



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTOR AYRLE MILENA CARRILLO CASTILLO
YANETH PATRICIA GARCIA JAIMES

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR INGENIERO SANTIAGO GAMEZ VILLALBA

TÍTULO DE LA TESIS IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2000 EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN

La Biblioteca Eduardo Cote Lamus de la Universidad Francisco de Paula Santander, ha iniciado el proceso de implementación de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

En este proyecto se desarrollan las etapas de planificación, documentación, sensibilización e implementación en los procesos misionales de la biblioteca. Se demostró que la eficacia del S.G.C. se alcanza cuando el personal comprende que los resultados de las actividades que se realizan cotidianamente, inciden de forma directa en el logro de los objetivos y en la satisfacción del usuario de la biblioteca.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS 270	PLANOS ___	ILUSTRACIONES ___	CD-ROM 1
--------------------	-------------------	--------------------------	-----------------

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2000
EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE
LAMUS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**AYRLE MILENA CARRILLO CASTILLO
JANETH PATRICIA GARCÍA JAIMES**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2004**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2000
EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE
LAMUS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**AYRLE MILENA CARRILLO CASTILLO
JANETH PATRICIA GARCÍA JAIMES**

**Proyecto de grado presentado como requisito
Para obtener el título de Ingeniero de Producción Industrial**

**Director
SANTIAGO GAMEZ VILLALBA
Auditor Líder ICONTEC**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2004**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 11 de noviembre de 2004

HORA: 16:00

LUGAR: Aula F402, Edificio Fundadores

Plan de estudio: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

Título de la tesis: "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2000 EN LOS PROCESOS MISIONALES DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

Jurados: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
JORGE SÁNCHEZ MOLINA
ALBERTO SARMIENTO CASTRO

Director: SANTIAGO GAMEZ VILLALBA

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
AYRLE MILENA CARRILLO CASTILLO	190173	Cuatro, cuatro	4,4
JANETH PATRICIA GARCÍA JAIMES	190175	Cuatro, cuatro	4,4

A P R O B A D A

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

JORGE SANCHEZ MOLINA

ALBERTO SARMIENTO CASTRO

Vo.Bo. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería de Producción Industrial

Jeannette C.

A Dios, tu siempre me haz guiado y orientado. Eres mi luz.

Mami, te debo lo que soy y especialmente a ti, te dedico este triunfo. Sin ti mi vida no seria igual.

A Jair, por su apoyo, confianza y sobre todo paciencia. Me has enseñado a luchar por alcanzar mis sueños.

A mi papá, por su confianza, apoyo y enseñarme a ser perseverante en la vida.

Ustedes tres son el motor de mi vida, los amo.

A todos los que me lleven en su corazón y comparten mis alegrías.

Milena.

A Dios que ilumina mi camino día a día y siempre esta conmigo.

A mis padres, Elías y Nelly por su confianza y el amor que me han dado siempre.

A Martha y Nana mis hermanitas queridas por toda su paciencia, apoyo y comprensión en cada etapa de mi vida.

A mis tíos, Alfonso y Elena por su apoyo incondicional para conmigo y mi familia.

PATRICIA

AGRADECIMIENTOS

Al Doctor CARLOS ANDRÉS DÍAZ GÓMEZ, Director de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y a todo el personal por contribuir en la realización de este proyecto y el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Al Ingeniero GUSTAVO ADOLFO ALVAREZ, por sus aportes y colaboración en este proyecto

A nuestras familias por su paciencia, apoyo y motivación constante.

A todas las personas que de una u otra forma colaboraron en la realización de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. PROBLEMA	17
1.1 TITULO	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2.1 Descripción del problema.	17
1.2.2 Formulación del problema.	17
1.3 JUSTIFICACION	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general.	18
1.4.2 Objetivos específicos.	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	20

2.2.1 Teorías de la Calidad.	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27
2.4 MARCO CONTEXTUAL DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS	29
2.4.1 Marco Geográfico.	36
2.5 MARCO LEGAL	36
3. METODOLOGÍA	38
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	38
3.2 POBLACION Y MUESTRA	38
3.2.1 Población.	38
3.2.2 Muestra.	38
3.3 DISEÑO DE TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	38
3.3.1 Tabulación y análisis.	39
4. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	41
4.1 GENERALIDADES	41
4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	41

4.3 DIAGNOSTICO	41
4.3.1 Matriz D.O.F.A.	44
4.3.2 Misión.	44
4.3.3 Visión	44
4.3.4 Definición de la política de calidad.	45
4.3.5 Definición de los objetivos de calidad.	45
4.3.6 Definición de usuarios.	45
4.4 COMITÉ DE CALIDAD	48
4.5 MAPA GENERAL DE PROCESOS	49
4.5.1 Identificación de los procesos de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus.	49
4.6 CARACTERIZACION	53
4.6.1 Caractrización de los procesos misionales de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus	55
5. GESTION DE LA DOCUMENTACIÓN	67
5.1 GENERALIDADES	67
5.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	71

5.3 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES	72
5.4 MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	75
5.5 DOCUMENTOS OBSOLETOS	75
5.6 MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS	76
6. SENSIBILIZACION DEL PERSONAL	77
6.1 GENERALIDADES	77
6.2 SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS	78
6.3 ANALISIS COMPARATIVO DE LAS EVALUACIONES	85
7. IMPLEMENTACION	92
7.1 COMITÉ DE CALIDAD	92
7.2 DOCUMENTACION	95
7.3 SENSIBILIZACIÓN	97
7.4 ENCUESTA	100
7.5 BUZON DE SUGERENCIAS	102
7.6 MEDICION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	102

7.6.1 Procedimientos documentados.	102
7.6.2 Capacitación del personal.	103
7.6.3 Satisfacción de los Usuarios.	105
7.6.4 Disponibilidad de recursos.	106
7.6.5 Implementación acciones de mejora.	106
8. CONCLUSIONES	108
9. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	112