



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: PAOLA ANDREA SÁNCHEZ SALAZAR  
JESUS IVAN GALVIS ALARCON

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA  
EL GIMNASIO LOS ALMENDROS, BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2000/GTC 200

### RESUMEN:

Se diseñó un Sistema de Gestión de la Calidad orientado a los procesos, proporcionando una ventaja competitiva para el Gimnasio Los Almendros, ayudando así a tener bajo control los procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, logrando así posicionamiento y competitividad en el sector educativo. Se documentaron los procesos que hacen parte de la cadena de valor de la institución, por medio de herramientas de la Ingeniería como lo son los diagramas de flujo; determinando así actividades, responsables, registros y documentos generados en cada proceso.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 199

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO  
LOS ALMENDROS, BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2000/GTC 200

PAOLA ANDREA SÁNCHEZ SALAZAR  
JESUS IVAN GALVIS ALARCON

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2008

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO  
LOS ALMENDROS, BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2000/GTC 200

PAOLA ANDREA SÁNCHEZ SALAZAR  
JESUS IVAN GALVIS ALARCON

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniero de Producción Industrial

Director  
SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2008



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 9 de Octubre de 2008

HORA: 4:00 P.M.

LUGAR: SALA 4 EDIFICIO CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

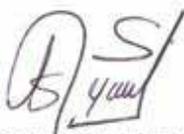
Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO LOS ALMENDROS, BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2000/GTC 200"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Ing. EDINSON GUERRERO SANCHEZ  
Lic. JORGE GARCIA RANGEL

Director: SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES

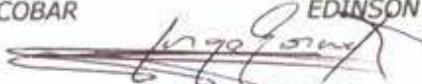
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	Número
PAOLA ANDREA SANCHEZ SALAZAR	0190617	Cuatro, Dos	4,2
JESUS IVAN GALVIS ALARCON	0190616	Cuatro, Dos	4,2

### APROBADA

  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
EDINSON GUERRERO SANCHEZ

  
Vo.Bo. FABIO SEGURA ESCOBAR  
Coordinador Comité Curricular  
Ingeniería Producción Industrial

  
JORGE GARCIA RANGEL

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DIAGNOSTICO ACTUAL DEL GIMNASIO LOS ALMENDROS	16
1.1 ANALISIS DOFA	16
1.1.1 Análisis interno	16
1.1.2 Análisis externo	19
1.1.3 Relación DOFA	23
1.2 GUIA DE AUTOEVALUACION PARA EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	24
1.2.1 Autoevaluación por gestiones	26
1.2.2 Resultado diagnóstico guía de autoevaluación para el mejoramiento institucional	33
1.3 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000/GTC 200	33
1.3.1 Resultado lista de chequeo de la norma ISO 9001:2000/GTC 200	47
2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	50

2.1	COMITÉ DE CALIDAD	50
2.1.1	Alcance del comité de calidad	51
2.1.2	Objetivo comité de calidad	51
2.1.3	Responsabilidades comité de calidad	51
2.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	52
2.2.1	Responsabilidades del representante de la dirección	52
2.3	POLÍTICA DE CALIDAD	53
2.4	OBJETIVOS DE CALIDAD	55
2.5	INDICADORES DE GESTIÓN	56
2.5.1	Metodología para establecer un sistema de indicadores de gestión en las instituciones educativas	56
2.6	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	57
2.7	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	62
3.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	64
3.1	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	66
3.2	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	66

3.3 MANUAL DE CALIDAD	67
3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	69
4. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO LOS ALMENDROS	77
4.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA	77
4.1.1 Pasos para comunicar el sistema de gestión de la calidad	78
4.1.2 Medios de comunicación	78
5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO LOS ALMENDROS	82
5.1 APLICACIÓN DEL CICLO PHVA	82
5.2 DIVULGACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	84
6. CONCLUSIONES	88
7. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	95