



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS  
RESUMEN TRABAJO DE GRADO



AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): NATALIA EUGENIA      APELLIDOS: CHÁVEZ RAMÍREZ  
NOMBRE(S): KARLA YESELIN      APELLIDOS: RODRÍGUEZ URIBE

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIAS  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO      APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC- ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COOPRECOOPAS, EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa y su cumplimiento con respecto a los requerimientos de la norma, se elaboró la planeación estratégica de la empresa Cooprecoopas, se identificaron, definieron y caracterizaron los procesos, evidenciando su interacción en un mapa de procesos. Por último, se definió la estructura documental requerida por la norma NTC ISO 9001:2008 y los documentos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

PALABRAS CLAVE: Diseño, Gestión, Documentación, Calidad, ISO 9001:2008.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 370 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 41 CD ROOM: 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN LA NORMA NTC- ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COOPRECOOPAS, EN EL  
MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

NATALIA EUGENIA CHÁVEZ RAMÍREZ  
KARLA YESELIN RODRÍGUEZ URIBE

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

2015

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN LA NORMA NTC- ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COOPRECOOPAS, EN EL  
MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

NATALIA EUGENIA CHÁVEZ RAMÍREZ  
KARLA YESELIN RODRÍGUEZ URIBE

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

Director  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Magíster en Ingeniería Industrial

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

2015



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 06 del 2015

HORA: 07:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

**Título de la Tesis:** "DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA COOPRECOOPAS, EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER."

**Jurados:**  
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL  
Ing. DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

**Director:** FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
NATALIA EUGENIA CHAVEZ RAMIREZ	1190581	CUATRO, DOS	4.2
KARLA YESELIN RODRIGUEZ URIBE	1190622	CUATRO, DO S	4.2

**APROBADA**

  
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

  
Ing. DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Yo. Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



*Dedico este trabajo a Dios que nos acompañó cada día en el desarrollo de este proyecto de vida, aprendiendo que cada tropiezo es una enseñanza.*

*A mis padres María Eugenia y Jorge que con amor, comprensión y sacrificio nos han sacado adelante, este triunfo es de ustedes.*

*A mis hermanas Gloria y Marcela por estar pendientes de mí y ayudarme en todo lo que necesité durante mi formación profesional.*

*A mi compañera Karla, por su disponibilidad, colaboración y apoyo en tantos momentos difíciles, hicimos un excelente equipo de trabajo.*

NATALIA EUGENIA CHÁVEZ RAMÍREZ

*Dedico este trabajo a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo mi periodo de estudio.*

*A mis padres Nohora y Jesús, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación. Gracias por infundir en mí, la lucha y el deseo de superación.*

*A mis hermanos Mónica y Stiven, por estar conmigo y apoyarme siempre.*

*A mi Tía Nelly, mi ángel guardián, mi protectora incondicional, que toda la vida me apoyó y me dio su amor y cariño, sé que con la sabiduría de Dios me enseñaste a ser quien soy hoy.*

*A mi familia, por sus palabras de aliento y buenos deseos, especialmente a mi prima Katherine.*

*A mi amiga y compañera de tesis Natalia, valió la pena luchar juntas por esta meta.*

**KARLA YESELIN RODRÍGUEZ URIBE**

## Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 A nivel de la empresa	17
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos	18
1.6 Delimitaciones	18
1.6.1 Delimitación Espacial	18
1.6.2 Delimitación Temporal	19
1.7 Alcances y Limitaciones	19
1.7.1 Alcances	19
1.7.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Contextual	24
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 Calidad	25
2.3.2 Gestión de Calidad	25
2.3.3 Sistema de Gestión de Calidad	26

2.3.3.1	Proceso de elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad	27
2.3.4	Diagnostico Organizacional	27
2.3.4.1	Análisis DOFA	28
2.3.4.2	Listas de Chequeo	29
2.3.5	Direccionamiento estratégico	30
2.3.5.1	Misión	30
2.3.5.2	Visión	31
2.3.5.3	Políticas de Calidad	32
2.3.5.4	Objetivos de Calidad	32
2.3.6	Caracterización de procesos	33
2.3.7	Enfoque basado en procesos	34
2.3.8	Mapa de procesos	36
2.3.9	Documentación	37
2.4	Marco Conceptual	38
2.5	Marco Legal	43
3.	Diseño Metodológico	44
3.1	Tipo de Investigación	44
3.2	Población y Muestra	45
3.2.1	Población	45
3.2.2	Muestra	45
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	45
3.3.1	Información Primaria	45
3.3.2	Información Secundaria	45
3.4	Análisis de la Información	46



4. Desarrollo del Proyecto	47
4.1 Situación actual de la empresa	48
4.1.1 Diagnóstico Organizacional	49
4.1.2 Diagnóstico del Cumplimiento de Requisitos	52
4.2 Diseño del Direccionamiento Estratégico	80
4.2.1 Misión	80
4.2.2 Visión	81
4.2.3 Política de Calidad	82
4.2.4 Objetivos de Calidad	86
4.2.5 Indicadores de los Objetivos de Calidad	87
4.3 Identificación y Definición de Procesos	92
4.3.1 Clasificación de los Procesos	92
4.3.2 Interacción de los Procesos	94
4.3.3 Mapa de Procesos	95
4.3.4 Caracterizaciones	96
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	100
4.4.1 Declaración documentada de la Política y Objetivos de Calidad	103
4.4.2 Manual de Calidad	104
5 Conclusiones	113
6. Recomendaciones	115
Bibliografía	117
Anexos	120