



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): NATHALY

APELLIDOS: ESCALANTE CHONA

NOMBRE (S): EMILY ZULAY

APELLIDOS: SÁNCHEZ CORREAL

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARTHA SOFÍA

APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOGAR INFANTIL EL PORVENIR DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA ISO NTC 9001:2008

RESÚMEN:

Se realizó un diagnóstico evaluando el contexto actual de la organización y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008, el cual permitió identificar la situación actual de la institución reenfocando el direccionamiento estratégico, que permitió elaborar la misión, visión, política y objetivos de la calidad. Igualmente se identificaron los procesos, se creó el mapa de procesos y se procedió a la caracterización de cada uno. Por último, se diseñó la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad requerida por la NTC ISO 9001:2008.

Palabras clave: Calidad, Diseño, Proceso, Mejora continua, Hogar Infantil El Porvenir.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 73

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROOM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOGAR INFANTIL
EL PORVENIR DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
NTC ISO 9001:2008

NATHALY ESCALANTE CHONA
EMILY ZULAY SANCHEZ CORREAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOGAR INFANTIL
EL PORVENIR DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
NTC ISO 9001:2008

NATHALY ESCALANTE CHONA
EMILY ZULAY SANCHEZ CORREAL

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título:
Ingeniera Industrial

Directora:
MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2013



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 08 de Noviembre de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOGAR INFANTIL EL PORVENIR DE LA CIUDAD DE CUCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA
Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA
Doc. ANA MILENA GOMEZ

Directora: ING. SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
NATHALY ESCALANTE CHONA	1190543	Cuatro, Cuatro	4.4

APROBADA

Ing. Ing. FABIO ORLANDO SEGURA

Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA

Doc. ANA MILENA GOMEZ

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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. PROBLEMA	4
1.1 TÍTULO	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
1.4.1 A nivel de organización	5
1.4.2 A nivel de estudiante	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 DELIMITACIONES	6
1.6.1 Delimitación espacial	6
1.6.2 Delimitación temporal	6
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	6
1.7.1 Alcances	6
1.7.2 Limitaciones	6
2. MARCO REFERENCIAL	7
2.1 ANTECEDENTES	7

2.2 MARCO CONTEXTUAL	9
2.2.1 Información general	9
2.2.2 Tipo de empresa	9
2.2.3 Misión	9
2.2.4 Visión	9
2.2.5 Objetivos	9
2.2.6 Estructura ente administrativo	10
2.3 MARCO TEÓRICO	11
2.3.1 Análisis DOFA	11
2.3.2 Análisis estratégico	12
2.3.3 Misión de la empresa	12
2.3.4 Visión de la empresa	13
2.3.5 ¿Qué es Calidad?	13
2.3.6 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)?	13
2.3.7 Principios de Gestión de la Calidad	14
2.3.8 Beneficios de trabajar con un S.G.C.	15
2.3.9 Documentación de un S.G.C.	16
2.3.10 Caracterización de procesos	18
2.3.11 Estudio de procesos y procedimientos	19
2.4 MARCO CONCEPTUAL	26
2.5 MARCO LEGAL	27
3. DISEÑO METODOLÓGICO	28

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	28
3.3.1 Fuentes primarias	28
3.3.2 Fuente secundarias	28
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	29
4. DESARROLLO DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOGAR INFANTIL EL PORVENIR DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008	30
4.1 DIAGNÓSTICO	30
4.1.1 Diagnóstico de la Organización	30
4.1.2 Diagnóstico frente a la NTC ISO 9001:2008	33
4.2 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD	43
4.2.1 Política de la Calidad	44
4.2.2 Objetivos de la Calidad	46
4.2.3 Misión	48
4.2.4 Visión	48
4.3 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	50
4.3.1 Identificación de los procesos	50
4.3.2 Interacción de los procesos	51
4.3.3 Mapa de procesos	52
4.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS E INDICADORES DE GESTIÓN	53

4.4.1	Caracterización de procesos	53
4.4.2	Diseño de indicadores de gestión	54
4.5	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57
4.5.1	Estructura y estandarización de los documentos	57
4.5.2	Elaboración de los documentos	60
5.	CONCLUSIONES	69
6.	RECOMENDACIONES	70
	BIBLIOGRAFÍA	71
	ANEXOS	74