



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN – TESIS DE GRADO

**AUTORES: LIZETH KATHERINE APARICIO BERMÚDEZ**  
**ANDREA LORENA GUTIÉRREZ URBINA**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL**

**DIRECTOR: LEÓN RAMIRO OSPINA DUQUE**

**TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MODELO DE PROCESOS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CERÁMICA ITALIA S.A. ENMARCADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **RESUMEN**

En el siguiente trabajo se realizó un diagnóstico del modelo actual de los procesos, enmarcado en el sistema de Gestión de Calidad. Se llevó a cabo la evaluación del modelo de procesos y los objetivos, comparando estos con las mejores prácticas o desempeño en la ejecución de los procesos. Se estableció la estructura organizacional que mejor se ajustó y, la cual promueva la efectividad del modelo de procesos. Se diseñó la arquitectura de los indicadores de gestión, que garantice un mecanismo de seguimiento y control para los procesos.

### **CARACTERISTICAS**

PAGINAS\_101\_

PLANOS\_\_

CARTILLA\_\_

CD-ROM\_\_1\_\_

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MODELO DE PROCESOS DE LA  
CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CERÁMICA ITALIA S.A. ENMARCADO  
EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**LIZETH KATHERINE APARICIO BERMÚDEZ  
ANDREA LORENA GUTIÉRREZ URBINA**

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

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MODELO DE PROCESOS DE LA  
CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CERÁMICA ITALIA S.A. ENMARCADO  
EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**LIZETH KATHERINE APARICIO BERMÚDEZ  
ANDREA LORENA GUTIÉRREZ URBINA**

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

**Director  
LEÓN RAMIRO OSPINA DUQUE  
Especialista en Gerencia Informática**

**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, 18 de Noviembre de 2008

HORA: 4:00 a 6:00 P.M.

LUGAR: SALA 3 EDIFICIO CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MODELO DE PROCESOS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CERAMICA ITALIA S.A. ENMARCADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD"

Jurados: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
Lic. RUTH ADRIANA CASTELLANOS  
Ing. EDINSON GUERRERO

Director: LEON RAMIRO OSPINA DUQUE

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	Número
LIZETH KATHERINE APARICIO BERMUDEZ	0190792	Letra Cuatro, Cero	4,0
ANDREA LORENA GUTIERREZ URBINA	0190795	Cuatro, Cero	4,0

### APROBADA

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

RUTH ADRIANA CASTELLANOS

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

Martha A

EDINSON GUERRERO

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos:5776655 ext: 115 - 116 Fax: 5771988  
Cúcuta - Colombia

Al culminar con éxito mi primer peldaño de mi carrera profesional y lo gratificante que es para mi vida y mi familia, por tal motivo, lo quiero dedicar a quienes con su apoyo y consejo, permitieron que fuera posible este reconocimiento. A mis padres Ignacio Aparicio Aparicio y Luz Marina Bermúdez Gutiérrez, por creer en mi y brindarme la oportunidad de crecer de forma integral, a mis hermanas Lisbeth Karime Aparicio Bermúdez y Luz Mildred Aparicio Bermúdez, por alentarme a continuar mi camino y no desfallecer.

***Lizeth Katherine Aparicio Bermúdez***

Este triunfo esta dedicado a mi familia, ya que ellos representan la pieza fundamental en mi vida, partiendo que este es el comienzo de muchos más. A mis padres Luís Enrique Gutiérrez Velandia y Nubia Urbina Zapata, por su incondicional amor y apoyo en todo momento, a mis hermanas Carolina Gutiérrez Urbina y Maria Gabriela Gutiérrez Urbina, quienes me brindaron la fortaleza para no desfaceller en momentos difíciles.

***Andrea Lorena Gutiérrez Urbina***

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras del trabajo expresan sus agradecimientos:

A la compañía Cerámica Italia S.A. por permitirnos crecer profesionalmente.

A León Ramiro Ospina Duque director del trabajo por aportarnos su experiencia.

A Yasmir Calderón Arenas y Ana Karina Ojeda Castro, por su incondicional colaboración y apoyo para el efectivo desarrollo de nuestro trabajo.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	16
1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE PROCESOS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CERÁMICA ITALIA S.A. ENMARcado EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	18
1.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA CULTURA EN LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES	18
1.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	19
1.2.1 Análisis situacional	20
1.2.2 Análisis de procedimientos	22
1.3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO	32
1.4 PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS	33
2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA COMPAÑÍA CERÁMICA ITALIA S.A	37
2.1 MISIÓN	37
2.2 VISIÓN	37



2.3 POLÍTICA DE CALIDAD	37
2.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	38
2.5 MACROPROCESO DEL NEGOCIO	38
3. PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
3.1 ESQUEMA ORGANIZACIONAL	40
3.1.1 Cúspide o ápice estratégico	40
3.1.2 Línea media	41
3.1.3 Núcleo de operaciones	42
3.1.4 Staff de apoyo	43
3.1.5 Tecnoestructura	44
3.1.6 Ideología	46
3.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	47
3.2.1 Principios organizacionales	47
3.2.2 Valores organizacionales	49
3.3 MECANISMOS DE CONTROL Y COORDINACIÓN	51

3.3.1 Mecanismos de coordinación	51
3.3.2 Mecanismos de control	53
3.4 MACROPROCESO DEL NEGOCIO	56
3.5 MODELO DE PROCESOS	57
3.5.1 Gestión de relación con el cliente	60
3.5.2 Desarrollo y comercialización de productos	61
3.5.3 Gestión de la demanda	63
3.5.4 Aprovisionamiento	64
3.5.5 Flujo de producción	68
3.5.6 Ejecución de la orden	70
3.5.7 Gestión de servicio al cliente	73
3.6 ARQUITECTURA DE INDICADORES	74
3.6.1 Gestión de relación con el cliente	76
3.6.2 Desarrollo y comercialización de producto	77
3.6.3 Gestión de la demanda	78

3.6.4 Aprovisionamiento	80
3.6.5 Flujo de producción	83
3.6.6 Ejecución de la orden	85
3.6.7 Gestión de servicio al cliente	86
4. CONCLUSIONES	88
5. RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	91