



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN

AUTORES: RONALD YOHAN ALBERDI CERVERA

FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE

PLAN DE ESTUDIOS: DE INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA

DIRECTOR: ROSA DIAZ CUCAITA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELABORADORA DE FERTILIZANTES FRESCO Y NATURAL CON BASE EN LA NORMA NTC-ISO 9001- 2000

RESUMEN:

Los resultados permitieron realizar y diseñar los manuales de calidad de acuerdo a la norma, al igual que la imagen corporativa de la empresa, la misión y la visión. se obtuvieron en total diferentes manuales y protocolos que permitieron estandarizar los procesos y lograr un control interno de la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS 98 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD-ROM: 1

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELABORADORA DE
FERTILIZANTES FRESCO Y NATURAL CON BASE EN LA NORMA
NTC-ISO 9001- 2000

RONALD YOHAN ALBERDI CERVERA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA
SAN JOSE DE CÚCUTA
2009

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELABORADORA DE
FERTILIZANTES FRESCO Y NATURAL CON BASE EN LA NORMA
NTC-ISO 9001- 2000

RONALD YOHAN ALBERDI CERVERA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Biotecnológico

Director
ROSA DIAZ CUCAITA
Ingeniera Ambiental

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA BIOTECNOLOGICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2009



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA

ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 02 DE ABRIL DE 2009

HORA: 10:00 A.M.

LUGAR: SALA 4 EDIFICIO CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA BIOTECNOLÓGICA

TITULO DE LA TESIS: " DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELABORADORA DE FERTILIZANTES FRESCO Y NATURAL CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001:2000"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

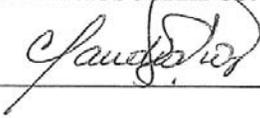
JURADOS: CLAUDIA ELIZABETH DIAZ CASTAÑEDA
DORA CLEMENCIA VILLADA CASTILLO

DIRECTOR: ROSA DIAZ CUCAITA

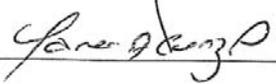
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION
RONALD YOHAN ALBERDI CERVERA	1610395	4.3

OBSERVACIONES:
APROBADO

FIRMA DE LOS JURADOS:





Vo.Bo. Coordinador Comité Curricular 

Esta etapa que termina hoy, y una nueva que empieza, esta dedicada al recuerdo de Yeson Yohan Escobar Blanco que día a día con sus palabras me recordaba que tenia que lograrlo... Gracias Yeson.

Ronald Alberdi

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Mery Nelly Fernández. Gerente de la empresa FRESCO Y NATURAL, por permitirme llevar a cabo este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES	17
1.1 SE CREA LA ISO	18
1.2 CONTROL DE LA CALIDAD A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL	20
1.3 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	24
1.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD	38
1.5 CLASES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	40
1.6 DESARROLLO IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	41
1.7 Norma ISO 9000	43
1.8 VENTAJAS QUE TIENE UN SISTEMA DE GERENCIA DE PROCESOS.	47
1.9 LA FAMILIA ISO 9000	48
1.10 LAS NORMAS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS TRABAJADORES	64
3. INVESTIGACION	82

3.1 ACTIVIDADES DE OBSERVACIÓN	82
3.2 FRESKO Y NATURAL LTDA	83
4. RESULTADOS Y ANALISIS	85
5. CONCLUSIONES	89
6. RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFIA	91
ANEXOS	92