

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LEIDY MILENA **APELLIDOS:** ANGARITA REYES

NOMBRE(S): WILFRAN ORLANDO **APELLIDOS:** DURÁN PARRA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): BEATRIZ JOHANNA **APELLIDOS:** DURÁN PARRA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA NORMA NTC ISO 9001 VERSION 2015 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

RESUMEN

En este proyecto se desarrolla un diagnóstico para la planificación de los cambios que representa la nueva norma NTC ISO 9001 en el Sistema de Gestión Integral de Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. Se aplica una metodología descriptiva para la ejecución del diagnóstico El proyecto se ejecuta en la Fase I: Planificación del Diagnóstico, Fase II: Ejecución del Diagnóstico y Fase III: Elaboración Plan de Trabajo. En los resultados se presenta el diagnóstico realizado al estado actual del Sistema de Gestión Integral por medio de una verificación de cada uno de los procesos involucrados. Seguidamente, se identifican las brechas del Sistema de Gestión Integral frente a los nuevos requisitos de la norma NTC ISO 9001 versión 2015. Finalmente, se define un plan de trabajo para resolver las brechas identificadas y se logre la implementación de loa cambios en el Sistema de Gestión Integral de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión, procesos, ISO 9001:2015, acciones de mejora.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 93 **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

COPIA NO CONTROLADA

DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA NORMA NTC ISO 9001
VERSION 2015 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CENTRALES
ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

LEIDY MILENA ANGARITA REYES
WILFRAN ORLANDO DURÁN PARRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA NORMA NTC ISO 9001
VERSION 2015 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CENTRALES
ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

LEIDY MILENA ANGARITA REYES

WILFRAN ORLANDO DURÁN PARRA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador Financiero

Directora

BEATRIZ JOHANNA DURÁN PARRA

Administradora de Empresas

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



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

HORA: 04:00 P.M.
FECHA: 23 DE SEPTIEMBRE 2016
LUGAR: CREAD SALA 3
JURADOS: ALIX ZULAY HURTADO SOTO
FABIAN YESID DAVILA
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

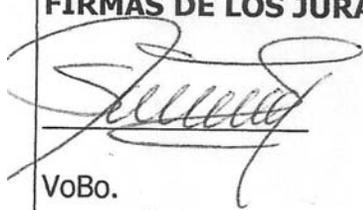
TITULO DE LA TESIS: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA NORMA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

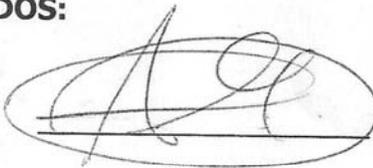
DIRECTOR: BEATRIZ JOHANNA DURAN PARRA

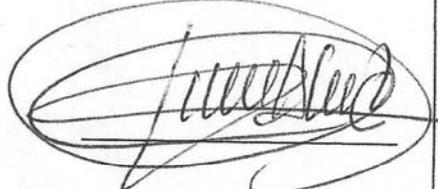
NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>LEIDY MILENA ANGARITA REYES</u>	<u>1490644</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>WILFRAN ORLANDO DURAN PARRA</u>	<u>1490698</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:


VoBo.






COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Descripción del Problema	14
1.3 Definición del Problema	15
1.4 Delimitación del Problema	15
1.4.1 Alcance	15
1.4.2 Limitaciones	15
1.5 Justificación	16
1.5.1 A nivel de empresa	16
1.5.2 A nivel de estudiante	16
1.6 Objetivos	16
1.6.1 Objetivo general	16
1.6.2 Objetivos específicos	16
2. Marco de Referencia	18
2.1 Marco Teórico	18
2.2 Marco Conceptual	23
2.3 Marco Contextual	27
2.3.1 Información de la empresa	27
2.3.2 Marco normativo	35
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de Investigación	37

3.2 Fases de la Investigación	37
3.3 Muestra	38
3.4 Sistema de Hipótesis	38
3.5 Sistema de Variables	39
3.6 Fuentes de Recolección de Datos	40
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	40
3.8 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	40
3.9 Técnicas de Análisis	40
4. Diagnóstico y Análisis de la Información	41
4.1 Diagnóstico	41
4.1.1 Información utilizada para diagnóstico	42
4.1.2 Desarrollo del diagnóstico	44
4.1.3 Conclusiones sobre los resultados del perfil de Calidad	82
5. Plan de Acción	83
6. Conclusiones	84
7. Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	87
Anexos	89