



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MONICA LETICIA

APELLIDOS: MONSALVE RIVERA

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: _____ INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: _____ INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): HUGO ALBERTO

APELLIDOS: TENORIO CONTRERAS

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA COOPERATIVA COOTRASMAR C.T.A. EN EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001-2008

RESUMEN:

Se llevo a cabo un diagnostico a nivel general de la Cooperativa Cootrasmar con el fin de conocer la situación actual de la organización, a través del cual se pudo detectar que carecía de una estructura organizacional que le pudiera asegurar la calidad en la prestación del servicio, una vez identificada esta problemática se elaboro el direccionamiento estratégico de la organización que quedo compuesto por los principios corporativos, misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad y además se identificaron, caracterizaron, documentaron y se establecieron los indicadores de gestión de seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del servicio de outsourcing de facturación a entidades del sector salud de la cooperativa.

Palabras clave: diseño, sistema, gestión, calidad, servicio.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 61

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA COOPERATIVA
COOTRASMAR C.T.A. EN EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE
FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD CON BASE EN LA
NORMA ISO 9001-2008

MONICA LETICIA MONSALVE RIVERA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA COOPERATIVA
COOTRASMAR C.T.A. EN EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE
FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD CON BASE EN LA
NORMA ISO 9001-2008

MONICA LETICIA MONSALVE RIVERA

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

Director
HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS
Ingeniero de Producción Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2012



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 16 de Noviembre de 2012

HORA: 2:00 p.m.

LUGAR: CREAD - SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA COOPERATIVA COOTRASMAR C.T.A. EN EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ
Doc. AUDREY SANCHEZ

Director: Ing. HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
MONICA LETICIA MONSALVE RIVERA	1190295	Cuatro. Tres	4.3

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ

Doc. AUDREY SANCHEZ

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

Sandra R.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 JUSTIFICACIÓN	11
1.4 OBJETIVOS	11
1.5 DELIMITACION	12
2. REFERENTES TEORICOS	13
2.1 ANTECEDENTES	13
2.2 MARCO TEORICO	14
2.3 MARCO LEGAL	25
3. METODOLOGIA	26
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
3.4 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	27
4. DESARROLLO DEL PROYECTO	29
4.1 DIAGNÓSTICO A NIVEL GENERAL DE COOTRASMAR C.T.A	29

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA COOTRASMAR C.T.A	29
4.3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN COOTRASMAR C.T.A	40
4.4 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS QUE COMPONEN EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD DE COOTRASMAR C.T.A	48
4.5 ESTABLECIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE FACTURACIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD DE COOTRASMAR C.T.A	56
5. CONCLUSIONES	58
6. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60