



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): YIRLEY DEL CARMEN APELLIDO (S): VELANDIA DURÁN

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S) GLADYS MARINA APELLIDO (S) COLMENARES SILVA

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.

### RESUMEN

Los proyectos de distribución eléctrica son estratégicos para el desarrollo económico y social de áreas rurales y urbanas locales, regionales y nacionales. Por tanto, el resultado de la aplicación de estos conceptos, en cada uno de los procesos se da efectivamente a través del uso y aplicación de diferentes recursos, utilizados eficientemente, se obtendrá la reducción efectiva de los riesgos para el ambiente y los seres humanos, la optimización del uso racional de los recursos naturales y mayor competitividad empresarial.

**PALABRAS CLAVES:** calidad, gestión ambiental, planeación, mejoramiento, sistema integrado.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 222 PLANOS     ILUSTRACIONES     CD-ROM 1

**DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.**

**YIRLEY DEL CARMEN VELANDIA DURÁN**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CÚCUTA  
2013**

**DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.**

**YIRLEY DEL CARMEN VELANDIA DURÁN**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Administrador de Empresas**

**Directora:  
GLADYS MARINA COLMENARES SILVA  
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CÚCUTA  
2014**

San José de Cúcuta, 20 de diciembre de 2013

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S"

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:

ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO

ENTIDAD: U.F.P.S.

GUSTAVO ARDILA NIÑO

ENTIDAD: U.F.P.S.

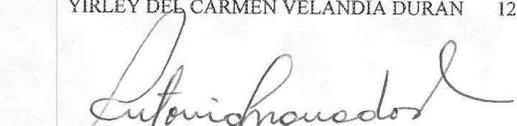
GLADYS MARINA COLMENARES SILVA

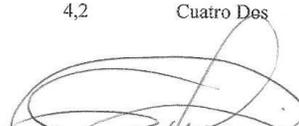
ENTIDAD: INGESSA S.A.S

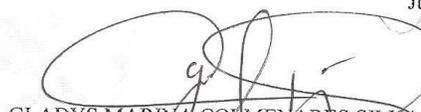
DIRECTORA: GLADYS MARINA COLMENARES SILVA

NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	NÚMERO	CALIFICACIÓN	
			LETRAS	A - M - L
YIRLEY DEL CARMÉN VELANDIA DURÁN	1211017	4,2	Cuatro Des	X

  
 ANTONIO VICENTE GRANADOS GUERRERO  
 Jurado

  
 GUSTAVO ARDILA NIÑO  
 Jurado

  
 GLADYS MARINA COLMENARES SILVA  
 Jurado

VºBº   
 LUZ STELLA ARENAS PÉREZ  
 Coordinadora Comité Curricular  
 Administración de Empresas

*Pela*

*A Dios, nuestro Padre; quien cada día derrama abundantes bendiciones como muestra de amor en mi vida.*

*A mis Padres Alix y Rogelio, quienes con su esfuerzo y dedicación dieron lo mejor para ser de sus hijos, gente de bien en beneficio de la sociedad.*

*A mis Hermanos Edder y Adid, y mis sobrinas Mariana y Valentina, quienes me han apoyado día a día en mis logros.*

YIRLEY DEL CARMEN VELANDIA DURÁN

## **AGRADECIMIENTOS**

La autora expresa sus agradecimientos a:

INGESSA S.A.S., por brindarme la oportunidad de desarrollar este trabajo en su empresa

Dra. Gladys Marina Colmenares Silva, Gerente de la empresa INGESSA S.A.S., directora del proyecto por su apoyo incondicional y constante orientación.

Tec. Juliana Stephanie Díaz Barajas, Directora SIGE empresa INGESSA S.A.S., por ser guía en el desarrollo de este trabajo fue invaluable.

A Giovanna Kateherine Espinosa, coordinadora gestión humana empresa INGESSA S.A.S.

A Silvia Zarina Pérez, Coordinadora de gestión contable y financiera empresa INGESSA S.A.S.

Al Dr. Gustavo Ardila, asesor y jurado del proyecto.

Al Ing. Antonio Vicente Granados, asesor y jurado del proyecto.

A la Lic. Luz Elena Pedraza, por su asesoría metodológica en la ejecución del proyecto.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, por haberme enseñado valores y formarme como profesional.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. PROBLEMA	20
1.1 TITULO	20
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4 OBJETIVOS	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 DELIMITACIÓN	21
1.5.1 Delimitación conceptual	21
1.5.2 Delimitación espacial	22
1.5.3 Delimitación temporal	22
1.6 JUSTIFICACIÓN	22
2. MARCO REFERENCIAL	24
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	25
2.2 MARCO CONTEXTUAL	26
2.3 MARCO TEÓRICO	28
2.3.1 Teoría clásica de la Administración	28

2.3.2 Teoría de la organización	29
2.3.3 Estructura y organización de las empresas	29
2.4 MARCO CONCEPTUAL	30
2.5 MARCO LEGAL	35
2.5.1 Sistema Integrado de Gestión NTC ISO 9001:2008	35
2.5.2 Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional Norma NTC ISO 18001:2007	38
2.5.3 Sistemas de gestión ambiental norma NTC ISO 14001:2004	42
3. METODOLOGÍA	45
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	45
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3.1 Población.	46
3.3.2 Muestra.	46
3.4 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.4.1 Información primaria.	46
3.4.2 información secundaria.	48
3.5 TÉCNICA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	48
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.	49
4.1 RESEÑA HISTORICA	49
4.2 MISION	50
4.3 VISION	51
4.4 LOGO	51
4.5 ORGANIGRAMA	51

4.6 FILOSOFIA DE LA EMPRESA	53
4.7 POLITICA EMPRESARIAL	53
4.8 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	53
4.9 SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA	54
4.10 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	57
4.11 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	57
4.12 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	58
4.13 ESTRUCTURA DOCUMENTAL O DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	58
4.14 INDICADORES DE LA EMPRESA	58
5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.	60
5.1 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA (NTC - ISO 9001:2008)	60
5.1.1 Gestión por procesos	62
5.1.2 Mapa de procesos	63
5.1.3 Caracterización de los procesos	65
5.1.4 Metodología del diagnóstico	66
5.1.5 Capítulos de la norma	67
5.1.6 Resumen cuantitativo	76
5.2 SISTMA DE GESTION AMBIENTAL NORMA (NTC ISO 14001:2004)	87
5.2.1 Metodología del diagnóstico	88
5.2.2 Capítulos a evaluar de la norma NTC (ISO 14001:2004). L	89
5.2.3 Resumen cuantitativo	97
5.3 NORMA OHSAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (NTC - ISO 18001-2007)	101

5.3.1 Metodología del diagnóstico	105
5.3.2 Capítulos a evaluar de la norma ISO OHSAS 18001:2007.	106
5.3.3 Resumen cuantitativo	114
6. GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S. BAJO LA NORMA NTC-ISO 14001:2004	119
6.1 SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	119
6.1.1 Objetivos sistema de gestión ambiental según la norma NTC ISO 14001:2004	120
6.1.2 Norma NTC ISO 14001:2004	122
6.2 PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA INGESSA S.A.S.	126
6.2.1 Plan de gestión ambiental	126
6.2.2 Programa manejo integral de residuos (sustancias químicas y materiales peligrosos)	128
6.2.3 Planes de emergencia y contingencia	134
6.2.4 Planes de mitigación de impactos	138
6.2.5 Programa manejo de ahorro, uso eficiente de energía y agua	145
6.2.6 Programa de mantenimiento de vehículos	147
6.2.7 Recursos	148
6.2.8 Plan de capacitación ambiental y sensibilización.	148
6.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GESTION	149
7. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA INGESSA S.A.S.	152
7.1 CONDICIONES PARA LA INFORMACIÓN	152
7.2 CONDICIONES DE CONOCIMIENTOS	153

7.3 PUNTOS CRITICOS ENCONTRADOS EN EL DIAGNOSTICO DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001: 2004, NTC ISO 18001:2007	153
7.3.1 Norma NTC ISO 9001:2008.	154
7.3.2 Norma NTC ISO 14001:2004.	154
7.3.3 Norma ISO OHSAS 18001: 2007.	161
7.4 PUNTOS CRITICOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA 2012	164
7.4.1 Norma NTC ISO 14001:2004	164
7.4.2 Norma NTC OHSAS 18001:2007	164
7.5 NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA AUDITORIA	165
7.5.1 Plan de mejoramiento de los puntos encontrados en la auditoría año 2012.	171
8. CONCLUSIONES	173
9. RECOMENDACIONES	175
BIBLIOGRAFÍA	176
ANEXOS	180