

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANGIE LIZETH APELLIDOS: ESCALANTE SOLANO

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS LABORES REALIZADAS EN CULTIVO DE LA EMPRESA CULTIVOS CASABLANCA SAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

RESUMEN

El presente proyecto está basado en la construcción y diseño del programa de aseguramiento de calidad en una empresa del sector floricultor, buscando una mejora en este, la propuesta se elaboró con base en un programa conocido en el sector como METEORO, el cual tiene como fin asegurar los procesos y labores realizadas tanto en cultivo como en poscosecha, para garantizar las especificaciones del cliente dando el valor que merece el talento humano.

PALABRAS CLAVE: Aseguramiento, Calidad, Mejora continua, Formación, Acompañamiento.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 185 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 DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD EN LAS LABORES REALIZADAS EN CULTIVO DE LA EMPRESA
CULTIVOS CASABLANCA SAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

ANGIE LIZETH ESCALANTE SOLANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD EN LAS LABORES REALIZADAS EN CULTIVO DE LA EMPRESA
CULTIVOS CASABLANCA SAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA

ANGIE LIZETH ESCALANTE SOLANO

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

DIRECTOR

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ingeniero Industrial

Especialista en Gestión de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Junio, 21 del 2018
HORA: 08:00 A.M
LUGAR: Cread - Sala de proyecciones 4
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS LABORES REALIZADAS EN CULTIVO DE LA EMPRESA CULTIVOS CASABLANCA SAS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE CHIA."

Jurados: Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA
Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANGIE LIZETH ESCALANTE SOLANO	1191706	CUATRO, TRES	4.3

A P R O B A D A


Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA


Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


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

Resumen

El aseguramiento de la Calidad es uno de los temas de interés dentro de la empresa CULTIVOS CASABLANCA S.A.S., por lo cual el siguiente proyecto tuvo como finalidad estructurar y diseñar el programa de aseguramiento de Calidad con el fin de proporcionar una mejora en este. Este proyecto se desarrolló con base a un programa conocido en el sector floricultor como METEORO; el cual busca asegurar los procesos realizados en cultivo como en poscosecha para garantizar y cumplir las especificaciones de los clientes.

El programa METEORO se desarrolla bajo cuatro pilares que son: capacitación; aseguramiento; acompañamiento y reconocimiento, el diseño de la nueva propuesta de mejora se elaboró bajo estos pilares y se estructuró planteando las actividades necesarias para cumplir con su desarrollo; es decir, para el pilar de Capacitación, se organizó las capacitaciones que debe recibir un operario con el fin de formar e instruir adecuadamente, y el seguimiento que debe realizarse para verificar el avance de este en la labor e ir tomando medidas correctivas en el momento. Para el Aseguramiento, se construyeron guías para especificar como deben ser realizadas las labores y como debe realizarse este; además de establecer criterios y parámetros estándar. El acompañamiento y reconocimiento se desarrollan a partir de la información recopilada en el aseguramiento, para el desarrollo del acompañamiento se establece la manera en que debe realizarse, a quien debe dirigirse, el registro y las medidas disciplinarias a tomar; y así mismo para el reconocimiento se formuló el plan de incentivos, determinando la premiación, las metas a cumplir (%), periodo de cumplimiento, periodo para hacer efectivo el premio.

La propuesta de aseguramiento de Calidad va de la mano con la formación y mejora continua, dando el valor que merece el talento humano para que este se motive a aprender y desarrollar mejor las labores encomendadas.

Palabras clave: Aseguramiento, Calidad, Mejora continua, Formación, Acompañamiento.

Abstract

Quality assurance is one of the topics of interest within the company CULTIVOS CASABLANCA S.A.S., so the following project was aimed at structuring and designing the quality assurance program in order to provide an improvement in this. This project was developed based on a program known in the floriculture sector as METEORO; which seeks to ensure the processes carried out in cultivation as in post-harvest to guarantee and meet the specifications of customers.

The METEORO program is developed under four pillars: training; assurance; Accompaniment and recognition, the design of the new improvement proposal was elaborated under these pillars and structured considering the necessary activities to fulfill its development; that is, for the Training pillar, the training that an operator should receive in order to train and instruct adequately, and the follow-up that must be done to verify the progress of this in the work and take corrective measures at the time, was organized. . For the Assurance, guides were constructed to specify how the tasks should be carried out and how this should be done; besides establishing standard criteria and parameters. The accompaniment and recognition are developed from the information gathered in the assurance, for the development of the accompaniment it is established the way in which it must be done, to whom it should be directed, the registration and the disciplinary measures to be taken; and likewise for the recognition the incentive plan was formulated, determining the award, the goals to be met (%), compliance period, period to make the prize effective.

The proposal of quality assurance goes hand in hand with training and continuous improvement, giving the value that human talent deserves so that it is motivated to learn and better develop the tasks entrusted.

Key words: Assurance, Quality, Continuous improvement, Training, Accompaniment.

Tabla de Contenido

Introducción	10
1.El Problema	12
1.1 Titulo	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la Organización	14
1.4.2 A nivel del Estudiante.	15
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo General.	15
1.5.2 Objetivo Específico.	15
1.6 Alcances y Limitaciones	16
1.6.1 Alcances.	16
1.6.2 Limitaciones.	16
2.MarcoReferencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.	18
2.1.2 A nivel Nacional.	19
2.2 Marco Teórico	21

2.2.1 Calidad.	21
2.2.2 Aseguramiento de la Calidad.	22
2.2.3. Mejora Continua.	23
2.2.4. Ciclo PHVA.	24
2.3 Marco Contextual	25
2.3.1 Información de la empresa.	25
2.3.2 Misión.	26
2.3.3 Visión.	26
2.3.4 Productos.	26
2.3.5 Meteoro.	31
2.4 Marco Conceptual	33
2.5 Marco Legal	34
2.5.1 Certificaciones de producto.	34
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo de Investigación	36
3.2 Población y Muestra	36
3.2.1 Población.	36
3.2.2 Muestra.	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	38
3.3.1 Información Primaria.	38

3.3.2 Información Secundaria.	39
3.4 Análisis de la Información	40
4. Resultados y Análisis	41
4.1 Análisis y tabulación de los datos	41
4.1.1 Identificar la situación actual y la necesidad que presenta el programa de aseguramiento de la Calidad.	45
4.1.2 Elaboración del diagnóstico de la situación actual.	47
4.2 Propuesta de seguimiento y valoración	49
4.2.1 Elaboración de la propuesta de seguimiento para el mejoramiento y evolución en las labores.	49
4.3 Diseño de la propuesta de mejoramiento para el aseguramiento de la Calidad	49
4.3.1 Identificación de las fallas que presenta el programa de aseguramiento de la Calidad.	49
4.3.2 Propuesta de los cambios en el programa.	50
4.3.3 Construcción de la propuesta metodológica.	53
4.4 Elaboración de guías y formatos operativos para realizar el aseguramiento de la Calidad en las labores y/o procesos realizados en cultivo	54
4.4.1 Revisión de la documentación de los procesos de producción en cultivo.	54
4.4.2 Identificación de los ítems de control en el aseguramiento.	54
4.4.3 Elaboración de la guía para realizar el aseguramiento.	56

4.5 Socialización de la propuesta diseñada.	56
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Bibliografía	64
ANEXOS	68