

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** EIDER **APELLIDOS:** HERNÁN OSORNO

**NOMBRE(S):** LEYMER EDUARDO **APELLIDOS:** TAMI BOTELLO

**FACULTAD:** INGENIERIA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA CIVIL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** VÍCTOR ORLANDO **APELLIDOS:** MUTIS SERRANO

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE VIVIENDAS DE INTERÉS SOCIAL LOCALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

### RESUMEN

En el presente proyecto se toma como objetivo analizar la gestión de calidad de las empresas constructoras de viviendas de interés social localizadas en el municipio de Cúcuta. Se utiliza un investigación transversal de carácter descriptivo para determinar las características de las empresas constructoras en el área de la construcción de viviendas de interés social. Se toman 23 constructoras en la ciudad de Cúcuta. Los resultados presentan la identificación de los conceptos generales de calidad y su aplicación a la edificación de viviendas de interés social por parte de las empresas que se desempeñan en el área de la construcción en el municipio de Cúcuta. Igualmente, se analizan los diferentes riesgos operativos existentes en las empresas constructoras ubicadas en la ciudad. Por último, se describen en qué afecta la no gestión de calidad en el área de la construcción de viviendas de interés social por parte de estas empresas constructoras.

**PALABRAS CLAVES:** gestión de calidad, empresas constructoras, vivienda de interés social.

### CARACTERISTICAS:

**PÁGINAS:** 96 **PLANOS:**      **ILUSTRACIONES:**      **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE VIVIENDAS DE  
INTERÉS SOCIAL LOCALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

EIDER HERNÁN OSORNO

LEYMER EDUARDO TAMI BOTELLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA CIVIL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE VIVIENDAS DE  
INTERÉS SOCIAL LOCALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE CÚCUTA

EIDER HERNÁN OSORNO

LEYMER EDUARDO TAMI BOTELLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Civil

Director

VÍCTOR ORLANDO MUTIS SERRANO

Ingeniero Civil

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA CIVIL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

## ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO

**FECHA:** 14 DE OCTUBRE DE 2016 **HORA:** 3:30 p. m.

**LUGAR:** SALA DE FOTOGRAFIA – EDIFICIO CREAD - UFPS

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA CIVIL

**TITULO DE LA TESIS:** "GESTION DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE VIVIENDAS DE INTERES SOCIAL LOCALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE CUCUTA".

**JURADOS:** ING. CIRO ALFONSO MELO PABON  
ING. GERSON LIMAS RAMIREZ

**DIRECTOR:** INGENIERO VICTOR ORLANDO MUTIS SERRANO.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION NUMERO	LETRA
EIDER HERNAN OSORIO SANCHEZ	1111078	4,1	CUATRO, UNO

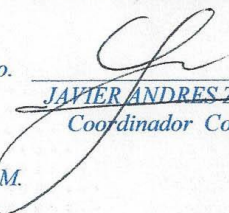
# APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS

  
\_\_\_\_\_  
ING. CIRO ALFONSO MELO PABON

  
\_\_\_\_\_  
ING. GERSON LIMAS RAMIREZ

Vo. Bo.

  
\_\_\_\_\_  
JAVIER ANDRES ZAMBRANO GALVIS  
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

## ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO

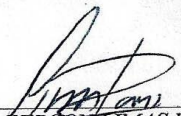
FECHA: 17 DE FEBRERO DE 2017 HORA: 3:30 p. m.  
LUGAR: SALA 4 – TERCER PISO EDIFICIO CREAD - UFPS  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA CIVIL  
TITULO DE LA TESIS: “GESTION DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE VIVIENDAS DE INTERES SOCIAL”.  
JURADOS: ING. GERSON LIMAS RAMIREZ  
ING. CIRO ALFONSO MELO PABON


DIRECTOR: INGENIERO VICTOR ORLANDO MUTIS SERRANO.

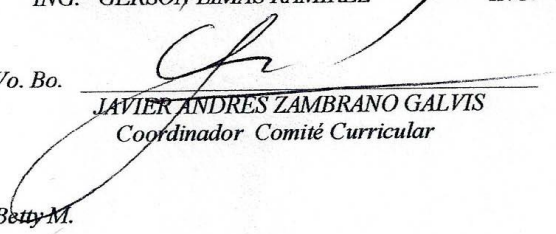
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION
	NUMERO	LETRA
LEYMER EDUARDO TAMI BOTELLO	1110708	4,1 CUATRO, UNO

# APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS

  
\_\_\_\_\_  
ING. GERSON LIMAS RAMIREZ

  
\_\_\_\_\_  
ING. CIRO ALFONSO MELO PABON

Vo. Bo.   
\_\_\_\_\_  
JAVIER ANDRES ZAMBRANO GALVIS  
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Descripción del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Delimitación	19
1.6.1 Espacial.	19
2. Marco Referencial	21
2.1 Estado del Arte	21
2.2 Marco Teórico	23
2.2.1 Gestión y control de calidad en el área de la construcción	23
2.2.2 Importancia de la innovación en las empresas de construcción	26
2.2.3 La innovación en el mundo empresarial actual	29
2.2.4 La innovación en las empresas constructoras desde un punto de vista tecnológico	30
2.2.5 Costos de calidad dentro de las empresas constructoras	34
2.2.6 ¿Qué son los Costos de Calidad?	37
2.2.7 La medición de los costos de calidad	40

2.3 Marco Conceptual	41
3. Metodología	43
3.1 Tipo de Estudio	43
3.2 Método	43
3.3 Población y muestra	44
3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información	44
3.5 Fuentes para la Obtención de la Información	45
3.5.1 Fuentes primarias	45
3.5.2 Fuentes secundarias	45
4. Resultados	46
4.1 Conceptos Generales de Calidad y su Aplicación a la Edificación de Viviendas de Interés Social por parte de las Empresas que se Desempeñan en el Área de la Construcción en el Municipio de Cúcuta	46
4.1.1 Análisis de la calidad en las empresas Constructoras	49
4.2 Analizar los Diferentes Riesgos Operativos Existentes en las Empresas Constructoras Ubicadas en el Municipio de Cúcuta	54
4.3 En qué afecta la no Gestión de Calidad en el área de la Construcción de Viviendas de Interés Social por Parte de las Empresas Constructoras	61
5. Conclusiones	72
6. Recomendaciones	74
Referencias Bibliográficas	75
Anexos	80