



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** YULI ANDRE

**APELLIDOS:** ORTEGA SANABRIA

**NOMBRE (S):** KARLA PATRICIA

**APELLIDOS:** SOLANO SOLANO

**FACULTAD:** CIENCIAS BÁSICAS

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

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** PAULO CÉSAR

**APELLIDOS:** VALENZUELA

**TÍTULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 6001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRO DE ACOPIO SAN ROQUE S.A.S, MUNICIPIO DE EL ZULIA (N. DE S.)

**RESUMEN:**

Se utilizó un tipo de investigación descriptivo para recopilar la información necesaria para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 6001:2008 para la empresa Centro de Acopio San Roque S.A.S, municipio de El Zulia, N. de S. Se logró realizar un diagnóstico de todos los procesos de la empresa, con el fin de verificar el estado de cumplimiento frente a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 6001:2008. Igualmente, se realizó el direccionamiento estratégico de la empresa y se estableció la planificación de los diferentes procesos del Centro de Acopio San Roque S.A.S., alineada al direccionamiento estratégico propuesto para la organización. Por último, se diseñó la base documental requerida para los diferentes procesos de la empresa, según los requisitos establecidos por un sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC ISO 6001:2008.

Palabras Claves: sistema de gestión, calidad, micro y pequeña empresa, procesos.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 112

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC  
ISO 6001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRO DE ACOPIO SAN ROQUE S.A.S,  
MUNICIPIO DE EL ZULIA (N. DE S.)

YULI ANDREA ORTEGA SANABRIA  
KARLA PATRICIA SOLANO SOLANO

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

2015

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC

ISO 6001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRO DE ACOPIO SAN ROQUE S.A.S,

MUNICIPIO DE EL ZULIA (N. DE S.)

YULI ANDREA ORTEGA SANABRIA

KARLA PATRICIA SOLANO SOLANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director

PAULO CÉSAR VALENZUELA

Ingeniero Industrial

Magister en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CUCUTA

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: 7:30 AM – 8:00 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA NTC ISO 6001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRO DE  
ACOPIO SAN ROQUE S.A.S. MUNICIPIO DE EL ZULIA (N. DE S.)"

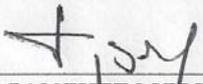
JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA  
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

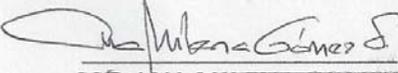
DIRECTOR: PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

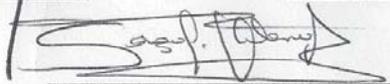
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>YULI ANDREA ORTEGA SANABRIA</u>	<u>0020181</u>	<u>4,4</u>
<u>KARLA PATRICIA SOLANO SOLANO</u>	<u>0020184</u>	<u>4,4</u>

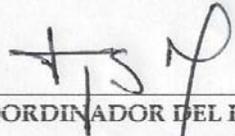
**APROBADA**

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo. Bo.   
COORDINADOR DEL PROGRAMA

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Sistematización	20
1.5 Justificación	21
1.5.1 A nivel de la empresa	21
1.5.2 A nivel del estudiante	21
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos específicos	22
1.7 Delimitaciones	22
1.7.1 Delimitación espacial	22
1.7.2 Delimitación temporal	22
1.8 Alcance y Limitaciones	23
1.8.1 Alcance	23
1.8.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Teórico	26

2.2.1 Norma Técnica Colombiana NTC 6001	26
2.2.2 Direccionamiento Estratégico	30
2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad	35
2.2.4 Enfoque basado en procesos	37
2.2.5 Documentación	39
2.3 Marco Conceptual	40
2.4 Marco Contextual	44
2.5 Marco Legal	45
3. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Población y Muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	47
3.3.1 Información primaria	48
3.3.2 Información secundaria	48
3.4 Análisis de la Información	48
4. Resultados y Análisis	49
4.1 Diagnóstico de los Procesos de la Empresa Respecto a los Requisitos Establecidos en un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma NTC ISO 6001:2008	49
4.1.1 Identificación de la Empresa	49
4.1.2 Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad	55
4.1.3 Resultados del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad	56
4.2 Direccionamiento Estratégico	62

4.2.1 Misión	63
4.2.2 Visión.	64
4.2.3 Valores Corporativos	65
4.2.4 Política de Calidad	67
4.2.5 Objetivos de Calidad	70
4.3 Planificación de Procesos	73
4.3.1 Identificación de los Procesos	73
4.3.2 Interacción de Procesos vs Objetivos de Calidad	75
4.3.3 Mapa de Procesos	79
4.3.4 Caracterización de Procesos	79
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	82
4.4.1 Estructuración y normalización de la documentación	82
4.4.2 Elaboración de documentos	88
5. Conclusiones	97
6. Recomendaciones	99
Referencias Bibliográfica	101
Anexos	103