



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** EDWARD **APELLIDOS:** PADILLA MÉNDEZ  
**NOMBRE (S):** YURI GUADALUPE **APELLIDOS:** BLANCO SAYAGO

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

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

**TITULO DE LA TESIS:** PROPUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL PEQUEÑO  
COMERCIO EN LA EMPRESA DE CALZADO ESPIA, BASADO EN LOS REQUISITOS  
DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 5520-1

**RESUMEN:**

Se realizó una investigación de tipo descriptiva por medio de un diagnóstico estratégico el cual permitió conocer la situación actual de la empresa y el entorno en el cual se desarrolla, determinando el grado de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma técnica colombiana NTC 5520-1. Igualmente, se diseñaron estrategias para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y estructurando la documentación necesaria para la calidad del servicio de Calzado Espía.

Palabras clave: calidad, servicio, requisitos, calzado, NTC 5520-1.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 69

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PROPUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO  
EN LA EMPRESA DE CALZADO ESPIA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 5520-1

EDWARD PADILLA MÉNDEZ  
YURI GUADALUPE BLANCO SAYAGO

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

PROPUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO  
EN LA EMPRESA DE CALZADO ESPIA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 5520-1

EDWARD PADILLA MÉNDEZ  
YURI GUADALUPE BLANCO SAYAGO

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

Director  
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
Ingeniero Industrial

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



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: Cúcuta, 1º de Marzo de 2012

HORA: 5:00 p.m.

LUGAR: CREAD - SALA DE 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO EN LA EMPRESA DE CALZADO ESPIA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA 5520-1"

Jurados: Ing. JAVIER ALBERTO BUENO ESTEBAN  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Met. SIMEON SEPULVEDA

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
EDWARD PADILLA MENDEZ	1190225	Tres. Ocho	3.8
YURI GUADALUPE BLANCO SAYAGO	1190248	Tres. Ocho	3.8

**APROBADA**

Ing. JAVIER ALBERTO BUENO ESTEBAN Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Met. SIMEON SEPULVEDA  
ced. 01858.

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

Sandra R

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
1.4 OBJETIVOS	14
1.5 DELIMITACIONES	15
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	15
2. REFERENTES TEÓRICOS	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEÓRICO	16
3. METODOLOGÍA	22
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
3.4 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN	22
4. DESARROLLO DEL PROYECTO	24
4.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	24
4.2 REQUISITOS DE LA NTC-5520	35

4.3 ESTRATEGIAS PARA LA APLICACIÓN DE LA NTC-5520	53
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL SERVICIO	60
5. CONCLUSIONES	67
6. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69