



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** WATSON EVELIO

**APELLIDOS:** JAIMES SEPULVEDA

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS BASICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** IVAN DARIO

**APELLIDOS:** AGUDELO SALDARIAGA

**TITULO DE LA TESIS:** APOORTE DEL MODELO DE GESTION NTC 6001 EN LA  
COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DE  
LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA Y SU AREA METROPOLITANA.

### RESUMEN:

Se determinó el nivel de competitividad de las empresas seleccionadas a partir de un análisis de capacidades internas, externas y el análisis de vulnerabilidad (análisis DOFA y matriz de impactos). Se estimaron los beneficios del sistema de gestión NTC 6001 y los aplicables de la NTC 5520, en el perfil competitivo de las micro empresas y pequeñas empresas, basado en los resultados del análisis estratégico. Por último, se propuso una herramienta de autoevaluación de los elementos de la NTC 6001:2008 y la ISO 9001:2008 de manera que las micro y pequeñas empresas determinen el grado de madurez de su organización, respecto a la conveniencia del modelo de gestión.

Palabras clave: aporte, modelo, gestión, calidad, microempresa.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 96

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

APORTE DEL MODELO DE GESTION NTC 6001 EN LA COMPETITIVIDAD DE  
LAS MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DE LA CIUDAD  
DE SAN JOSE DE CUCUTA Y SU AREA METROPOLITANA

WATSON EVELIO JAIMES SEPULVEDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2012

APORTE DEL MODELO DE GESTION NTC 6001 EN LA COMPETITIVIDAD DE  
LAS MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DE LA CIUDAD  
DE SAN JOSE DE CUCUTA Y SU AREA METROPOLITANA

WATSON EVELIO JAIMES SEPULVEDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:  
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director  
IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2012



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 19 DE NOVIEMBRE DE 2011 HORA: 10:30 A.M - 11:10 A.M

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: "APORTE DEL MODELO DE GESTION NTC 6001 EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA Y SU AREA METROPOLITANA "

JURADO:

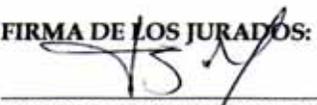
ING. RICARDO ZARATE  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA

DIRECTOR: ING. IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

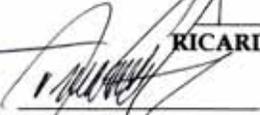
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>WATSON EVELIO JAIMES SEPULVEDA</u>	<u>00201143</u>	<u>4.4</u>

### APROBADA

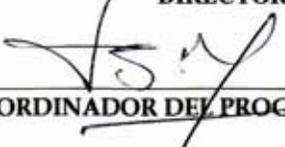
FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
RICARDO ZARATE CABALLERO

  
ING. IVAN DARIO AGUDELO  
DIRECTOR DEL PROYECTO

Vo. Bo.

  
COORDINADOR DEL PROGRAMA

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCION	13
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACION	16
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 DELIMITACION	18
1.5.1 Delimitación temporal	18
1.5.2 Delimitación espacial	18
2. REFERENTES TEORICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	20
2.2.1 Calidad total	20
2.2.2 Cultura de calidad	21
2.2.3 El ciclo de la mejora continúa	22
2.2.4 La planeación estratégica	24
2.2.5 Norma NTC 6001	26
2.3 MARCO LEGAL	27

3. DISEÑO METODOLOGICO	29
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACION	29
3.2 POBLACION Y MUESTRA	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29
3.3 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION DE LA MUESTRA	31
3.4 INSTRUMENTOS O TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
3.5 ANALISIS DE LA INFORMACION	32
4. ANALISIS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA	33
4.1 ENTORNO SOCIOECONÓMICO NACIONAL	33
4.2 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO REGIONAL	33
5. PERFIL COMPETITIVO DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES MANUFACTURERAS	41
5.1 ANALISIS DEL PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA	41
5.2 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE AMBIENTE INTERNO	43
5.3 ANALISIS DEL PERFIL DE CAPACIDAD EXTERNA	47
5.4 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE AMBIENTE EXTERNO	48
6. ANÁLISIS ESTRATEGICO	52
6.1 ANALISIS DOFA	52
6.2 ANÁLISIS DOFA APLICADO A LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIAL Y MANUFACTURERO	53

6.3 ANALISIS DE VULNERABILIDAD	55
7. ESTIMACION DE LOS BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN NTC 6001 Y LOS APLICABLES DE LA NTC 5520 EN EL PERFIL COMPETITIVO DE LAS MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL MANUFACTURERO	57
7.1 APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ANALISIS ESTRATEGICO	57
7.2 ESTRUCTURA DE LA NORMA NTC 6001:2008	57
7.3 ESTRUCTURA DE LA NORMA NTC 5520-1	65
7.4 MATRIZ DE CORRELACION DEL PERFIL COMPETITIVO DE LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIAL MANUFACTURERO Y LOS BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN NTC 6001 Y NTC 5520	68
8. HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA NTC 6001:2008 Y LA ISO 9001:2008 RESPECTO A LA CONVENIENCIA DEL MODELO DE GESTIÓN	75
8.1 GENERALIDADES	75
8.2 MODELO DE AUTOEVALUACION	75
8.3 APLICACIÓN DE LA AUTOEVALUACION	76
8.4 METODO Y USO DE LA AUTOEVALUACION	76
9. CONCLUSIONES	84
10. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFIA	88
ANEXOS	91