



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARIA DANIELA
CALDERÓN JAIMES

APELLIDOS:

FACULTAD: INGENIERÍAS
PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR(S):

NOMBRE(S): SILVIA MILENA
GONZALEZ JAIMES

APELLIDOS:

TÍTULO DEL TRABAJO: “REDISEÑO DE PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADOS A LA MEJORA CONTINUA ORGANIZACIONAL DE COLVISTA S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C”

RESUMEN: Rediseño de procesos misionales y de apoyo con el fin de enfocarlos hacia la mejora continua organizacional, teniendo como objetivo, primero, la realización de un diagnóstico basado en la norma NTC-ISO 9004 la cual determina el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, además de la realización de entrevistas con los jefes de procesos, para determinar el grado de necesidad de la realización del proyecto. Segundo, el levantamiento de procesos el cual consistió en la identificación de las mejoras a realizar por cada uno de los procesos contenidos dentro del alcance del proyecto para enfocarlos a la mejora continua organizacional. Tercero, la presentación y divulgación de los nuevos procesos, con las mejoras solicitadas, aclarando la realidad de las actividades en ejecución a lo presentado en el Sistema de Gestión, todo con el fin de mejorar el desempeño de la organización y determinando el enfoque a la cual debe dirigirse para surgir en el mercado y así ofrecer productos y servicios de mejor calidad, logrando la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVE: INNOVACIÓN, MEJORA, PROCESOS, CALIDAD, GESTIÓN

CARACTERÍSTICAS

No. De Páginas: 329

PLANOS: 0

ILUSTRACIONES: 13

REDISEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS POR EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADOS A LA MEJORA CONTINUA
ORGANIZACIONAL DE COLVISTA S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C

MARIA DANIELA CALDERÓN JAIMES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

REDISEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS POR EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADOS A LA MEJORA CONTINUA
ORGANIZACIONAL DE COLVISTA S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C

MARIA DANIELA CALDERÓN JAIMES

Código 1190889

Proyecto de pasantía presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

SILVIA MILENA GONZÁLEZ JAIMES

Ingeniera de Producción Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 06 del 2015

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "REDISEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS POR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ENFOCADOS A LA MEJORA CONTINUA ORGANIZACIONAL DE COLVISTA S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTA D.C."

Jurados:
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: SILVIA MILENA GONZALEZ JAIMES

Nombre del estudiante	Código	Calificación
		Letra Número
MARIA DANIELA CALDERON JAIMES	1190889	CUATRO, UNO 4.1

APROBADA

Marta Sofía Orjuela Abril *Fabio Orlando Segura Escobar*
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL *Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR*

Ana Milena Gómez Soto
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Rosa Patricia Ramirez

Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos	18
1.6 Alcance y Limitaciones	18
1.6.1. Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Contextual	25
2.3 Marco Teórico	28
2.4 Marco Conceptual	32
2.5 Marco Legal	35
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo De Investigación.	36
3.2 Población y Muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	38
3.4 Análisis de la Información	40
4. Resultados y Análisis	42

4.1 Análisis y Resultados del Diagnóstico	42
4.1.1 Gestión para el Éxito	44
4.1.2 Estrategia y Política	45
4.1.3 Gestión de Recursos	46
4.1.4 Gestión de Procesos	48
4.1.5 Seguimiento y Medición	50
4.1.6 Mejora, Innovación y Aprendizaje	52
4.2 Identificación de Necesidades de Actualización	55
4.2.1 Dirección Estratégica.	56
4.2.2 Gestión Humana	56
4.2.3 Procesos y Calidad	57
4.2.4 Gestión Administrativa y Financiera	58
4.2.5 Servicios	58
4.2.6 Pre-Venta	59
4.2.7 Comercial	59
4.2.8 Proyectos	60
4.3 Presentación de Procesos Ajustados	60
5. Conclusiones	63
6. Recomendaciones	65
Bibliografía	67
ANEXOS	73