades y amenazas externas como fortalezas y debilidades internas que se relacionan entre sí para formular alternativas de estrategias posibles (David, 2003). Para la formulación de estrategias se requieren tres (3) actividades fundamentales: investigación, análisis y toma de decisiones. La investigación se debe realizar tanto interna como externamente, a nivel interno se identifican debilidades y fortalezas organizacionales en las áreas claves para el estudio y a nivel externo se requiere la investigación con el objeto de verificar o explorar la cantidad de información estratégica, enmarcada en oportunidades y amenazas; para obtener esta información se emplea cualquier tipo de medio existente para dicho fin. La estrategia empresarial consiste en la capacidad de la empresa para combinar sus acciones de la mejor manera posible, con el fin de afrontar con éxito la competencia, diferenciando su producto del de sus rivales (Gamboa, C. 2017). Aquí se resalta la importancia de la estrategia competitiva, toda vez que posibilita el posicionamiento sostenible en el mercado dada una serie de condiciones como sus propias habilidades, un entorno y unas reglas de juego determinadas. Mientras que la productividad micro está determinada por la eficiencia que las empresas demuestren a través de la combinación de sus factores productivos, la estrategia determina la manera de posicionarse sosteniblemente en el mercado.

Competitividad: Es un concepto que no tiene límites precisos y se define en relación con otros conceptos. La definición operativa de competitividad depende del punto de referencia del análisis -nación, sector, del tipo de producto analizado -bienes básicos, productos diferenciados, cadenas productivas, etapas de producción- y del objetivo de la indagación - corto o largo plazo, explotación de mercados, reconversión, etcétera (Pineiro 1993 como se citó en Garay 1998).

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Analizar el aumento productivo en el sector Arcillera del Norte de Santander

3.2 Objetivos específicos

- Estudiar el proceso de producción de la arcilla en el Norte de Santander

- Identificar las características y propiedades que tiene la arcilla en el Norte de Santander.

- Determinar estrategias para mejorar la producción y la comercialización de la arcilla en el Norte de Santander.

4. METODLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación, La presente investigación es de tipo aplicada, para ello se cita al autor: Risquez y Col. (2002), “a este tipo de investigación también se le llama práctica empírica. Se caracteriza por la aplicación o uso del conocimiento buscado” (pág. 38). La investigación aplicada está estrechamente relacionada con la investigación básica porque depende de los resultados y avances de la investigación básica, por lo que toda investigación empírica interesa a los investigadores por las consecuencias reales y la observación directa de la realidad de la fuente de la fundación.

Según el autor (Chávez, 2007, p. 134) El objetivo principal del tipo de investigación aplicada es resolver el problema en poco tiempo. También es resolver el problema de inmediato mediante la adopción de acciones concretas. Por tanto, mediante actividades precisas dirigidas al problema, se dirige a la acción inmediata, no al desarrollo de la teoría y sus resultados.

Según las definiciones descritas anteriormente para el presente estudio cuantitativo se puede inferir que una investigación cuantitativa consta de la obtención de datos gracias a procedimientos estadísticos que ayudan a la resolución de problemas. Este tipo de investigación necesita de pruebas que ayudan a obtener datos cuantificables de lo estudiado en una población.

Según Fernández, P. y Díaz, P. (2002) señala que la investigación cuantitativa permite el análisis de un conjunto de variables. Estas variables tratan de determinar la correlación o fuerza de la correlación entre las variables. Mediante la inducción y objetivación de los resultados de la muestra se puede inferir un conjunto de aportes importantes y proporcionales. La población de la que procede la muestra. Se considera un proceso de indagación activo, sistemático y rigurosamente dirigido, en el que se pueden tomar decisiones siempre que el contenido de la investigación esté dentro del campo de investigación.

Dentro del diseño de investigación, la presente investigación es no experimental, transversal descriptiva, correlacional – causal, se cita a Hernández et al, (2003), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de lograr la definición más clara y constante de lo que se quiere lograr.

A su vez Hernández et al, (2003 p. 51), enmarca que el diseño de investigación es no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, en este observar cada una de las características que se presentan en la empresa.

De la misma manera para Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, los cuales permiten tomar en cuenta factores de diseño Transversal, que permite la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un

momento dado. De esta manera para el presente estudio se quiere tomar en consideración nuevos mecanismos que transforman la realidad social.

Contempla un paradigma positivista, que permite describir cada una de las variables estadísticas para obtener resultados óptimos. Comprenden la investigación científica, la formulación de leyes y el establecimiento de las causas y efectos de los fenómenos. Otro de los elementos de un paradigma epistemológico es el criterio por el que determinado conocimiento es considerado como válido.

Según (Hernández, et al (2003) p.121) “Un estudio de correlación causal es un estudio cuyo propósito es evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto específico). La investigación de correlación cuantitativa mide el grado de relación entre estas dos o más variables (relación cuantitativa). En otras palabras, primero miden todas las variables potencialmente relevantes y luego miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en las hipótesis probadas”.

4.2 Población, muestra y muestreo

Población. Según Tamayo (2012) señala que la población es vista como un fenómeno de estudio que determina una totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. En este caso la población

a tener en cuenta serán trabajadores de 4 empresas para la presente investigación de arcillas del Norte de Santander

Muestra. Se debe tomar en cuenta de forma aleatoria 30 trabajadores de las 4 empresas para la aplicación del instrumento, en cada empresa según la planilla de nómina hay más de 45 trabajadores. Las cuales es en esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población (Hernández, Fernández, Baptista. 2010)

Dado que se selecciona el 100% de la población, esta muestra se considera una investigación de muestreo censal porque se considera un número controlable de personas. En este sentido, Ramirez (Ramirez, 1997) define la muestra censal como una muestra que trata a todas las unidades de investigación como muestras. Por lo tanto, la población a estudiar se designa como muestreo censal porque es el universo, la población y la muestra al mismo tiempo. Se tomará en cuenta una muestra aleatoria de trabajadores de 4 empresas de la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Análisis documental, se tomará en cuenta una revisión bibliográfica de estudios relacionados desde el punto de vista internacional, nacional y regional, las cuales están relacionadas al crecimiento económico y el capital de trabajo de forma más amplia y

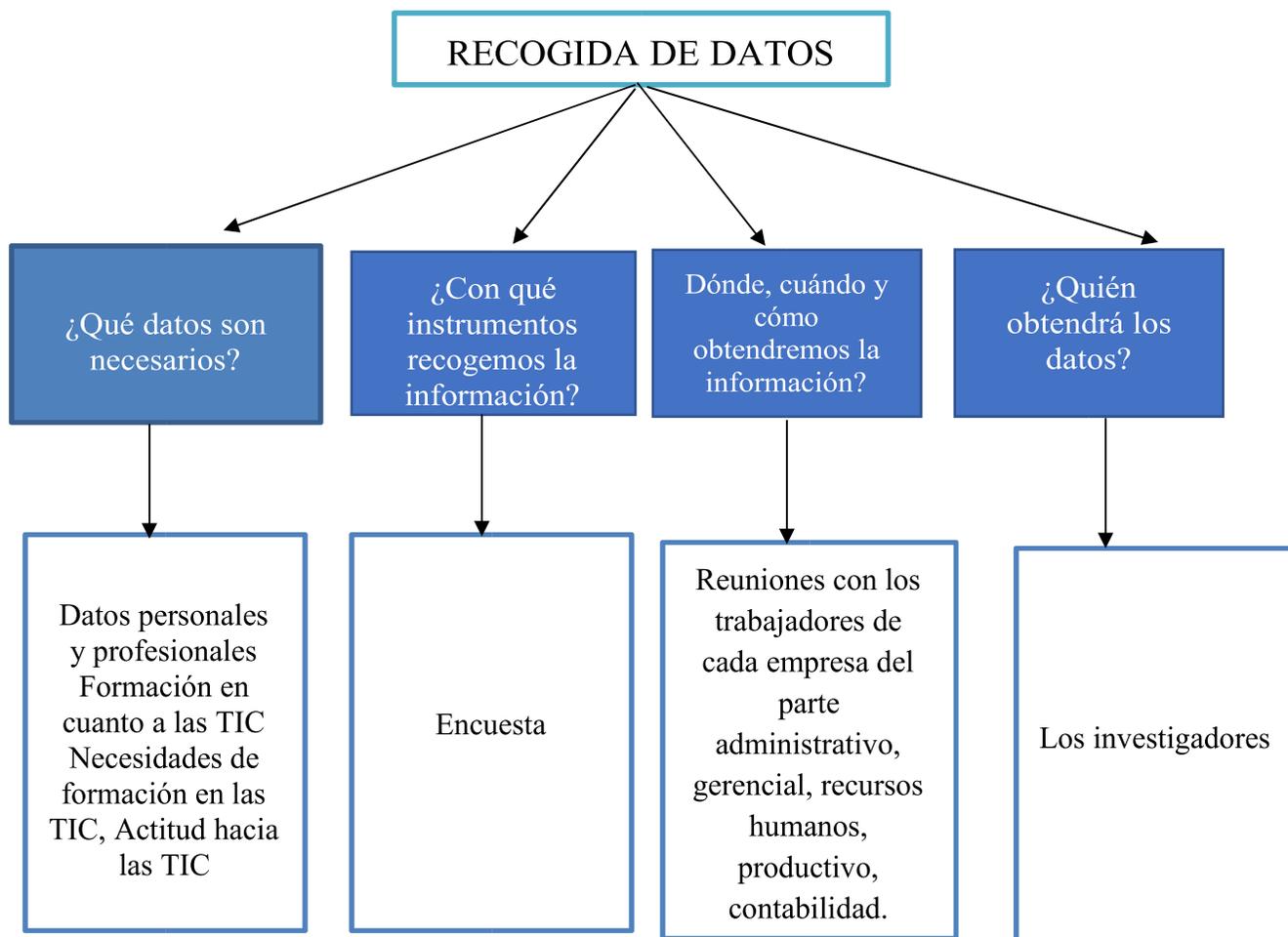
concreta, se puede afirmar que esta es vista como técnica u herramienta que logra los procesos para la construcción del conocimiento y mejora desde un enfoque amplio cada una de las perspectivas amplias, en donde cada uno de los constructos los cuales se direccionan para interpretar y sintetizar la realidad desde su disciplina y mejora cada aspecto.

Observación no experimental, de la misma manera se puede apreciar que es una herramienta que busca el mejoramiento de los factores o criterios específicos bajo nuevos enfoques reales, de la misma manera se puede afirmar que permite nuevas determinaciones, esta se realiza, sin manipular o caracterizar los factores deliberadamente variables, cada uno de los procesos están altamente relacionados a la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.

Encuesta, se toma en cuenta que es un análisis el cual determina una serie de procesos sistemáticos que analizan y transforman la realidad, de la misma forma permiten con esta técnica de recolección de datos lograr nuevos factores que sean característicos, y que a su vez puedan tener un amplio contacto con las unidades de observación, análisis e interpretación por medio de la realidad a través de los tiempos, el presente cuestionario está elaborado por un conjunto de 15 preguntas, en donde en la presente encuesta se quiere medir el análisis de la productividad Arcillera en Norte de Santander.

4.3.1 Procedimientos: La creación de las dimensiones del instrumento se basó en función de los objetivos específicos que se persiguen en la investigación. Se seleccionaron los ítems que tenían relación directa con cada uno de los indicadores para así obtener una primera versión del cuestionario.

Figura 1. Obtención de datos



4.4 Método de análisis de datos

Se tomara en cuenta una serie de factores para el análisis de datos, tal es el caso de la correlación, la cual se le denomina a la técnica estadística para determinar el grado en que se relacionan las dos variables que se están trabajando como el capital de trabajo y crecimiento económico.

Se tomará en consideración las tabulaciones cruzadas, las cuales se pueden obtener una indicación de la frecuencia de dos variables.

Manejo de datos y texto: técnicas informáticas automatizadas que repasan grandes cantidades de texto o datos para encontrar nuevos patrones e información.

Se tomará en cuenta las tablas de frecuencia, en donde se debe colocar valores de datos recopilados, los cuales estén por orden ascendente de magnitud, junto con sus correspondientes frecuencias.

Medidas de tendencia central: medida sintética que intenta describir un conjunto de datos con un único valor que representa el medio o centro de su distribución.

Medidas de dispersión: medida sintética que describe cómo se distribuyen los valores en torno al centro.

5 RESULTADOS

5.1 Estudiar el proceso de producción de la arcilla en el Norte de Santander

El micro y pequeñas empresas enfrentan grandes desafíos para mantenerse en el mercado, el financiamiento es una alternativa para considerar el crecimiento de sus actividades que está a disposición de todas las organizaciones para lograr incrementar sus operaciones, motivo por el cual es importante conocer el panorama del financiamiento en las Mipes con el fin de poder definir estrategias que permitan apoyar la dinámica financiera que impulsen a estas organizaciones a consolidar su presencia en la economía del país. El objetivo del presente trabajo es conocer la importancia de las fuentes del financiamiento en la Micro y pequeña empresa considerando el uso de este para su crecimiento en el mercado.

Aunque existen diversos productos financieros cuyo acceso debe evaluarse para personas naturales y para las firmas, el producto base de referencia es el crédito bancario, bien sea bajo la modalidad de libre destinación o bajo líneas especialmente diseñadas para las empresas. El diseño adecuado de estas líneas es de interés particular en este análisis.

Población económicamente activa: Supone todo trabajo por el cual se obtiene o genera un ingreso. Por lo tanto, no están solo aquí incluidos los trabajadores que reciben un salario, sino también aquellos que laboran de manera autónoma, es decir, toda la población que se encuentran ocupada. Esto en contraposición de aquella que se encuentra desocupada.

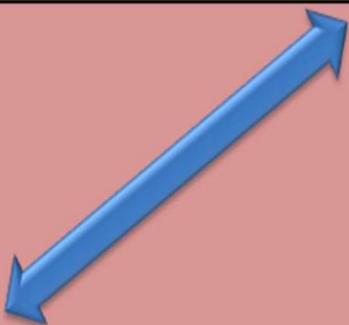
Impacto económico: El conjunto de efectos sobre la producción, la renta y el empleo que tienen su origen en las variaciones de la demanda final de la producción de bienes y servicios.

Impactos económicos directos: vienen recogidos por los incrementos en la demanda final, es decir, los gastos e inversiones públicas en los distintos sectores productivos.

Impactos económicos inducidos: Son aquellos efectos que se generan en el entorno o región como consecuencia del efecto multiplicador sobre la economía de los impactos directos.

Producción: Se denomina producción a cualquier tipo de actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios.

Renta: Comprende el incremento neto de riqueza. Todo ingreso que una persona física o jurídica percibe y que puede consumir sin disminuir su patrimonio.

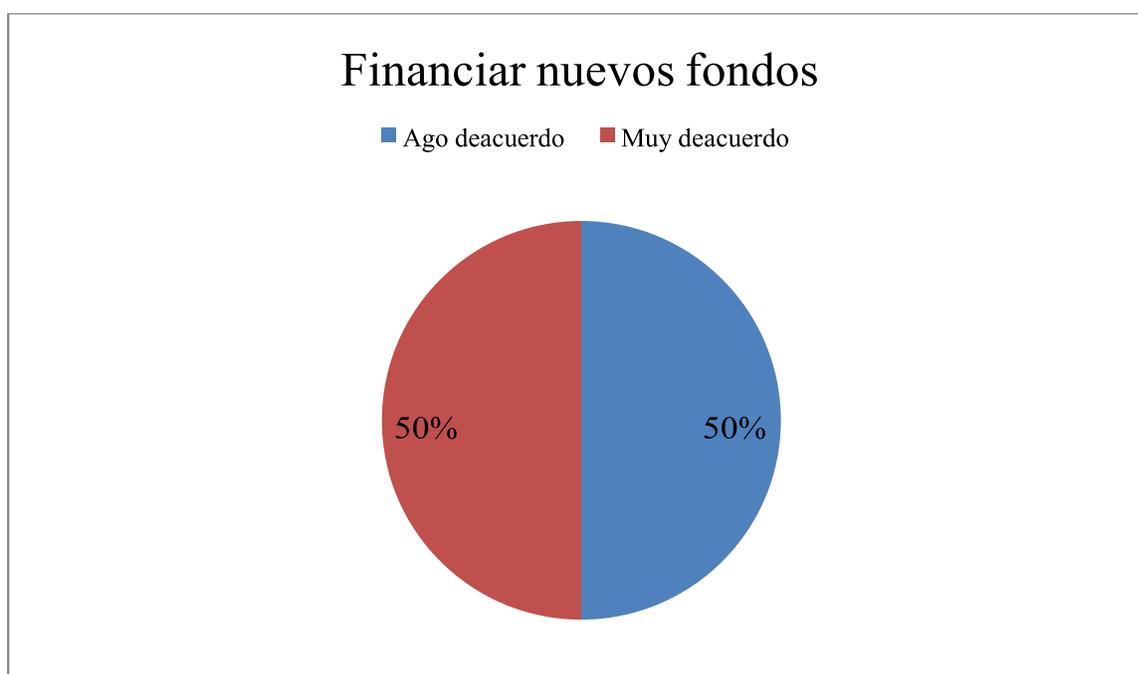
		Interno	
Externo		<p>Fortalezas:</p> <p>F1- Alianza con marcas conocidas a nivel internacional.</p> <p>F2- Personal con experiencia y tecnologías internamente desarrollada.</p> <p>F3- Establecer un control de calidad.</p> <p>F4- Expandir su cobertura nacional para cubrir mayor número de población.</p> <p>F5- Proveedores confiables con representación de</p>	<p>Debilidades:</p> <p>D1- Carencia de personal especializado en el área de mercadeo.</p> <p>D2- No tener plan de negocios.</p> <p>D3- No tener programa de capacitación.</p> <p>D4- Poca información del comportamiento del mercado.</p> <p>D5- No cuenta con acciones destinadas a garantizar la satisfacción total.</p>
	<p>Oportunidades:</p> <p>O1- Presenta buena capacidad de inversión. O2- Existe un aumento de la demanda. O3- Sistemas avanzados para cada línea de vehículos. O4- Aprovechar las flotas en el centro del país.</p>	<p>Estrategias FO (Ofensivas) - Ampliación de planta y compra de nuevos equipos para cubrir nuevos servicios.</p> <p>- Aprovechar el control de calidad para abarcar mucho más la demanda.</p> <p>- Promover a la empresa como la mejor empresa de ventas de repuestos líder de las mejores marcas y servicios prestados.</p> <p>- Establecer certificados de suministros de repuestos certificados y servicios automotrices.</p> <p>- Mejorar servicio al cliente interno y externo.</p>	<p>Estrategias DO (Adaptación) - Crear un plan de negocios donde presente todas las posibles inversiones para el mejor cubrimiento de la demanda del servicio ofrecido.</p> <p>- Implementar cursos de capacitación para los técnicos para la venta masiva de los repuestos especializados. - Mejorar la gestión administrativa, aplicando procesos administrativos.</p> <p>- Adquirir software que posean información de la mayoría de marcas de repuestos.</p>
	<p>Amenazas</p> <p>A1- Gran cantidad de competencias en los productos ofrecidos.</p> <p>A2- Rápido crecimiento en número de competidores.</p> <p>A3- Subestimación a las capacidades de la competencia.</p> <p>A4- Tendencia al ahorro por parte de los consumidores finales.</p> <p>A5- Oferta de repuestos insuficientes.</p>	<p>Estrategias FA (Defensivas) - Al tener un plan de mejora continua establece una diferencia en el servicio prestado con respecto a la competencia.</p> <p>- Mediante la adquisición de equipos nuevos se aumenta el nivel de competitividad con respecto a los otros diferentes.</p> <p>- Importar repuestos de buena calidad y a bajos precios. - Establecer alianzas con proveedores nacionales.</p>	<p>Estrategias DA (Supervivencia) - Realizar un estudio de las nuevas tendencias del mercado competitivo, comportamiento de la demanda y la oferta. - Establecer efectivas negociaciones con compañías que poseen flotas de vehículos. -</p> <p>Establecer canales de distribución para el transporte de repuestos certificados por las mejores marcas del mercado.</p>

5.2 Diagnóstico de encuesta

La presente es una encuesta que se aplicó a un total de 30 trabajadores de 4 empresas arcilleras del Norte de Santander.

PR 1. ¿Considera usted que la empresa debe financiar nuevos fondos con entidades bancarias?

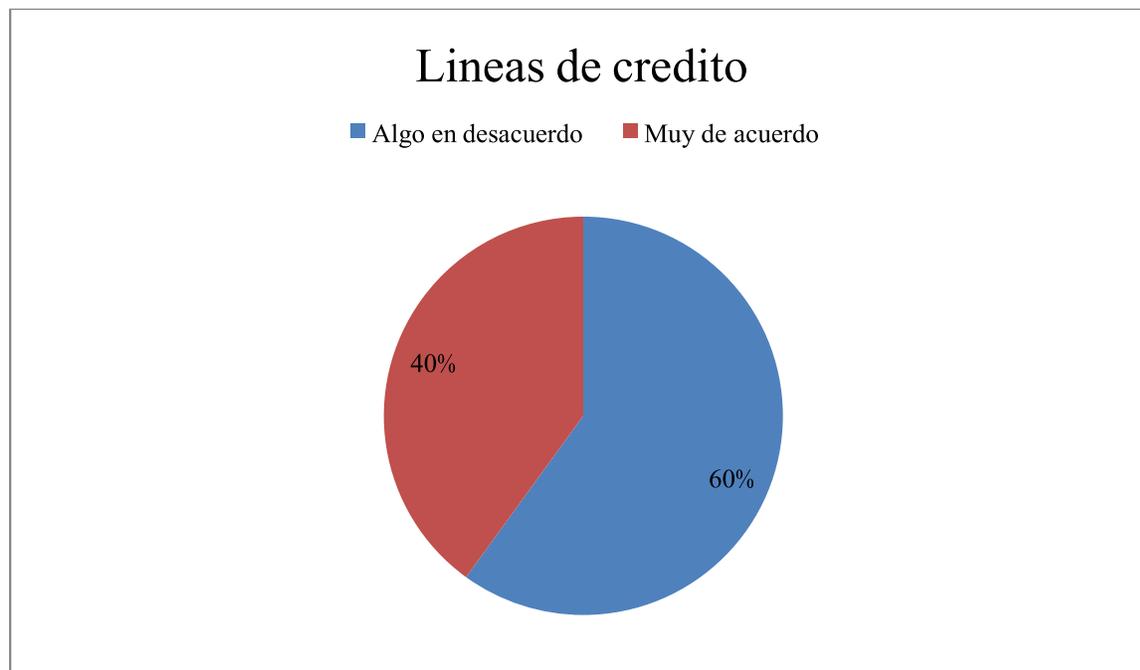
Figura 1. Financiar nuevos fondos



De esta manera el 50% de las personas encuestadas consideran que si es necesario realizar un análisis con las entidades bancarias para lograr nuevos cambios y mejorar las ventas de forma satisfactoria y lograr un impulso más óptimo y preciso.

PR 2. ¿Considera usted fundamental las líneas crédito para la superación financiera de la empresa?

Figura 2. Líneas de crédito



Se puede apreciar que es fundamental realizar un estudio significativo de análisis que permitan un análisis amplio para lograr el cumplimiento de las estrategias como factores únicos e irrepitibles, de esta manera se puede apreciar que una línea de crédito para empresas es una cuenta con una suma de dinero preconcedido por el banco para su utilización en casos puntuales. El importe y los plazos de devolución se basan en las condiciones particulares acordadas entre la entidad y la empresa. Cada banco ofrece una póliza de crédito diferente.

PR 3. ¿Cree usted que las empresas de arcillas en el Norte de Santander deben solicitar nuevos créditos?

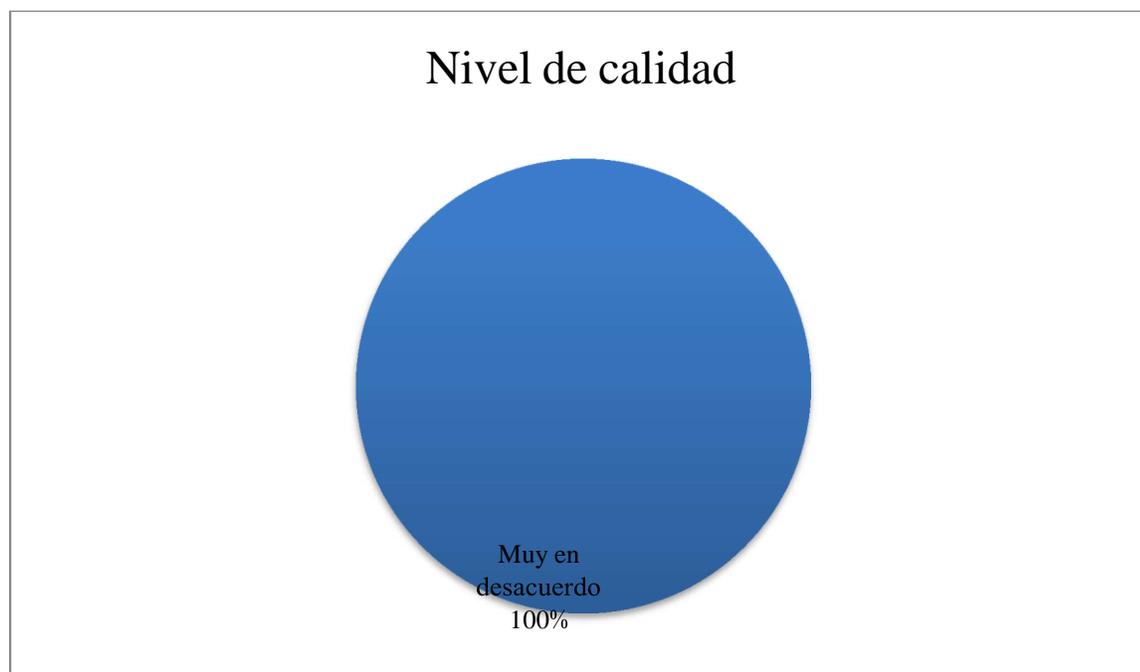
Figura 3. Solicitar nuevos créditos



La importancia de las empresas medianas y pequeñas en la economía para nuevas estrategias generadoras de empleo y de tejido empresarial ha sido analizada en diferentes estudios desde hace varios años. Estos trabajos enfatizan la necesidad de encontrar fuentes alternativas de financiamiento que permita su formalización y crecimiento.

PR 4. ¿Considera usted que el nivel de calidad en las empresas de arcillas en el Norte de Santander se mantiene equilibrado?

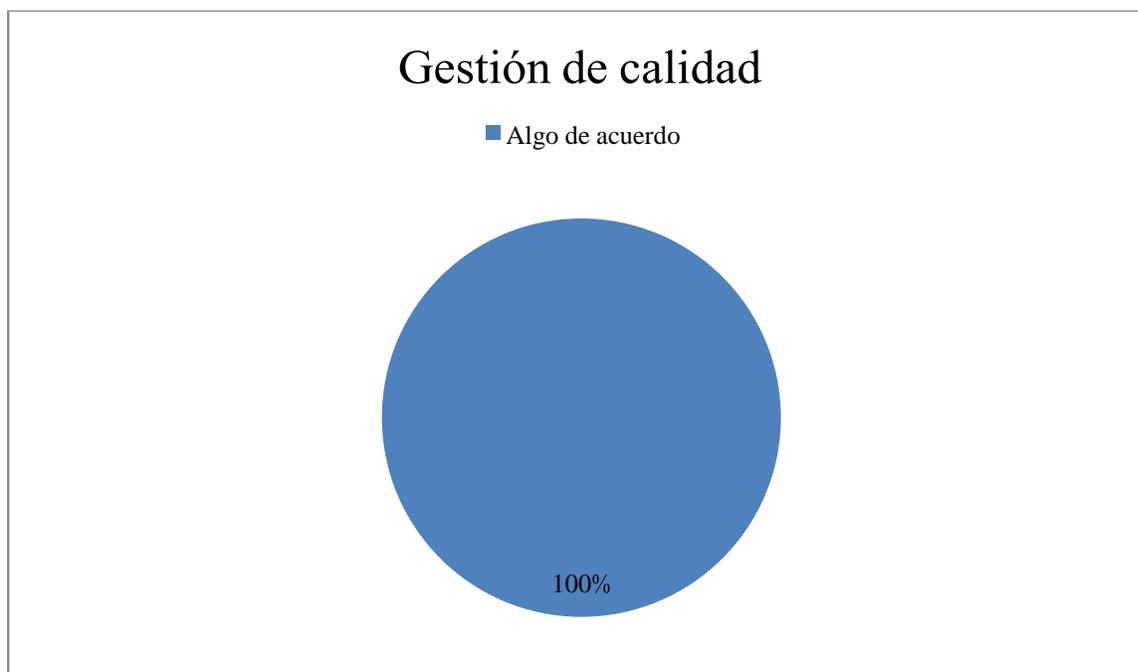
Figura 4. Nivel de calidad



De manera intuitiva se entiende qué son las micro, pequeñas y medianas empresas, conviene mencionar que existe una amplia variedad de definiciones de Pyme dependiendo del tamaño de la economía, pero no hay un consenso internacional que dé lugar a una definición estandarizada². La mayoría de países analizados en este Estudio, con algún matiz comentable, establecen para su clasificación dos parámetros comunes: el número de trabajadores y su facturación anual. Por tanto, podríamos establecer, con ciertos matices, una definición genérica.

PR 5. ¿Cree usted que la gestión de calidad en una empresa la deben generar los trabajadores?

Figura 5. Gestión de calidad



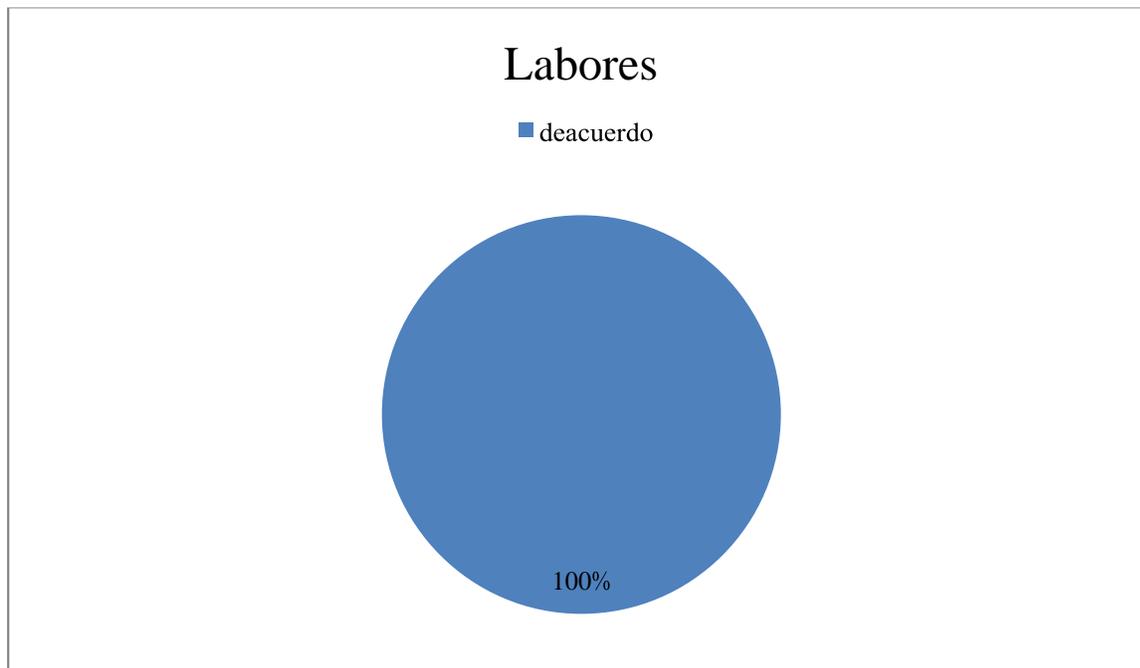
Permiten una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción, las personas encuestadas afirman en un 100% que los trabajadores deben estar al tanto del mejoramiento de la gestión de la empresa.

PR 6. ¿Cree usted que la gestión de calidad de una empresa la debe manejar los gerentes?



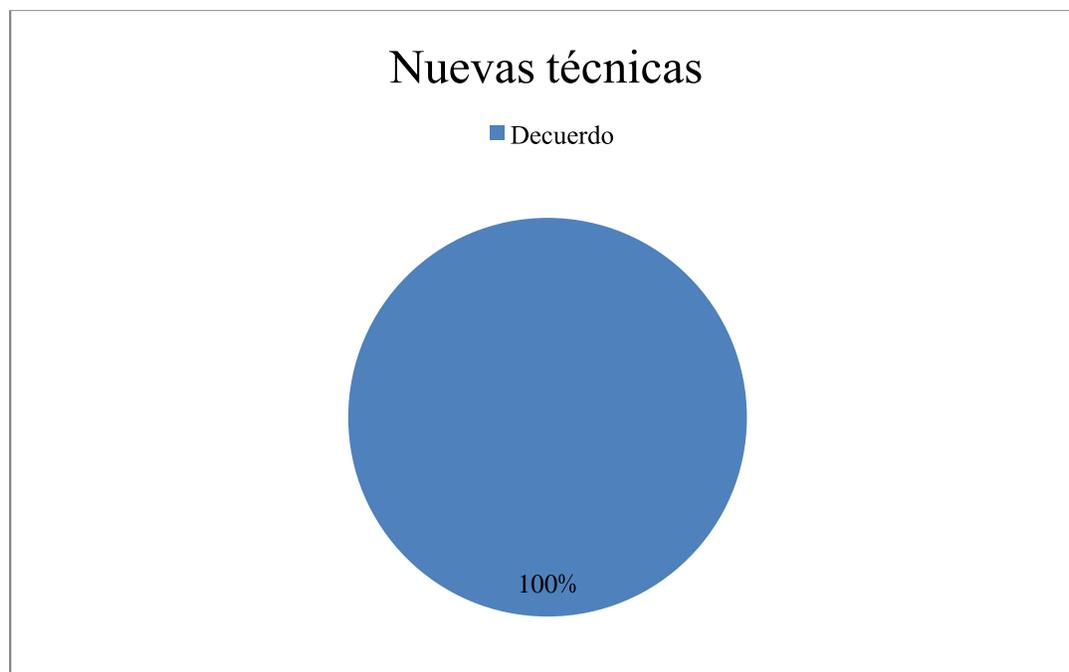
Se puede observar que en la actualidad las empresas deben manejar una correcta gestión de calidad para lograr el cumplimiento de las actividades y características correctas como tal, para ello los trabajadores encuestados manejan que el 60% deben seguir nuevos requerimientos por los gerentes.

R7. ¿Cree usted que en la empresa están realizando sus labores de forma satisfactorias?



En la empresa se deben manejar nuevos requerimientos en cuanto a las labores de los trabajadores, se manejan un conjunto de herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización

PR. 8 ¿Las empresas colocan en práctica nuevas técnicas de trabajo?



Motivarán en su trabajo y evitarán que los mejores se marchen de la empresa. Muchas veces las empresas dan por sentado que los empleados saben manejar las tecnologías, y a su vez, los empleados pueden no querer preguntar sobre su uso por miedo a mostrar bajos conocimientos. Aunque los empleados tengan conocimientos básicos, es importante instruirles para que saquen el máximo partido de las tecnologías.

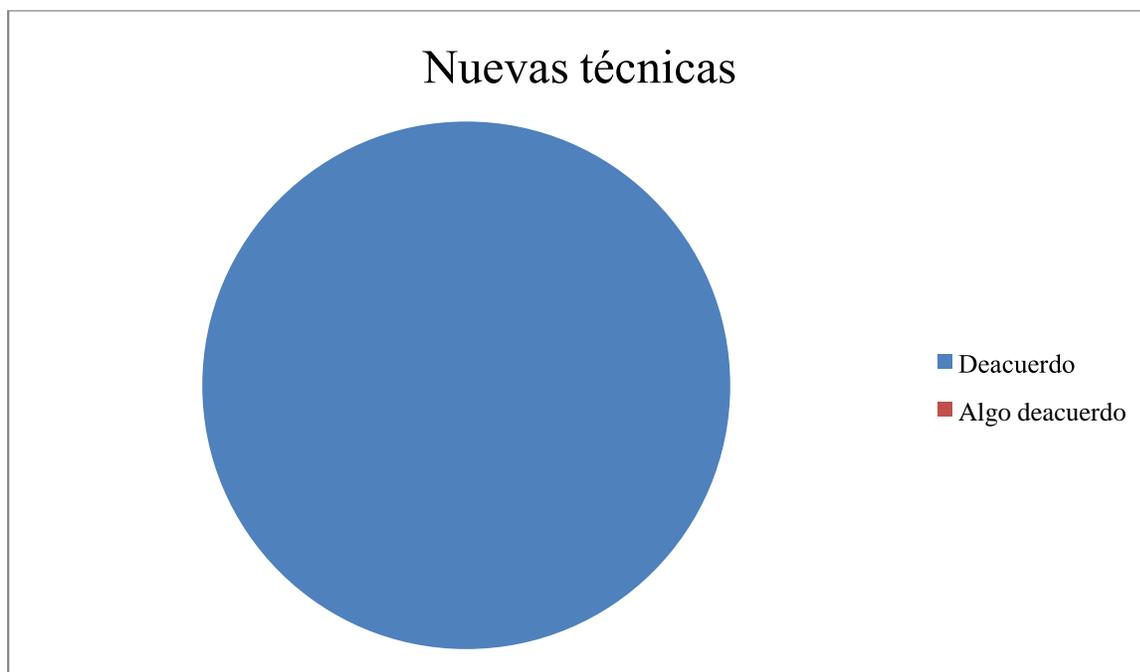
La comunicación interna, tanto entre los trabajadores como por parte de los directivos a sus empleados. Esta estrategia puede mejorar la flexibilidad y favorecer la conciliación familiar y laboral de los miembros de la empresa. Para ello sería conveniente que se realizaran reuniones de no más de quince minutos para coordinar el equipo y conocer sus necesidades.

PR.9 ¿Se da a conocer el trabajo en equipo en el entorno empresarial?

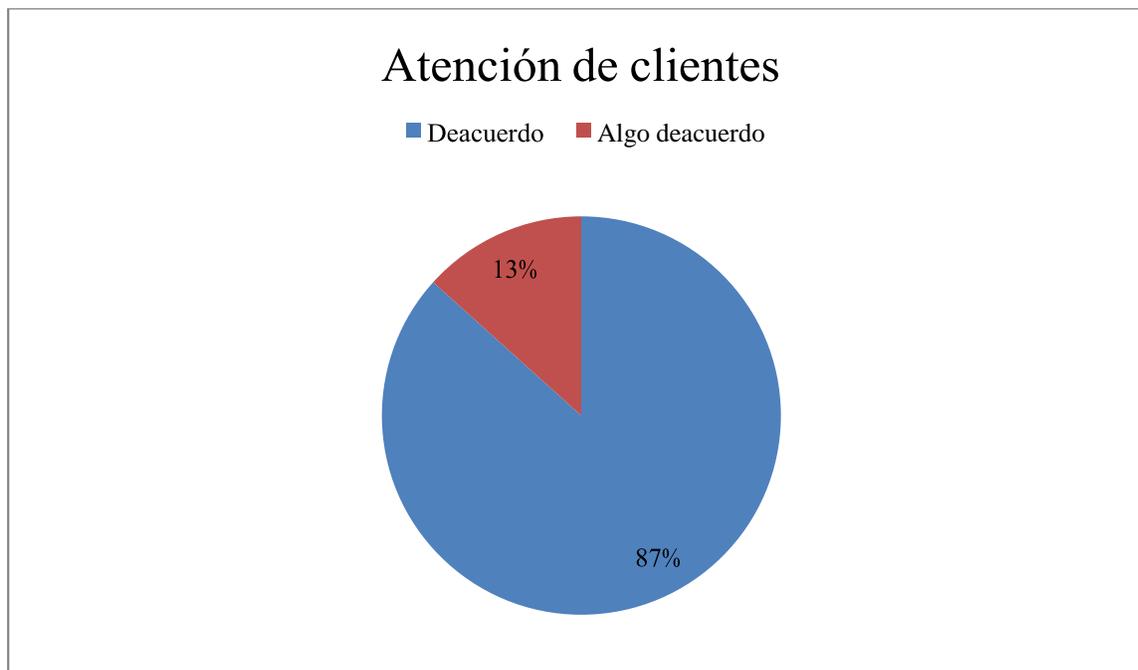


El trabajo en equipo sigue siendo un recurso para el desarrollo en distintos ámbitos. En la gestión empresarial, por ejemplo, es más que una forma de organización. Las empresas suelen estar integradas por un personal numeroso y variado. Las empresas que apuestan por métodos de trabajo en equipo dependen menos de las jerarquías y sus integrantes tienen un margen de acción mucho mayor. Aparte, son el escenario perfecto para valores como la solidaridad, la colaboración mutua y el sentido de pertenencia hacia el grupo y la empresa en su conjunto.

PR.10 ¿La empresa coloca en práctica nuevas técnicas para la atención al cliente?



PR.11 ¿Se toma en cuenta las medidas necesarias de atención a los clientes?



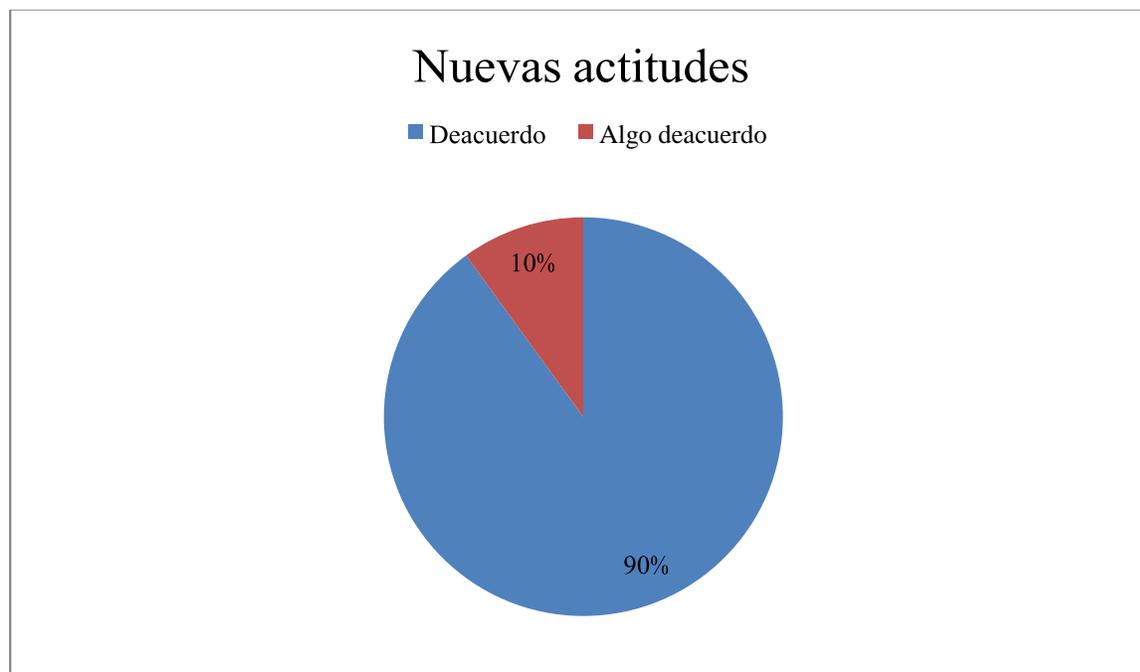
Se también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta.

PR.12 ¿La empresa considera que el cliente es uno de los principales protagonistas para la producción?



Es importante conocer la composición química, mineralógica y los límites de Attemberg permiten predecir cuál va ser el comportamiento de las arcillas durante la cocción, contribuyendo a mejorar los resultados obtenibles con cada tipo de muestra y mezcla de arcillas, lo que se espera realizar como trabajo futuro.

PR.13. ¿Los trabajadores colocan en práctica constantemente nuevas actitudes?



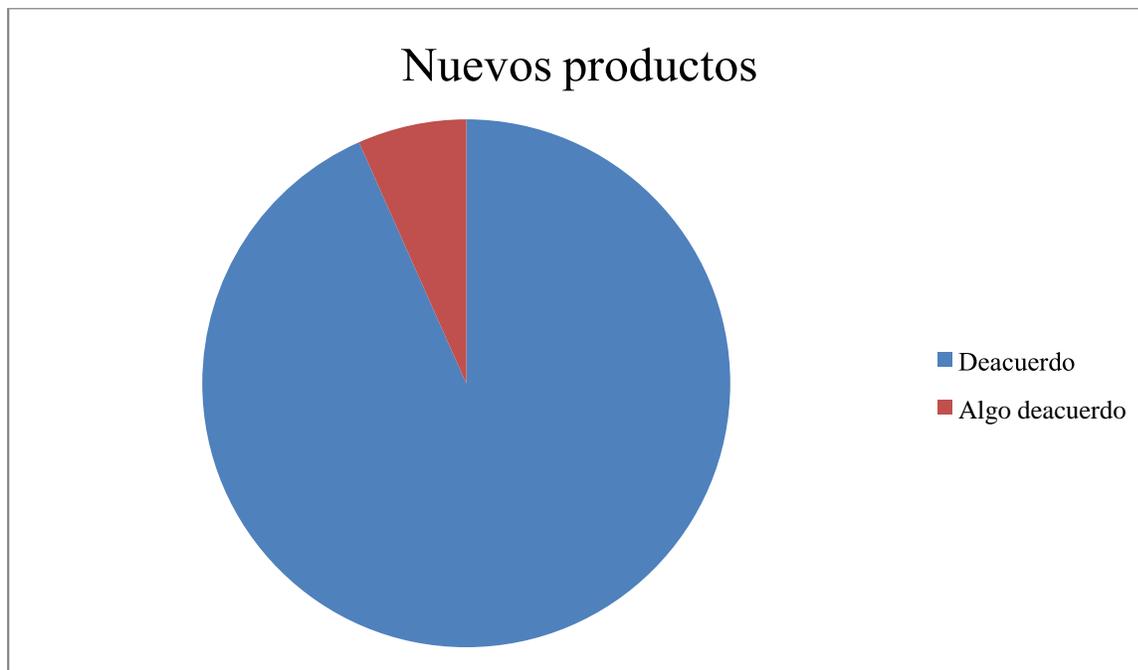
El rol de la administración se centra en crear condiciones favorables para el desarrollo económico, con el objetivo de crear empleo y progresar en la reducción de la pobreza, y dotar de mecanismos para el control del buen funcionamiento y estabilidad del mercado. Así, el beneficio más evidente que la administración puede garantizar es, por un lado, la regularización del marco legal que afecta a las actividades de la cadena y su control de cumplimiento, por otro, apoyar el suministro de infraestructuras. Dentro de su parcela de responsabilidad, está incluida también el concretar las normas relativas a la propiedad intelectual y fomentar mecanismos de cumplimiento de los contratos.

PR. 14. ¿Los trabajadores colocan en práctica nuevas estrategias para mejorar sus capacidades empresariales?



Conforman el sector privado y son los protagonistas de la cadena, quienes asumen riesgos y generan el valor económico (pequeños productores, microempresarios, empresas distribuidoras, mayoristas, etc.). Estos agentes se caracterizan porque, durante el proceso principal de producción y comercialización, son propietarios durante algún momento del bien o servicio, momento en el que tienen posibilidad de añadirle valor. La viabilidad de sus negocios a largo plazo es la condición básica para el éxito del fomento de la cadena.

PR. 15 ¿Considera usted que es necesario que la empresa innove y emprenda con nuevos productos?



La innovación empresarial es el motor que mueve el sector económico y permite el crecimiento de los negocios hasta límites insospechados. Sin innovación no hay mejora, y sin mejora no hay propósito de cambio en un ambiente tan competitivo como este, en el que la creación de nuevos negocios supone un extra de saturación para el mercado empresarial.

CONCLUSIONES

Estudiar el proceso de producción de la arcilla en el Norte de Santander, en la fabricación de arcilla pueden utilizarse procesos por vía seca o húmeda pasta hidratada, El proceso comprende diversas fases: extracción, mezclado cuando proceda, triturado y secado. El proceso de elaboración de un ladrillo se compone de extracción de la materia prima, para la fabricación de ladrillos desde la zona de extracción hasta los lugares de producción. Para realizar ladrillos con paja tendremos que realizar una mezcla de cuatro partes de tierra y una parte de paja. Y si en cambio la tierra de la que disponemos contiene demasiada arcilla, tendremos que añadir una parte de arena y así conseguir la mezcla perfecta.

Se pueden identificar las características y propiedades que tiene la arcilla en el Norte de Santander, en el sector cerámico en la zona de Norte de Santander es ampliamente utilizado, siendo reconocido no sólo a nivel nacional, sino también internacional. A pesar de esto, en las fábricas de cerámicos de la región hay un amplio desconocimiento de las características y el comportamiento de las materias primas usadas en la fabricación de artículos cerámicos. La materia prima principal utilizada en la elaboración de productos cerámicos es la arcilla, sobre la que se han realizado varios estudios para conocer a fondo sus propiedades y características y de esta manera elaborar mejores mezclas con el fin de mejorar la calidad del producto final.

A través de estudios se caracterizaron las arcillas en el departamento de Antioquia, Colombia, para identificar las zonas de arcilla con mejor calidad para ser utilizadas como materia prima en la producción de ladrillos, tejas y tubos, además de otros usos.

Determinar estrategias para mejorar la producción y la comercialización de la arcilla en el Norte de Santander, mediante una serie de aspectos analizados se caracterizan como importantes un manejo continuo en el Norte de Santander es la principal frontera comercial del nororiente colombiano y la más activa del país; ha adquirido gran importancia a nivel nacional por ser considerado puerto seco cuya dinámica económica se basa en la relación de intercambio en los tres sectores de la economía regional y nacional la extracción de materias primas entre las que se destaca la arcilla , la manufactura y los servicios.

En consecuencia, una Región como Norte de Santander y particularmente el Área Metropolitana de Cúcuta (que poseen características territoriales bastante atractivas, así como gran cantidad de recursos naturales explotables y mano de obra calificada), no pueden llegar a un verdadero desarrollo y mantenerlo efectivamente si no cuentan con los demás elementos que garantizan la formación de una red de relaciones benéficas para unos y otros. Esto requiere de una nueva forma de ver el desarrollo, no en función de planes sectoriales, ni áreas exclusivas, sino con un enfoque integral de políticas sociales, ambientales y económicas, que garanticen un mejor bienestar humano y un equilibrio

RECOMENDACIONES

En el área Norte santandereana hay una amplia gama de productos que se fabrican a base de arcilla. Colombia, en estos momentos, no es una gran potencia en fabricación industrial de productos basados en esta materia prima, sin importar que en los suelos exista una gran abundancia de arcillas óptimas. Para el caso de Norte de Santander, existe gran variedad de yacimientos naturales; pero a pesar de esto, es un departamento cuya exportación de materiales fabricados de arcilla no superan el total de las exportaciones a nivel regional, representando para la economía del departamento aproximadamente, teniendo en cuenta que estas cifras, en relación con materiales para la construcción, sólo se ve reflejada para el municipio de Cúcuta y su área metropolitana.

Actualmente en la región Norte de Santander, específicamente en Ocaña existe solo una empresa que cuenta con la tecnología adecuada en cuanto a tecnificación del proceso productivo, es por esta razón que surge la iniciativa de estudiar las características físicas de la materia prima con la finalidad de realizar un reconocimiento de las variables actuales que intervienen en el proceso de fabricación

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogota: PEARSON. Bruce, S. (1985). US Competitiveness and the World Economy, Boston, Harvard Business School Press.
- BUSINESSCOL (2013). Pymes en Colombia. Recuperado de: <http://www.businesscol.com/empresarial/pymes/>. Cabrera, A.; López, P. y Ramírez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. En: Documentos de investigación.No.4. p. 15. [Consultado febrero de 2014] Recuperado de: https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf
- Caicedo, A. (2011). Necesidades de capacitación en habilidades gerenciales para los gerentes de producción del sector de la arcilla del área metropolitana de Cúcuta. Respuestas, 16(1), 30-37.
- Cámara Colombiana de la Construcción Camacol. (2015). Quienes Somos. Recuperado de <https://www.camacolcucuta.co/quienes-somos.html>
- Cámara de Comercio de Cúcuta. (2012). Informe de Gestión Cámara de Comercio de Cúcuta año 2011.
- Diario la Opinión. (2015). Arcilleros trabajan a media máquina por baja demanda. Recuperado de: <http://www.laopinion.com.co/econom/arcilleros-trabajan-media-m-quina-por-bajademanda93628#ATHS>

Esser, K.; Hillebrand, W.(1994): Competitividad sistémica. Competitividad internacional.

Francés, A. (2006). Estrategia y planes para la empresa. México: Pearson.

Felsing, E y Runza, P.M. (2002) Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros. Maestría en dirección de empresas. Universidad del CEMA.

Gamboa, C. (2017). Invest in Cúcuta estrategia promotora de inversión. Recuperado de

Observatorio Economico de la Camara de Comercio de Cúcuta:
<http://www.datacucuta.com/index.php/columna-de-opinion/511-invest-columnadeopinion>

Gutiérrez, H. (1997). Calidad total y productividad. México. Editorial Mc Graw Hill.

Haguenauer, J. (1990). "La competitividad. Una reseña bibliográfica con énfasis en el caso brasileño". En Pensamiento Iberoamericano, Sociedad Serrarla Quinto Centenario, No 17, Madrid.

Herrera, C. (2015). Arcilleros trabajan a media máquina por baja demanda. Recuperado de:

<http://www.laopinion.com.co/econom/arcilleros-trabajan-media-m-quina-porbajademanda-93628#ATHS>

Ley 99 del 22 de diciembre de 1993.

Ley General Ambiental de Colombia, de 2001,

Código de Minas República de Colombia de 2010.

Código de Minas República de Colombia

Ley 1252 de 2008, del noviembre 27 de 1995, Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=33965>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
La productividad incide en el crecimiento económico de la arcillera en norte de Santander	Variable de estudio: Productividad	La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado del trabajador, capital, tiempo, tierra, durante un periodo determinado. Es vista como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados, incluye una relación entre lo fabricado y producido y los recursos de todo tipo que han sido necesarios para su fabricación	Eficacia	Cantidad de crédito estimado	1, 2, 3
			Eficiencia	Nivel de calidad	4,5,6
			Satisfacción laboral	Labor que se desempeña	7,8,9
				Trabajo en equipo	
			Capacitación	Capacidad de asesoramiento del cliente	10,11,12
Innovación en el desarrollo del trabajo	Nuevas actitudes	13,14,15			
	Nuevas estrategias				
	Emprender				

Anexo 2. Escala de likert

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
PR 1. ¿Considera usted que la empresa debe financiar nuevos fondos con entidades bancarias?					
PR 2. ¿Considera usted fundamental las líneas crédito para la superación financiera de la empresa?					
PR 3. ¿cree usted que las empresas de arcillas en el Norte de Santander deben solicitar nuevos créditos?					
PR 4. ¿Considera usted que el nivel de calidad en las empresas de arcillas en el Norte de Santander se mantiene equilibrado?					
PR 5. ¿Cree usted que la gestión de calidad en una empresa la deben generar los trabajadores?					
PR 6. ¿Cree usted que la gestión de calidad de una empresa la debe manejar los gerentes?					
PR7. ¿Cree usted que en la empresa están realizando sus labores de forma satisfactorias?					
PR. 8 ¿Las empresas colocan en práctica nuevas técnicas de trabajo?					
PR.9 ¿Se da a conocer el trabajo en equipo en el entorno empresarial?					

PR.10 ¿La empresa coloca en práctica nuevas técnicas para la atención al cliente?					
PR.11 ¿Se toma en cuenta las medidas necesarias de atención a los clientes?					
PR.12 ¿La empresa considera que el cliente es uno de los principales protagonistas para la producción?					
PR.13. ¿Los trabajadores colocan en práctica constantemente nuevas actitudes?					
PR. 14. ¿Los trabajadores colocan en práctica nuevas estrategias para mejorar sus capacidades empresariales?					
PR. 15 ¿Considera usted que es necesario que la empresa innove y emprenda con nuevos productos?					

1= Muy en desacuerdo

2= Algo desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= Algo de acuerdo

5= Muy de acuerdo