



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): LUISA FERNANDA

APELLIDOS: PATIÑO ECHAVARRÍA

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARTHA SOFÍA

APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA VIVITAR CONSTRUCCIONES LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se utilizó un tipo de estudio descriptivo, tomando como población a los empleados, tanto del área administrativa como del área operativa, lo cual suma 23 personas vinculadas a la empresa VIVITAR CONSTRUCCIONES LTDA. Se realizó un diagnóstico que permitió identificar la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, así como sus fortalezas y debilidades. Igualmente, se definió el direccionamiento estratégico, política y objetivos de calidad y se identificaron los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como el mapa de procesos de la empresa. Por último, se caracterizaron los procesos de la empresa y se elaboró la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.

Palabras clave: procesos, gestión, calidad, cliente.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 176

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
EMPRESA VIVITAR CONSTRUCCIONES LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC

ISO 9001:2008

LUISA FERNANDA PATIÑO ECHAVARRÍA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
EMPRESA VIVITAR CONSTRUCCIONES LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008

LUISA FERNANDA PATIÑO ECHAVARRÍA

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

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 10 del 2014
HORA: 03:00 p.m.
LUGAR: CREAD, SALA DE 3
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA VIVITAR CONSTRUCCIONES LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC - ISO 9001:2008."


Jurados:
Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA HADDAD
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: **MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL**

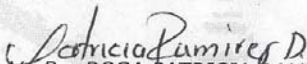
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
LUISA FERNANDA PATIÑO ECHAVARRIA	1190771	CUATRO, CUATRO	4.4

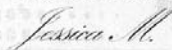
A P R O B A D A


Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA HADDAD


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


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


Jessica M.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Justificación	16
1.3.1 A nivel de la empresa	16
1.3.2 A nivel del estudiante	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Delimitaciones	18
1.5.1 Delimitación espacial	18
1.5.2 Delimitación temporal	18
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	21
2.3 Marco Teórico	22
2.3.1 Diseño de un sistema de gestión de calidad	22

2.3.2 Diagnóstico	23
2.3.3 Direccionamiento estratégico	24
2.3.4 Objetivos de calidad	24
2.3.5 Política de calidad	25
2.3.6 Indicadores estratégicos	26
2.3.7 Enfoque basado en procesos	27
2.3.8 Mapa de procesos	28
2.3.9 Caracterización de los procesos	29
2.3.10 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	30
2.4 Marco Conceptual	32
2.5 Marco Legal	34
3. DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 Tipo de Investigación	35
3.2 Población y Muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	35
3.3.1 Información primaria	35
3.3.2 Información secundaria	36
3.4 Análisis de la Información	36
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	37
4.1 Situación Preliminar en la Empresa Vivitar Construcciones Ltda.	37
4.1.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa	38

4.1.2 Diagnóstico DOFA	61
4.2 Direccionamiento Estratégico	64
4.2.1 Conformación del comité de calidad	64
4.2.2 Representante de la dirección	65
4.2.3 Alcance y exclusiones del sistema de gestión de calidad	65
4.2.4 Definición de la Política y Objetivos de calidad	65
4.3 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	73
4.3.1 Identificación de procesos y elaboración del mapa de procesos	73
4.3.2 Caracterización de los procesos	76
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	79
4.4.1 Manual de calidad	83
5. CONCLUSIONES	89
6. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	94