



RESUMEN – TESIS DE GRADO

**AUTORES:**

**NOMBRES:** LEDI ESTHER **APELLIDOS:** PAEZ SUESCUN

**NOMBRES:** MARLENE **APELLIDOS:** VALDERRAMA TORRES

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRES:** JHON ANTUNY **APELLIDOS:** PABON

**TITULO DE LAS TESIS:** DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL JARDIN SOCIAL NUEVO AMANECER DEL BARRIO TORCOROMA, ADMINISTRADO POR CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE EN LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

En este proyecto se busca aplicar al Jardín Social Nuevo Amanecer la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2008 y formar parte del selecto grupo de las Corporaciones a nivel mundial que goza de los beneficios de la Calidad como empresa Certificada, proporcionando el desarrollo continuo de los servicios, la satisfacción de los afiliados y usuarios y la mejor utilización de los recursos.

Palabras claves: Norma Técnica Colombiana, Sistema De Gestión De Calidad, Enfoque Basado En Procesos, Procedimientos, Acción Correctiva, Acción Preventiva, Acción De Mejora, Mejora Continua, Alta Dirección, Jardín Social, Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano, COMFAORIENTE

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 199 PLANOS        ILUSTRACIONES        CD ROM 1

DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD,  
APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL JARDIN SOCIAL NUEVO  
AMANECER DEL BARRIO TORCOROMA, ADMINISTRADO POR CAJA DE  
COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE  
EN LA CIUDAD DE CUCUTA

LEDI ESTHER PAEZ SUESCUN  
MARLENE VALDERRAMA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2012

DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD,  
APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL JARDIN SOCIAL NUEVO  
AMANECER DEL BARRIO TORCOROMA, ADMINISTRADO POR CAJA DE  
COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE  
EN LA CIUDAD DE CUCUTA

LEDI ESTHER PAEZ SUESCUN  
MARLENE VALDERRAMA TORRES

Trabajo de grado presentado para optar al titulo de:  
Administrador Financiero

Director  
JHON ANTUNY PABON

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2012



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 4:00 PM  
**FECHA:** MARZO 20 DEL 2012  
**LUGAR:** CREAD SALA 3  
**JURADOS:** MARIA ASCENCION ACEVEDO CRUZ  
LINA YURLEY RAMIREZ GONDORA  
FABIAN YESID DAVILA

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL JARDIN SOCIAL NUEVO AMANECER DEL BARRIO TORCOROMA, ADMINISTRADO POR CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE EN LA CIUDAD DE CUCUTA

**DIRECTOR:** JHON ANTUNY PABON LEON

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>LEDI ESTHER PAEZ SUESCUN</u>	<u>1490157</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>
<u>MARLENE VALDERRAMA TORRES</u>	<u>1490150</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO, CERO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

Maria Ascencion Acevedo Cruz

Lina Yurley Ramirez Gondora

Fabian Yesid Davila

VoBo.

[Signature]

**COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR**

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA	14
1.1 TÍTULO	14
1.2 DESCRIPCION PROBLEMA	14
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.5 JUSTIFICACIÓN	16
1.6 OBJETIVOS DEL PROYECTO	17
1.6.1 Objetivo general	17
1.6.2 Objetivos específicos	18
1.7 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO	18
1.7.1 Delimitación espacial	18
1.7.2 Delimitación temporal	18
1.8 ALCANCE Y LIMITACIONES	18
1.8.1 Alcance	18
1.8.2 Limitaciones	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO CONTEXTUAL DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	20
2.2.1 Reseña histórica	20

2.2.2 Misión	23
2.2.3 Visión	23
2.2.4 Política de calidad	23
2.2.5 Objetivos de calidad	23
2.2.6 Valores corporativos	24
2.2.7 Mapa de procesos	24
2.3 BASES TEÓRICAS	25
2.3.1 Ciclo de Edwards Deming (P.H.V.A)	26
2.3.2 El jardín social nuevo amanecer basado en procesos	28
2.4 MARCO CONCEPTUAL	28
2.5 BASES LEGALES	32
3. DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACION	35
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	36
3.4 ANALISIS DE LA INFORMACION	36
4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL JARDIN SOCIAL NUEVO AMANECER	37
4.1 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	37
5. DISEÑO Y DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL JARDIN SOCIAL NUEVO AMANECER DEL BARRIO TORCOROMA, ADMINISTRADO POR CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE EN LA CIUDAD DE CUCUTA	40
6. CONCLUSIONES	67

7. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	70