



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MAYRA MERCEDES

APELLIDOS: ALBA GARCÍA

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

NOMBRE (S): SANDRA

APELLIDOS: MENDIVELSO

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA ESCUELA PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO TECNIDENT LTDA, EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER BAJO LA NTC 5555

RESUMEN:

Se utilizó un estudio descriptivo para diseñar la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Tecnidient Ltda, del municipio de Cúcuta, departamento Norte de Santander basado en la NTC 5555. Se logró elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC 5555, que permitió identificar el estado actual de la empresa y los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión. Se sensibilizó al personal de la Escuela para el Trabajo y Desarrollo Humano, Tecnidient Ltda, acerca de la NTC 5555, con el fin de mostrar la importancia de su rol dentro del SGC. Por último, se documentaron los procesos que garantizan el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 5555.

Palabras Claves: Sistema de gestión, NTC 5555, procesos, control y seguimiento.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 153

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA ESCUELA PARA EL TRABAJO Y EL
DESARROLLO HUMANO TECNIDENT LTDA, EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER
BAJO LA NTC 5555

MAYRA MERCEDES ALBA GARCÍA

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

2015

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA ESCUELA PARA EL TRABAJO Y EL
DESARROLLO HUMANO TECNIDENT LTDA, EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER
BAJO LA NTC 5555

MAYRA MERCEDES ALBA GARCÍA

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

Director:

SANDRA MENDIVELSO

Profesional de Educación ICONTEC

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 9:00 AM – 9:30 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION EN LA ESCUELA PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO TECNIDENT LTDA. EN CUCUTA, NORTE SE SANTANDER BAJO LA NTC 5555”

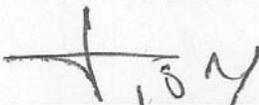
JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

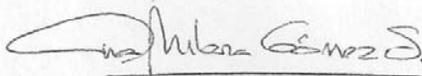
DIRECTOR: SANDRA PATRICIA MENDIVELSO

| NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES | CÓDIGO | CALIFICACIÓN |
|-----------------------------------|----------------|--------------|
| <u>MAYRA MERCEDES ALBA GARCIA</u> | <u>0020175</u> | <u>4,4</u> |

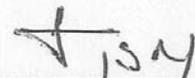
APROBADO

FIRMA DE LOS JURADOS:


JORGE SANCHEZ MOLINA


LIC. ANA MILENA GOMEZ


SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo. Bo. 
COORDINADOR DEL PROGRAMA

Contenido

| | pág. |
|---|-------------|
| Introducción | 14 |
| 1. Problema | 15 |
| 1.1 Título | 15 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 15 |
| 1.3 Formulación del Problema | 16 |
| 1.4 Sistematización del Problema | 16 |
| 1.5 Justificación | 17 |
| 1.6 Objetivos | 18 |
| 1.6.1 Objetivo general | 18 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 18 |
| 1.7 Alcance y limitaciones | 18 |
| 1.7.1 Alcance del proyecto | 18 |
| 1.7.2 Limitaciones | 18 |
| 2. Marco Referencial | 20 |
| 2.1 Antecedentes | 20 |
| 2.1.1 A nivel regional | 20 |
| 2.1.2 A nivel nacional | 20 |
| 2.2 Marco Teórico | 20 |
| 2.2.1 Norma NTC ISO 9001:2008 | 20 |
| 2.2.2 Principios de la gestión de calidad | 22 |
| 2.2.3 Norma técnica colombiana NTC 5555 gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.3 Marco Conceptual | 26 |
| 2.4 Marco Contextual | 28 |
| 2.4.1 Generalidades | 28 |
| 2.4.2 Programas de actitud ocupacional por competencias | 29 |
| 2.4.3 Misión | 30 |
| 2.4.4 Visión | 30 |
| 2.4.5 Estructura Organizacional | 30 |
| 2.5 Marco Legal | 30 |
| 3. Diseño Metodológico | 32 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 32 |
| 3.2 Método | 33 |
| 3.3 Población y Muestra | 33 |
| 3.4 Variables | 34 |
| 3.5 Instrumentos para Recolección de Información | 34 |
| 3.5.1 Fuentes primarias | 34 |
| 3.5.2 Fuentes secundarias | 34 |
| 3.6 Procesamiento y Análisis de la Información | 35 |
| 4. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad | 36 |
| 4.1 Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad NTC 5555 | 36 |
| 4.2 Conformación del Comité de Calidad | 36 |
| 4.3 Capacitación del Personal | 38 |
| 5. Diagnóstico Inicial | 40 |
| 5.1 Definición de Instrumentos | 40 |
| 5.1.1 Lista de chequeo | 40 |

| | |
|--|----|
| 5.1.2 Consulta mediante entrevista | 40 |
| 5.1.3 Criterios de evaluación del diagnóstico | 41 |
| 5.1.4 Análisis de los resultados del diagnóstico inicial | 44 |
| 5.1.5 Ilustración Resultados Diagnóstico Inicial | 45 |
| 5.2 Análisis Cualitativo del diagnóstico inicial | 45 |
| 5.3 Socialización del Diagnóstico | 48 |
| 6. Documentación Inicial | 49 |
| 6.1 Misión | 49 |
| 6.2 Visión | 49 |
| 6.3 Política de Calidad | 49 |
| 6.4 Objetivos de Calidad | 53 |
| 6.5 Exclusiones | 53 |
| 7. Identificación e Interacción de los Procesos | 54 |
| 7.1 Identificación de los procesos | 54 |
| 7.1.1 Procesos estratégicos | 54 |
| 7.1.2 Procesos misionales | 54 |
| 7.1.3 Procesos de apoyo | 55 |
| 7.2 Mapa de Procesos | 57 |
| 8. Normalización de la Documentación del Sistema | 58 |
| 8.1 Estructura Documental Tecnident Ltda | 58 |
| 8.2 Parametrización de los Documentos | 61 |
| 8.2.1 Encabezado | 61 |
| 8.3 Codificación de la Documentación del Sistema | 62 |
| 8.4 Documentos Generados por Proceso | 64 |

| | |
|---|----|
| 8.4.1 Desarrollo curricular | 64 |
| 8.4.2 Gestión de calidad | 65 |
| 8.4.3 Planeación estratégica | 65 |
| 8.4.4 Talento humano | 66 |
| 8.4.5 Bienestar institucional | 66 |
| 8.4.6 Seguimiento institucional | 67 |
| 8.4.7 Gestión académica | 67 |
| 8.4.8 Información y comunicación | 68 |
| 8.4.9 Financiero y administrativo | 68 |
| 8.4.10 Mantenimiento y equipos | 69 |
| 9. Condiciones de la Estructura Documental | 70 |
| 10. Condiciones de la Estructura Documental | 71 |
| 11. Conclusiones | 76 |
| 12. Recomendaciones | 77 |
| Referencias Bibliográficas | 78 |
| Anexos | 80 |