



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): LUIS CARLOS

APELLIDOS: TORRES MORA

NOMBRE (S): NATALI PAZ

APELLIDOS: PASCUALONE

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA

APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA AQUAFRIZZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para verificar el estado con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y desarrollando un direccionamiento estratégico. Se identificaron los procesos que se realizaron en planta, elaborando el mapa de procesos de la empresa AQUAFRIZZ. Igualmente, se caracterizaron los procesos que se ejecutaron en la empresa. Por ultimo se diseñaron las estructuras documentales y documentos requeridos para el SGC garantizando que los procesos se desarrollaron bajo condiciones controladas

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

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 112

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA
AQUAFRIZZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

LUIS CARLOS TORRES MORA
NATALI PAZ PASCUALONE

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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA
AQUAFRIZZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

LUIS CARLOS TORRES MORA
NATALI PAZ PASCUALONE

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 INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Junio 5 de 2012

HORA: 8:00 a.m.

LUGAR: SALA DE TUTORES - CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA AQUAFRIZZ DE LA CIUDAD DE CUCUTA BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Doc. JOSUE CRISTANCHO

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
NATALI PAZ PASCUALONE	1190386	Cuatro. Cuatro	4.4
LUIS CARLOS TORRES MORA	1190334	Cuatro. Cuatro	4.4

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Doc. JOSUE CRISTANCHO

V.Bo. SONYA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sandra R.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.5 DELIMITACIONES	19
2. REFERENTES TEORICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.3 MARCO LEGAL	39
3. METODOLOGIA	40
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	41
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	42
4.1 SITUACIÓN PRELIMINAR EN LA EMPRESA AQUAFRIZZ	42

4.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	62
4.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	85
5. CONCLUSIONES	93
6. RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	98