



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** GERSON FABIÁN

**APELLIDOS:** GUERRERO ROBLES

**NOMBRE (S):** JOSÉ GREGORIO

**APELLIDOS:** CHACÓN RODRÍGUEZ

**FACULTAD:** INGENIERIA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** CLARA PAOLA

**APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN  
LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 PARA LA  
EMPRESA UNIFORMES UNO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA

### RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico, para verificar el estado de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008; a partir de esto, se planteó el direccionamiento estratégico de la empresa, basado en calidad y se identificó el mapa de proceso. Adicionalmente, se realizaron las caracterizaciones de los procesos y se diseñó la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad. Los resultados del proyecto permiten satisfacer plenamente los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa, con el fin de conseguir altos niveles de producción y de calidad.

Palabras clave: diseño, gestión, calidad, uniformes, procesos.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 159

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 PARA LA  
EMPRESA UNIFORMES UNO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA

GERSON FABIÁN GUERRERO ROBLES  
JOSÉ GREGORIO CHACÓN RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

DISEÑO DEL SISTEMA Q DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 PARA LA  
EMPRESA UNIFORMES UNO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA

GERSON FABIÁN GUERRERO ROBLES  
JOSÉ GREGORIO CHACÓN RODRÍGUEZ

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

Directora  
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 16 de Noviembre de 2012

HORA: 3:00 a 4:00 p.m.

LUGAR: CREAD - SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001: 2008 PARA LA EMPRESA UNIFORMES UNO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA"

Jurados: Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Doc. HEMEL HERNANDEZ SALCEDO


Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
<b>GERSON FABIAN GUERRERO ROBLES</b>	<b>1190161</b>	<b>Cuatro. Uno</b>	<b>4.1</b>
<b>JOSE GREGORIO CHACON RODRIGUEZ</b>	<b>1190073</b>	<b>Cuatro. Uno</b>	<b>4.1</b>

**APROBADA**

Ing.  JUAN CARLOS BERMUDEZ      Ing.  FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

 Doc. HEMEL HERNANDEZ SALCEDO

Vo.Bo.  SOFIA ORJUELA ABRIL  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

Sandra R.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACION	17
1.4 OBJETIVOS	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	18
1.5.1 Alcances	18
1.5.2 Limitaciones	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO CONTEXTUAL	20
2.3 MARCO TEORICO	21
2.3.1 Los sistemas de gestión de la calidad	21
2.3.2 Matriz DOFA. Análisis DOFA	24
2.3.2.1 Análisis externo	26
2.3.2.2 Análisis interno	29
2.3.3 Planeación estratégica	31

2.3.3.1 Visión	35
2.3.3.2 Misión	35
2.3.3.3 Manual de calidad	40
2.3.4 Mapa de procesos	44
2.3.5 Caracterización de los procesos	46
2.3.6 La documentación	47
2.4 MARCO CONCEPTUAL	50
3. DISEÑO METODOLOGICO	53
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.2 POBLACION Y MUESTRA	53
3.2.1 Población	53
3.2.2 Muestra	53
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
3.3.1 Fuentes primarias	53
3.3.2 Fuentes secundarias	54
3.4 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	54
4. DESARROLLO DE PROYECTO	55
4.1 IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	55
4.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DOCUMENTACION	55
4.3 DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA UNIFORMES UNO	58
4.3.1 Perspectiva del cliente	58
4.3.2 Perspectiva financiera	59
4.3.3 Perspectiva interna	59

4.3.4 Matriz DOFA	62
4.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	69
4.4.1 Misión	69
4.4.2 Visión	70
4.4.3 Política de calidad	72
4.4.4 Objetivos de la calidad	78
4.5 REUNION INICIAL CON LA ALTA DIRECCION	80
4.6 COMITÉ DE CALIDAD	81
4.7 REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	83
4.8 IDENTIFICACION Y DEFINICION DEL MAPA DE PROCESOS	83
4.8.1 Identificación de los procesos de la empresa y su relación con el sistema de gestión de calidad	83
4.8.1.1 Procesos gerenciales	84
4.8.1.2 Procesos misionales	85
4.8.1.3 Procesos de apoyo	85
4.9 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NTC- ISO 9001:2008	87
4.9.1 Reunión con los responsables de cada proceso	88
4.9.2 Entrevista con los responsables de los procesos definidos	88
4.9.3 Definición de las caracterizaciones	91
4.10 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	91
4.10.1 Estructura de la documentación	92
4.10.2 Elaboración de documentos	95
4.10.3 Elaboración de formatos y/o registros	96
4.10.4 Manual de calidad	96

4.10.5 Procedimientos documentados	99
4.10.6 Registros y/o formatos	99
4.11 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	101
5. CONCLUSIONES	103
6. RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFIA	106
ANEXOS	108