



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** SAMIA JOHANA

**APELLIDOS:** ORTIZ ESTUPIÑAN

**NOMBRE (S):** JAIME ALEXIS

**APELLIDOS:** POVEDA PINEDA

**FACULTAD:** CIENCIAS BASICAS

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

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** IVAN DARIO

**APELLIDOS:** AGUDELO SALDARRIAGA

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONTRATISTA "F & M INGENIEROS- FERNANDO MENDOZA INGENIEROS" SEGÚN LA NTC – ISO 9001:2008

**RESUMEN:**

Se identificó el estado actual en que se encuentra la empresa en relación a la falta de un sistema de gestión de calidad, por medio de un diagnóstico que evaluó los factores que impactaron en el funcionamiento de la misma. Se sugirió diseñar junto con la alta dirección, la planeación estratégica, que permitió establecer la estructura. También se identificaron los procesos que se establecieron, junto con los indicadores. Igualmente, se realizaron los diseños y la estructuración de los procesos que existían para la empresa, a fin de establecer la estructura documental. Por ultimo, se evaluaron los costos – beneficios que tiene la implementación del diseño del sistema.

Palabras claves: diseño, sistema, gestión, empresa, calidad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 114

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA  
CONTRATISTA “F & M INGENIEROS- FERNANDO MENDOZA INGENIEROS”  
SEGÚN LA NTC – ISO 9001:2008

SAMIA JOHANA ORTIZ ESTUPIÑAN  
JAIME ALEXIS POVEDA PINEDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA  
CONTRATISTA “F & M INGENIEROS- FERNANDO MENDOZA INGENIEROS”  
SEGÚN LA NTC – ISO 9001:2008

SAMIA JOHANA ORTIZ ESTUPIÑAN  
JAIME ALEXIS POVEDA PINEDA

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 BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN  
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC  
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
VI COHORTE**

IC

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**FECHA:** 28 DE MAYO DE 2012 **HORA:** 6: 40 p.m. - 7: 30 p.m.

**LUGAR:** SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

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

**TITULO DE LA TESIS:** "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONTRATISTA F & M INGENIEROS- FERNANDO MENDOZA INGENIEROS SEGÚN LA NTC - ISO 9001:2008".

**JURADO:**

DR. MANUEL IGNACIO GUARDIOLA PLAZAS  
LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. RICARDO ZARATE

**DIRECTOR:** IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>SAMIA JOHANNA ORTIZ ESTUPIÑAN</u>	<u>0020145</u>	4.0
<u>JAIME ALEXIS POVEDA PINEDA</u>	<u>0020139</u>	4.0

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

DR. MANUEL GUARDIOLA PLAZAS

LIC. ANA MILENA GOMEZ

**APROBADA**

ING. RICARDO ZARATE

ING. IVAN DARIO AGUDELO  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

**Vo. Bo.**

COORDINADOR DEL PROGRAMA  
JORGE SANCHEZ MOLINA

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 JUSTIFICACIÓN	12
1.4 OBJETIVOS	13
2. REFERENTES TEORICOS	14
2.1 ANTECEDENTES	14
2.2 MARCO TEORICO	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL	18
2.4 MARCO LEGAL	23
2.5 MARCO CONTEXTUAL	23
3. METODOLOGIA	24
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.2 HIPOTESIS	24
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.4 VARIABLES	25
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	25
4. METODOLOGÍA	26
4.1 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	26

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SGC DE F & M INGENIEROS “FERNANDO MENDOZA INGENIEROS”	33
4.3 MAPA DE PROCESOS	38
4.4 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS	39
4.5 PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS POR LA ISO 9001:2008	61
5. BENEFICIOS	63
6. CONCLUSIONES	65
7. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	68