



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): ELIZABETH CRISTINA APELLIDOS: VAGEON BALLESTEROS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): IVAN ENRIQUE APELLIDOS: VILLAMIZAR RODRIGUEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): EVALUACION DEL IMPACTO GENERADO POR LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NTC ISO 9001:2008, EN LA EMPRESA CARIBABARE EN TAME

RESUMEN

Este documento está conformado por los resultados de la recolección, análisis y documentación de la información sobre los componentes internos y externos que afectan al sistema de gestión de la calidad de la Empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P.

Este documento permite a la empresa de servicios públicos comprobar las ventajas que tiene para su desarrollo organizacional, la formulación e implementación del sistema de gestión de calidad.

PALABRAS CLAVE: Sistema de gestión de la calidad, Matriz EFE, Matriz EFI, Matriz MID, Balancend Scored Card

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS :118 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

EVALUACIÓN DEL IMPACTO GENERADO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA
ISO 9001:2008, EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CARIBABARE E.S.P., DEL
MUNICIPIO DE TAME, DEPARTAMENTO DE ARAUCA

ELIZABETH CRISTINA VAGEON BALLESTEROS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

EVALUACIÓN DEL IMPACTO GENERADO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA
ISO 9001:2008, EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CARIBABARE E.S.P., DEL
MUNICIPIO DE TAME, DEPARTAMENTO DE ARAUCA

ELIZABETH CRISTINA VAGEON BALLESTEROS

INFORME DE TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

DIRECTOR DE TRABAJO DIRIGIDO: IVÁN ENRIQUE VILLAMIZAR RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 5 de febrero de 2015

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "EVALUACIÓN DEL IMPACTO GENERADO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NTC ISO 9001:2008, EN LA EMPRESA CARIBABARE EN TAME"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

LEIDY JOHANNA GONZÁLEZ PABÓN

ENTIDAD: U.F.P.S.

PEDRO JOSÉ ÁNGEL SARMIENTO

ENTIDAD: CARIBABARE

DIRECTOR: IVÁN ENRIQUE VILLAMIZAR MENDOZA

NOMBRE ESTUDIANTE

	<u>CÓDIGO</u>	<u>NÚMERO</u>	<u>CALIFICACIÓN</u>	
		<u>LETRAS</u>	<u>A - M - L</u>	
ELIZABETH CRISTINA VAGEÓN BALLESTEROS	1211138	Cuatro Dos	4,2	X


JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

Jurado



LEIDY JOHANNA GONZÁLEZ PABÓN

Jurado


PEDRO JOSÉ ÁNGEL SARMIENTO

Jurado

VºBº


LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Luz P.

Agradecimientos y dedicatoria

Agradezco a Dios y la Virgen María por la sabiduría y bendiciones recibidas en la trayectoria de mi carrera universitaria, dando cumplimiento a una de las metas trazadas en mi vida.

A mis padres Jorge Enrique Vageón Rodríguez y Cristina Ballesteros Ballesteros por el apoyo moral, económico e incondicional con mi educación lo cual me permite ser un orgullo para ellos, a mis tíos Lombardo y Emma Milady Vageon Rodríguez, mis primos Luis Fernando Vageon Pabón y Miguel Ángel Olivares Vageon por todo el apoyo brindado en mis 5 años de carrera universitaria en la Ciudad de Cúcuta.

A la Ing. Ledy Esperanza Mora Maldonado, al Alcalde de mi pueblo tameño Octavio Pérez Hernández, su esposa Dora Caro Martínez y el Gerente Pedro José Ángel Sarmiento por la oportunidad que me brindaron para realizar mi trabajo en la Empresa de Servicios Públicos CARIBABARE E.S.P y los trabajadores que estuvieron atentos para colaborarme.

De igual manera al Ing. Eber Reina Varón por sus conocimientos y asesorías prestadas para la realización del presente trabajo dirigido, a todos los docentes que hicieron parte de mi formación como Administrador de Empresas, a mis compañeros, grupos de trabajo y amigos que me quedaron en esta bonita experiencia universitaria.

Dedico este título profesional a las personas que me motivan cada día a ser mejor

persona, luché por lo que hoy día aspiro obtener y ser motivo de orgullo y ejemplo a la vez, Clarena Gineth mi hermana mayor la persona más especial, cariñosa y tierna de la casa, María Mónica y Ángela María mis hermanas gemelas que poco a poco crecen y cada día necesitan más orientación; mis abuelas Emma Bautista Rodríguez Alvarado vda. de Vageon +01/12/2014, Clelia Ballesteros Rodríguez mujeres que con sus consejos y ejemplos dados me permiten llegar muy lejos.

Cristina Vageon

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	12
Abstract	14
Introducción	16
1. El problema, objetivos e importancia	18
1.1 Planteamiento Del Problema	18
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo General	19
1.2.2 Objetivos Específicos	19
1.3 Justificación	19
2. Identificación de la empresa	21
2.1. Presentación.	21
2.1.1 Distribución del trabajo	21
2.2 Reencuentro crítico de la historia de la empresa	22
2.3 Etapas que ha vivido la empresa	24
2.4 Estrategias que la empresa ha implementado	28
2.5 Arquitectura estratégica	29
2.5.1 Misión.	29
2.5.2 Visión.	29
2.5.3 Principios Corporativos.	30
2.5.4 Valores Corporativos	30
2.5.5 Organigrama	31
2.6 Productos ofrecidos por la empresa	31
2.7 Objetivos que la empresa tiene en curso	31
2.8 Expectativas que se tienen sobre la empresa	32
2.8.1 Directivos.	33
2.8.2 Trabajadores.	33
2.8.3 Usuarios.	33
3. Análisis del macro entorno	35
3.1 Entorno económico	35
3.1.1 La inflación.	35
3.1.2 Comportamiento del PIB.	36
3.2 Entorno demográfico – geográfico	36
3.2.1 Población.	36
3.2.2 Fluctuación poblacional.	37
3.3 Entorno político	37
3.3.1 Normas de calidad.	37
3.3.2 Cambios de administración.	38
3.4 Entorno ambiental	39
3.4.1 Clima.	39
3.5 Entorno tecnológico	41
3.5.1 Maquinaria y equipos.	41
3.6 Entorno sociocultural	43

3.6.1	Cultura de separación de residuos sólidos en la fuente.	43
3.6.2	Cultura de ahorro y uso eficiente del agua.	43
4.	Análisis interno de la empresa	44
4.1	Descripción de los procesos	44
4.1.1.	Procesos estratégicos	46
4.1.1.1	Planeación estratégica	46
4.1.2.	Procesos misionales	47
4.1.2.1	Potabilización y control de calidad del agua.	47
4.1.2.2.	Operativo técnico y ambiental	47
4.1.2.3.	Comercial, conexiones y mercadeo	48
4.1.3.	Procesos de apoyo	49
4.1.3.1	Gestión del talento humano	49
4.1.3.2	Gestión de la calidad	49
4.1.3.3	Administrativo, contable y financiero.	50
4.1.4.	Procesos de seguimiento y medición	50
4.2.	Presentación de la política de calidad	50
4.3.	Análisis de la política de calidad	51
4.4	Presentación de los indicadores de gestión	58
4.5	Análisis de los indicadores de gestión	64
4.6.	Presentación de los resultados de las auditorías internas y externas de calidad	66
4.7.	Estado de las acciones preventivas y correctivas	67
4.8.	Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente	68
5.	Análisis de la situación estratégica	69
5.1	Matriz de evaluación de las fuerzas internas - EFI.	69
5.2	Matriz de evaluación de las fuerzas externas - EFE.	70
5.3	Análisis de la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	72
5.4.	Formulación de la matriz de influencias directas – MID	73
5.4.1	Presentación y descripción de las variables	73
5.5	Matriz de influencias directas (MID)	77
5.5.1	Plano de influencias / dependencias directas	77
5.5.2	Grafico de influencias directas	78
5.6	Matriz de influencias directas potenciales (MIDP)	79
5.6.1	Influencias directas potenciales	79
5.7	Matriz de influencias indirectas (MII)	79
5.7.1	Plano de influencias / dependencias indirectas	79
5.8	Matriz de influencias indirectas potenciales (MIIP)	80
5.8.1	Plano de influencias / dependencias indirectas potenciales	80
5.8.2	Gráfico de influencias indirectas potenciales	81
5.9	Balanced Score Card	81
5.9.1	Resultados Balanced Score Card	81
5.9.2	Mapa Estratégico	82
5.10	Matriz interna-externa (IE)	83
	Conclusiones	84
	Bibliografía	88
	Anexos	89