



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): JOSÉ ALBERTO

APELLIDOS: JAIMES BUITRAGO

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMP

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JULIO ALFONSO

APELLIDOS: GONZALEZ

TITULO DE LA TESIS: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS
PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SECRETARÍA
DE HACIENDA DEL NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se analizó los lineamientos de la norma NTCGP1000:2009, y verificando su documentación en el manual de procedimientos de la Secretaria de Hacienda del Norte de Santander. Igualmente se verificaron la pertinencia de la documentación frente a la aplicación de los procedimientos. Por ultimo se realizaron los análisis de los resultados para determinar por medio de valores, la aplicación y finalmente realizando las conclusiones que se dispuso al equipo de calidad y mejoramiento continuo para que tomen las medidas necesarias.

Palabras clave: diagnostico, situación, procedimientos, sistema, gestión, calidad.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 79

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL
NORTE DE SANTANDER

JOSÉ ALBERTO JAIMES BUITRAGO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL
NORTE DE SANTANDER

JOSÉ ALBERTO JAIMES BUITRAGO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR
JULIO ALFONSO GONZALEZ
Administrador de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



San José de Cúcuta, 31 de mayo de 2012

LUGAR: CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DE NORTE DE SANTANDER".


MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO.


JURADOS:


GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER	ENTIDAD: U.F.P.S.
HIRLANDER JURGENSEN D'PABLOS	ENTIDAD: GOBERNACIÓN NORTE DE S.
JOSÉ ANTONIO ANAYA ATTALLA	ENTIDAD: U.F.P.S.


DIRECTOR: JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	A - M - L
JOSÉ ALBERTO JAIMES BUITRAGO	0213949	4,0	Cuatro Cero	X


 GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER
 Jurado


 HIRLANDER JURGENSEN D'PABLOS
 Jurado


 JOSÉ ANTONIO ANAYA ATTALLA
 Jurado


 VºBº LUZ STELLA ARENAS PEREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Administración de Empresas

Lola P.



CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	12
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 JUSTIFICACIÓN	14
1.3 OBJETIVOS	14
2. REFERENTES TEORICOS	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEORICO	16
2.3 MARCO LEGAL	20
3. METODOLOGIA	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 POBLACIÓN	39
3.3 MUESTRA	39
3.4 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.5 TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS	40
3.6 TECNICAS DE ANALISIS	41
4. GOBERNACIÓN DEL NORTE DE SANTANDER	43

5. ANALISIS DE RESULTADOS	51
6. RELACION DEL ESTUDIO CON LA NORMA	66
7. CONCLUSIONES	70
8. RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFIA	75
ANEXOS	76