



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES ANIA YANETH FLECHAS RAMÍREZ Y SARA YESMIN GENE SEPULVEDA

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR LEWDYN ENRIQUE IBAÑEZ NAVARRO

TITULO DE LA TESIS ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOTEL BOLIVAR CON BASE A LA NTC ISO 9001:2000 Y NTSH-006, PARA OBTENER LA CATEGORIZACIÓN COMO HOTEL CUATRO ESTRELLAS

RESUMEN

En el trabajo se destaca la elaboración de un análisis DOFA y el planteamiento de estrategias para cumplir los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 y NTSH-006. La planeación del SGC se cumplió mediante la conformación del comité de calidad, elaboración de política, objetivos y manual de calidad, documentación de los procesos, capacitación y, socialización del personal. El proyecto concluye con una auditoría interna de calidad y, una proyección de cumplimiento de los requisitos de la NTSH-006.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 255 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD-ROM: 1

**ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD EN EL HOTEL BOLIVAR CON BASE A LA NTC ISO 9001:2000 Y
NTSH-006, PARA OBTENER LA CATEGORIZACIÓN COMO HOTEL CUATRO
ESTRELLAS**

**ANIA YANETH FLECHAS RAMIREZ
SARA YESMIN GENE SEPULVEDA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**

ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL HOTEL BOLIVAR CON BASE A LA NTC ISO 9001:2000 Y NTS-006, PARA OBTENER LA CATEGORIZACIÓN COMO HOTEL CUATRO ESTRELLAS

**ANIA YANETH FLECHAS RAMIREZ
SARA YESMIN GENE SEPULVEDA**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero de Producción Industrial

**Director
LEWDYN ENRIQUE IBÁÑEZ NAVARRO
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 20 de Febrero de 2007
HORA: 14:00
LUGAR: CENTRO DE MATERIALES CERÁMICOS
Plan de Estudios: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

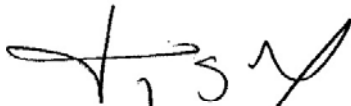
Título de la tesis: "ESTRUCTURACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL HOTEL BOLIVAR CON BASE A LA NTC ISO 9001 2000 Y NTS-006, PARA OBTENER LA CATEGORIZACION COMO HOTEL CUATRO ESTRELLAS"

Jurados: JORGE SANCHEZ MOLINA
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
LILIAN MERCEDES SAN JUAN

Director: LEWDYN ENRIQUE IBAÑEZ NAVARRO

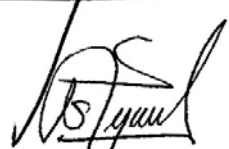
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANIA YANETH FLECHAS RAMIREZ	190607	Cuatro, Cuatro	4,4
SARA YESMIN GENE SEPULVEDA	190657	Cuatro, Cuatro	4,4

APROBADO


JORGE SANCHEZ MOLINA


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


LILIAN MERCEDES SAN JUAN


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

Martha A

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos: 5776655 ext: 115-116 Fax: 5771988
Cúcuta - Colombia

En nuestras vidas debemos ser agradecidos por todas las oportunidades y bendiciones que recibimos, es por ello que doy gracias:

A Dios y a la Virgen por guiarme durante mi carrera y brindarme la oportunidad de finalizarla exitosamente.

A mi madre Ana Ramírez Castellanos que con su esfuerzo, comprensión y amor, ha sido la razón y el motivo para lograr mis metas y, al padre Jesús Rafael Mendivelso Benítez quien ha sido mi guía espiritual y moral, y de quien he recibido apoyo incondicional. Es a ellos a los que les debo este éxito alcanzado.

A Sara que con paciencia, tolerancia y, comprensión hemos forjado un gran lazo de amistad, la cual trasciende hacia su familia.

A mis amigos, con los cuales he compartido muchos momentos que perduraran al transcurrir el tiempo, y recordare a cada uno por sus valores y atributos.

A mis profesores quienes con sus enseñanzas me han permitido crecer y fortalecer mis conocimientos y mi personalidad.

Y a todas aquellas personas que me han brindado apoyo y han creído en mis capacidades.

Ania Yaneth Flechas Ramírez

Agradezco a:

A Dios por permitirme alcanzar este triunfo.

A mi familia por su apoyo, comprensión, consejos, unión y motivación. Por siempre serán el motor de mi vida.

A Mónica por ser más que mi hermana mi mejor amiga.

A Ania y su familia por su paciencia y amistad incondicional.

A mis amigas y amigos por ayudarme a recordar mis responsabilidades, por su comprensión, presencia y apoyo, además por los incontables e inolvidables momentos compartidos.

A los familiares y amigos que ya no están conmigo pero que donde quiera que estén comparten mi felicidad.

A aquellas personas que de una u otra manera compartieron conmigo y dejaron huellas que hoy resultan imborrables.

Sara Gene Sepúlveda

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	17
1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA EMPRESA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	17
1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NTSH-006	22
1.2.1 Resultados del diagnóstico de acuerdo a los requisitos de la NTSH-006	55
2. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	57
3. ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	61
3.1 COMITÉ DE CALIDAD	61
3.1.1 Alcance del comité de calidad	62
3.1.2 Objetivo del comité de calidad	62
3.1.3 Responsabilidades del comité	62
3.2 POLITICA DE CALIDAD	63

3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD	64
3.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	68
3.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	70
4. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	73
4.1 NORMA FUNDAMENTAL	75
4.1.1 Encabezado	75
4.1.2 Pie de página	77
4.1.3 Codificación	77
4.1.4 Contenido	79
4.2 MANUAL DE CALIDAD	79
4.3 PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000	82
4.3.1 Control de los documentos	82
4.3.2 Control de los registros	82
4.3.3 Auditoría interna	83
4.3.4 Control del producto no conforme	83
4.3.5 Acción correctiva	83
4.3.6 Acción preventiva	84

4.4 RESULTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN	84
5. SENSIBILIZACIÓN	92
5.1 CAPACITACIÓN	93
5.2 DIVULGACIÓN	94
5.3 EVALUACIÓN	95
6. IMPLEMENTACIÓN	99
6.1 IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000	99
6.1.1 Auditoría interna	99
6.1.2 Mejora continua	118
6.2 CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NTSH – 006	118
7. CONCLUSIONES	123
8. RECOMENDACIONES	125
BIBLIOGRAFIA	126
ANEXOS	127