



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULASANTANDER  
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DAYHANNA APELLIDOS: GOMEZ PALACIOS

FACULTAD: DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LILIANA MARCELA APELLIDOS: BASTOS OSORIO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN  
BASE A LA NTC ISO 9001:2008 PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA ZONA FRANCA  
TERMOTASAJERO DOS S.A E.S.P.

RESUMEN

Las NTC ISO 9001 es un tema de calidad que impacta a la mayoría de las empresas de cualquier entorno globalizado, de allí la necesidad de implementar este Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Termotasajero Dos S.A.E.S.P. Para ello se estructuraron y plasmaron todos los procedimientos realizados en el área de logística en base a temas tributarios, aduaneros y de comercio internacional, pues goza de calidad jurídica como usuario industrial de bienes y servicios, con el fin de que el proceso de consolidación como empresa líder en el sector energético del departamento Norte de Santander sea alcanzado con un mayor impacto.

Palabras claves: NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad, Zonas francas, Modalidades de importación y exportación, Usuario Industrial, Usuario Operador, Sistema PICIZ Web.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 83 PLANOS:     ILUSTRACIONES:     CD ROOM: 1

**ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA NTC ISO 9001:2008  
PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA ZONA FRANCA TERMOTASAJERO DOS  
S.A E.S.P.**

**DAYHANNA GOMEZ PALACIOS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2016**


**ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA NTC ISO 9001:2008  
PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA ZONA FRANCA TERMOTASAJERO DOS  
S.A E.S.P.**

**DAYHANNA GOMEZ PALACIOS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en  
Comercio Internacional**

**Director del trabajo de Grado  
LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO  
Economista, especialista en finanzas y magister en gerencia de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2016**

	<b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL</b> <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO</b>	Versión:	1/2013
		Página	1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 21 de diciembre de 2015

Acta N° 14

**PLAN DE ESTUDIOS:** Comercio Internacional **LUGAR:** Laboratorio Empresarial

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Elaboración de los Procedimientos en Base a la NTC ISO 9001 para el Área de Logística de la Zona Franca Termotasajero Dos S.A.E.S.P.

**MODALIDAD:** Trabajo de Investigación

**JURADOS:**

Lucy Gómez Mina **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

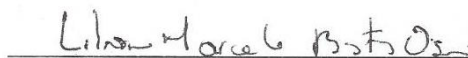
Nelson Emilio García Torres **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Cesar Augusto Panizo Cardona **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

**DIRECTOR:**

Firma:

Liliana Marcela Bastos Osorio



**NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

**CODIGO**

**CALIFICACIÓN**

**LETRA**

**NÚMERO A-M-L**

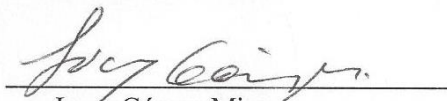
Dayhanna Gomez Palacios

1260243

Cuatro Punto Uno

4.1

X

  
Lucy Gómez Mina

  
Nelson Emilio García Torres

  
Cesar Augusto Panizo Cardona

V°B°

  
JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE

Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
Introducción	01
1. Problema de investigación	02
1.1 Título	02
1.2 Planteamiento del problema	02
1.3 Formulación del problema	03
1.4 Objetivos del proyecto	04
1.4.1 Objetivos general	04
1.4.2 Objetivos específicos	04
1.5 Justificación	04
1.6 Alcances y limitaciones	05
2. Marco referencial	06
2.1 Antecedentes	06
2.2 Marco teórico	07
2.2.1 Sistema de gestión de calidad	08
2.2.2 Principios de gestión de calidad	08
2.2.3 Norma ISO 9001	10
2.2.4 Zona franca (ley 1004 de 2005)	13

2.3 Marco conceptual	14
2.4 Marco legal	15
3. Diseño metodológico	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Población y muestra	17
3.3 Instrumentos para la recolección de información	17
3.4 Presentación de resultados	18
4. Resultados del primer objetivo	19
5. Resultados del segundo objetivo	29
6. Resultados del tercer objetivo	31
7. Conclusiones	71
8. Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	73
Anexos	76
Anexo 1.Certificado curso PICIZ Zona Franca Bogotá	77