

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LUIS ALBERTO

APELLIDOS: FLOREZ PATIÑO

NOMBRE(S): HERNANDO ALFONSO

APELLIDOS: BRICEÑO RAMIREZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (PROYECTO): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001: 2015 PARA EL HOTEL VILLA ANTIGUA DEL MUNICIPIO DE VILLA DEL ROSARIO.

RESUMEN

En el actual proyecto de grado, se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9001-2015 para el Hotel Villa Antigua, ubicado en el municipio de Villa del Rosario. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual del hotel con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma, seguidamente, se estableció la planeación estratégica, donde se incluyó misión, visión, política y objetivos, alineados al contexto actual de la organización y que expresan el compromiso de esta con el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. Una vez definida la planeación estratégica, se procedió a caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento del Hotel Villa Antigua, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una y detallando la forma en que se relacionan. El proyecto concluyó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del Sistema de Gestión de Calidad

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad – Control de Riesgos – NTC ISO 9001-2015 – Seguimiento - Medición

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 140 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015 PARA EL HOTEL VILLA ANTIGUA DEL MUNICIPIO DE VILLA DEL
ROSARIO

HERNANDO ALFONSO BRICEÑO RAMÍREZ

LUIS ALBERTO FLOREZ PATIÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015 PARA EL HOTEL VILLA ANTIGUA DEL MUNICIPIO DE VILLA DEL
ROSARIO

HERNANDO ALFONSO BRICEÑO RAMÍREZ

LUIS ALBERTO FLOREZ PATIÑO

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

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Magister en administración de empresas con especialidad en dirección de proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Febrero, 22 del 2018

HORA: 11:00 A.M

LUGAR: CREAD - SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA EL HOTEL VILLA ANTIGUA DEL MUNICIPIO DE VILLA DEL ROSARIO."

Jurados:
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
LUIS ALBERTO FLOREZ PATIÑO	1191279	CUATRO	4.0
HERNANDO ALFONSO BRICEÑO RAMÍREZ	1191299	CUATRO	4.0

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Agradecimientos

Hernando Alfonso Briceño Ramirez y Luis Alberto Florez Patiño citan sus agradecimientos:

A Dios por ser nuestro guía, por brindarnos la sabiduría y entendimiento necesario para cumplir este logro, por mostrarnos el camino correcto en los momentos difíciles y por permitirnos culminar esta etapa de nuestras vidas con éxito y satisfacción por lo logrado.

A nuestros padres, quienes nos han brindado su amor, compañía y apoyo incondicional en cada una de las etapas de nuestras vidas y por guiarnos a cumplir esta meta trazada.

Resumen

En el actual proyecto de grado, se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9001-2015 para el Hotel Villa Antigua, ubicado en el municipio de Villa del Rosario. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual del hotel con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma, seguidamente, se estableció la planeación estratégica, donde se incluyó misión, visión, política y objetivos, alineados al contexto actual de la organización y que expresan el compromiso de esta con el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. Una vez definida la planeación estratégica, se procedió a caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento del Hotel Villa Antigua, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una y detallando la forma en que se relacionan. El proyecto concluyó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del Sistema de Gestión de Calidad.

Abstract

In the current degree project, the Quality Management System was designed based on the NTC ISO 9001-2015 standard for the Villa Antigua Hotel, located in the municipality of Villa del Rosario. As a first objective, a diagnosis was made of the current state of the hotel with respect to the requirements of the rule, followed by strategic planning, which included mission, vision, policy and objectives, aligned with the current context of the organization and that express the commitment of this with the fulfillment of the requirements of the interested parties. Once the strategic planning was defined, all the processes were characterized by identifying all the activities for the proper functioning of the Villa Antigua Hotel, taking into account the risks presented in each one and detailing the way in which they are related. The project concluded with the preparation of the required documentation for the support of the Quality Management System

Contenido

	Pag.
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcances	18
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco contextual	22
2.2.1 Información general y descripción de la organización	22

2.2.2 Ubicación	22
2.2.3 Logo	23
2.2.4 Servicios	24
2.2.5 Teléfono y pagina web	25
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 Herramientas de diagnóstico	25
2.3.2 Análisis DOFA	27
2.3.3 Ciclo PHVA	27
2.3.4 Calidad	28
2.3.5 Sistema de Gestión de la Calidad	28
2.3.6 Direccionamiento estratégico	29
2.3.7 Mapa de procesos	30
2.3.8 Caracterización de procesos	31
2.3.9 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	31
2.3.10 Indicadores de gestión	32
2.3.11 Valoración del riesgo	33
2.4. Marco Conceptual	34
2.5 Marco Legal	36
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de Investigación	37

3.2 Población y Muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	38
3.3.1 Fuentes Primarias	38
3.3.2 Fuentes secundarias	38
3.4 Análisis de la Información	39
4. Resultado y Análisis	40
4.1 Diagnóstico del Hotel Villa Antigua según la norma NTC ISO 9001:2015	40
4.1.1 Lista de chequeo	40
4.1.2 Encuesta	58
4.2 Direccionamiento estratégico del Hotel Villa Antigua	63
4.2.1 Análisis PESTEL	63
4.2.2 Análisis DOFA	65
4.2.3 Identificación de las partes interesadas	68
4.2.4 Elaboración del direccionamiento estratégico	73
4.3 Identificación y caracterización de procesos	82
4.3.1 Identificación de procesos	82
4.3.2 Mapa de procesos	86
4.3.2 Caracterización de procesos	88

4.4 Gestión del riesgo	90
4.4.1 Identificación de los riesgos	90
4.4.2 Evaluación del riesgo	94
4.4.3 Control del riesgo	96
4.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Villa Antigua	97
4.5.1 Manual de funciones	97
4.5.2 Estructuración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	100
4.5.3 Identificación de competencias necesarias	110
4.6 Diseño de indicadores de gestión	113
5. Conclusiones	117
6. Recomendaciones	119
Bibliografía	120
ANEXOS	123