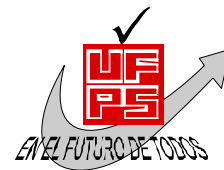




UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): LORENA ADRIANA **APELLIDOS:** GRIMALDO RIVERA

NOMBRE (S): ANDRES MAURICIO **APELLIDOS:** ROJAS GARNICA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JOSÉ ORLANDO **APELLIDOS:** GARCÍA MENDOZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ESTUDIOS CARMARY DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa estudios Carmary, respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001 – 2008, definiendo a su vez, la documentación necesaria para la propuesta del diseño de gestión de la calidad basado en la norma. Como resultado del proceso, se generaron los documentos que contienen la estructura del sistema de gestión de la calidad, como son el manual de calidad, caracterización de procesos y manual de procedimientos e instructivos. Por último, se propuso la creación del sistema de control de gestión para el seguimiento y medición al Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001 – 2008 para la empresa Estudios Carmary.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Calidad, Estudios Carmary, NORMA NTC ISO 9001:2008, Retroalimentación, Mejora continua, Procedo, Procedimiento

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 229

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ESTUDIOS CARMARY DE LA CIUDAD
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA
ANDRES MAURICIO ROJAS GARNICA

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

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ESTUDIOS CARMARY DE LA CIUDAD
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA
ANDRES MAURICIO ROJAS GARNICA

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

Director:
JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA
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, 27 de abril de 2012

LUGAR: CLUB COMERCIO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ESTUDIOS CARMARY DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

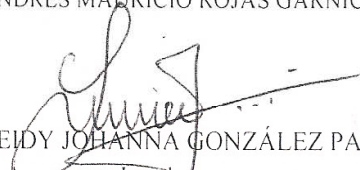
LEIDY JOHANNA GONZÁLEZ PABÓN ENTIDAD: U.F.P.S.

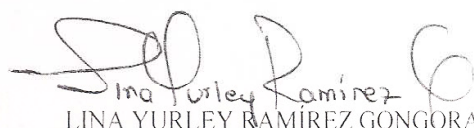
LINA YURLEY RAMÍREZ GONGORA ENTIDAD: U.F.P.S.

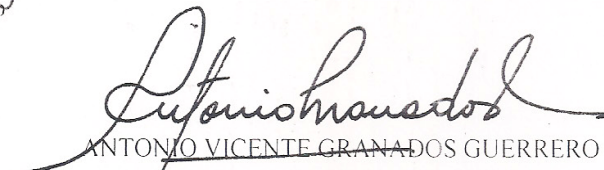
ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO ENTIDAD: U.F.P.S.


DIRECTOR: JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	A - M - L
LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA	0251682	Cuatro Cero	4,0	X
ANDRÉS MAURICIO ROJAS GARNICA	0251683	Cuatro Cero	4,0	X


 LEIDY JOHANNA GONZÁLEZ PABÓN
 Jurado


 LINA YURLEY RAMÍREZ GONGORA
 Jurado


 ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO
 Jurado

V°B° 
 LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Administración de Empresas

Lola P.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4. OBJETIVOS	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
2. ANTECEDENTES GENERALES	17
2.1 ORIGEN DEL TEMA	17
2.2 JUSTIFICACIÓN	17
2.3 ALCANCES O ÁMBITO DEL ESTUDIO (DELIMITACION)	22
2.4 METODOLOGÍA PROPUESTA	23
3. MARCO DE REFERENCIA	25
3.1 ANTECEDENTES	25
3.2 MARCO TEORICO	26
3.3 MARCO LEGAL	43
4. DIAGNOSTICO SITUACIÓN INICIAL	45

4.1 TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	45
5. ESTRUCTURA Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	53
5.1 FASE DE PREPARACIÓN. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	53
5.2 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	61
5.3 FASE DE DOCUMENTACIÓN	63
6. RESULTADOS	73
7. CONCLUSIONES	74
8. RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	78