



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ADRIANA **APELLIDOS:** SERRANO MOLINA
NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

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

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO DE BALDOSA CERÁMICA NO ESMALTADA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR ARCILLERO DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se determinaron los principales países consumidores de baldosas cerámicas no esmaltadas y, los requisitos técnicos exigidos para acceso al mercado, por medio de un diagnóstico de la industria cerámica, conociendo los aspectos más relevantes de las diferentes empresas pertenecientes al sector, los cuales sirvieron como base para establecer el modelo metodológico más adecuado para la certificación de producto. Igualmente, se realizó un esquema metodológico para certificación de las baldosas dirigido a las empresas cerámicas de la región, como una herramienta útil de gestión, a empresarios y estudiantes en la aplicabilidad del proceso para la obtención del certificado de producto.

Palabras clave: propuesta, certificación, baldosa, cerámica, arcillero.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 112

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO DE
BALDOSA CERÁMICA NO ESMALTADA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
ARCILLERO DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

ADRIANA SERRANO MOLINA

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

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO DE
BALDOSA CERÁMICA NO ESMALTADA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
ARCILLERO DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

ADRIANA SERRANO MOLINA

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 ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSE DE CÚCUTA
2012



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 19 DE NOVIEMBRE DE 2011 HORA: 9:40 AM - 10:30AM

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: "PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA CERTIFICACION DE PRODUCTO DE BALDOSA CERAMICA NO ESMALTADA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR ARCILLERO DEL AREA METROPOLITANA DE CUCUTA"


JURADO:
ING. RICARDO ZARATE
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA

DIRECTOR: ING. IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>ADRIANA SERRANO MOLINA</u>	<u>0020146</u>	<u>4.8</u>

MERITORIA

FIRMA DE LOS JURADOS:


JORGE SANCHEZ MOLINA


RICARDO ZARATE CABALLERO


ING. IVAN DARIO AGUDELO
DIRECTOR DEL PROYECTO

Vo. Bo. 
COORDINADOR DEL PROGRAMA

A mi esposo, Freddy Emilio, por su amor, comprensión, apoyo y colaboración para alcanzar este logro.

A mis padres, José Ignacio Serrano Corzo y Carmen Molina, quienes han dedicado con amor y entusiasmo todos sus años de vida para mi formación, bienestar y felicidad.

A mis hermanas, Nancy Serrano y Elizabeth Serrano, por su amistad, apoyo y afecto.

Adriana

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Ingeniero, Iván Darío Agudelo Saldarriaga, director del proyecto, por sus valiosos aportes, sugerencias, colaboración y constante apoyo para el desarrollo del trabajo.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 JUSTIFICACIÓN	19
1.4 OBJETIVOS	21
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	21
2. REFERENTES TEÓRICOS	22
2.1 ANTECEDENTES	22
2.2 MARCO TEÓRICO	24
2.2.1 Calidad total	24
2.2.2 Planificación estratégica de marketing	27
2.2.3 El modelo de las 5 fuerzas de Porter	28
2.2.4 Planificación estratégica de producto	30
2.2.5 Certificación de producto	31
2.3 MARCO LEGAL	35
3. METODOLOGÍA	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37

3.3 VARIABLES	39
3.4 INSTRUMENTOS	40
3.5 RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	40
3.6 ANALISIS DE LA INFORMACION	40
4. DIAGNOSTICO DEL SECTOR CERAMICO	58
5. METODOLOGÍA PARA LA CERTIFICACIÓN	61
5.1 CERTIFICACION	61
5.2 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	62
5.2.1 Descripción de reglamentación vigente y normatividad para certificación de producto (ES-R PD-01 V3)	65
5.2.2 Características de una norma	67
5.3 NORMALIZACION	67
5.3.1 Correlación de sello de producto con la norma ISO 9001: 2008	73
6. ESTRUCTURACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA CERTIFICADO DE PRODUCTO TERMINADO DE BALDOSAS CERÁMICAS NO ESMALTADAS	80
7. SÍNTESIS DE UN MODELO REPRESENTATIVO DE LA INDUSTRIA CERÁMICA REGIONAL PARA OPTAR POR CERTIFICACIÓN DE SELLO DE PRODUCTO	82
7.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	82
7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	82
7.3 PROCESOS ESTRATEGICOS	82
7.4 PROCESOS DE MISIONAL	83
7.5 PROCESOS DE APOYO	83
7.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	84

8. MANUAL DEL PROCESO DEL SELLO DE PRODUCTO	85
8.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS Y PROCEDIMIENTOS DE ENSAYOS SEGÚN NORMA NTC-919, NTC-432.1 Y NTC ISO/IEC 17025	89
9. CONCLUSIONES	97
10. RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	103