



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): WILMAR FERNANDO **APELLIDOS:** ARIAS AHUMADA
NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA **APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA ORGANIZACIÓN CHILDS &
TEENS Y CIA LTDA.

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la organización el cual permitió conocer la situación actual de la misma respecto a los requisitos de la norma estableciendo una política y objetivos de calidad acordes con los propósitos. Igualmente, se identificaron y caracterizaron los diferentes procesos con el diseño de la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2008. Por ultimo, se establecieron métodos apropiados para el sistema de seguimiento y medición de los procesos por medio de programas y actividades de sensibilización y capacitación a todo el personal de la organización, creando el manual de calidad pertinente para la empresa.

Palabras clave: diseño, sistema calidad, lineamientos, organización.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 171

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA ORGANIZACIÓN CHILDS
& TEENS Y CIA. LTDA.

WILMAR FERNANDO ARIAS AHUMADA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2011

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA ORGANIZACIÓN CHILDS
& TEENS Y CIA LTDA.

WILMAR FERNANDO ARIAS AHUMADA

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

Director
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2011

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 21 de Noviembre de 2011

HORA: 2:00 p.m.

LUGAR: AUDITORIO CREAD SALA-3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA ORGANIZACIÓN CHILDS & TEENS Y CIA LIDA."

Jurados: Lic. LUCY GÓMEZ MINA
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA


NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
WILMAR F. ARIAS AHUMADA	1190080	Cuatro, Dos	4.2

APROBADA


Lic. LUCY GÓMEZ MINA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACION	16
1.4 OBJETIVOS	16
1.5 DELIMITACIONES	17
1.6 ALCANCE Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEÓRICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	21
2.2.1 Elementos del sistema de gestión de calidad	21
2.2.2 Política de calidad	23
2.2.3 Enfoque basado en procesos	23
2.2.4 Caracterización de procesos	25
2.2.5 Documentación del sistema de gestión de la calidad	25
2.2.6 Objetivos de la documentación	26
2.3 MARCO LEGAL	27
3. METODOLOGÍA	29

3.1 TIPO DE INVESTIGACION	29
3.2 POBLACIÓN	29
3.3 MUESTRA	29
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	31
4.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	42
4.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	42
4.2.1 Comité de calidad	42
4.2.2 Representante de la alta dirección	44
4.2.3 Política de calidad	45
4.2.4 Objetivos de calidad	46
4.3 GESTIÓN POR PROCESOS	47
4.3.1 Mapa de procesos	48
4.3.2 Caracterización de los procesos	52
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	56
4.4.1 Estructura de la documentación	56
4.4.2 Normalización de documentos	57
4.4.3 Elaboración de documentos	60
4.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	63
4.6 SENSIBILIZACIÓN	65
4.7 MANUAL DE CALIDAD	66
5. CONCLUSIONES	72

6. RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	75
ANEXOS	77