



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MONICA LILIANA **APELLIDOS:** GUERRERO CASTIBLANCO
NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS: PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

NOMBRE (S): IVAN DARIO **APELLIDOS:** AGUDELO SALDARIAGA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UNA PROPUESTA METODOLÓGICA, QUE
FACILITE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO
LA NTC ISO 9001:2008, EN LAS FÁBRICAS DE CALZADO PERTENECIENTES A
ACICAM, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico, para conocer el nivel en que se encuentran las fábricas de calzado pertenecientes a ACICAM, seccional Norte de Santander, con respecto a la gestión de la calidad identificando los elementos claves, que deben incluirse como estrategia con el cual se diseñó la cartilla, acorde con los resultados analizados del diagnóstico aplicado a las fábricas de calzado pertenecientes a ACICAM. Igualmente, se diseñó una cartilla didáctica de una propuesta metodológica para facilitar la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, en las fábricas de calzado. Por ultimo, se socializó a los gerentes de las fábricas de ACICAM sobre el propósito y contenido de la cartilla.

Palabras clave: implementación, sistemas, gestión, calidad, ACICAM.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 94

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UNA PROPUESTA METODOLÓGICA, QUE FACILITE LA
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA
NTC ISO 9001:2008, EN LAS FÁBRICAS DE CALZADO PERTENECIENTES A
ACICAM, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

MONICA LILIANA GUERRERO CASTIBLANCO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSE DE CÚCUTA
2011

DISEÑO DE UNA PROPUESTA METODOLÓGICA, QUE FACILITE LA
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA
NTC ISO 9001:2008, EN LAS FÁBRICAS DE CALZADO PERTENECIENTES A
ACICAM, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

MONICA LILIANA GUERRERO CASTIBLANCO

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

Director
IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA
Magíster en Sistemas de Gestión de la Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSE DE CÚCUTA
2011



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 19 DE NOVIEMBRE DE 2011 HORA: 11:10 AM - 11:50AM

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UNA PROPUESTA METODOLOGICA QUE FACILITE LA IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LA NTC ISO 9001:2008, EN LAS FABRICAS DE CALZADO PERTENECIENTES A ACICAM, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER"

JURADO:

ING. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
DR. MANUEL I. GUARDIOLA PLAZAS

DIRECTOR: ING. IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA


NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>MONICA LILIANA GUERRERO CASTIBLANCO</u>	<u>0020138</u>	<u>4.8</u>

MERITORIA

FIRMA DE LOS JURADOS:



MANUEL I. GUARDIOLA PLAZAS



FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR



ING. IVAN DARIO AGUDELO
DIRECTOR DEL PROYECTO

Vo. Bo. 

COORDINADOR DEL PROGRAMA

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEORICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 Diagnóstico	21
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad	22
2.2.3 Principios de gestión de la calidad	24
2.2.4 Cultura de la calidad	28
2.3 MARCO LEGAL	29
2.3.1 Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005	29
2.3.2 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008	29
3. METODOLOGÍA	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3 VARIABLES	32
3.4 INSTRUMENTOS O TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	32
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
4. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
4.1 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
4.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
5. DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE LA CARTILLA DIDACTICA	74
5.1 GENERALIDADES	74
5.2 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS TEMAS	75
5.3 SOCIALIZACIÓN DE LA CARTILLA	75
6. CONCLUSIONES	76
7. RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	82