

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/81

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR:

NOMBRE(S): JAELINE VIVIANA **APELLIDOS:** CAMPOS CASTILLA

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES

NOMBRE(S): JUAN CARLOS **APELLIDOS:** BERMUDEZ CARRILLO

TUTOR:

NOMBRE(S): MADERYIS KATHERIN **APELLIDOS:** PINEDA ALVAREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE ESTANDARIZACION DE LAS COMUNICACIONES EN EL MARCO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA UNIDOS S.A.S EN LA CIUDAD DE CUCUTA.

RESUMEN

El presente proyecto comprendió las comunicaciones en el marco del sistema de gestión de calidad en la empresa UNIDOS S.A.S, en el cual se establecieron 3 objetivos específicos. El proyecto se elaboró de la siguiente manera; se realizó un diagnóstico de la situación actual de las comunicaciones de la empresa en el sistema de gestión de calidad; seguidamente se realizó una encuesta a los colaboradores para identificar las falencias en las comunicaciones. Se actualizo la documentación existente de las comunicaciones en el sistema de gestión de calidad de la empresa, para hacerla más idónea a su entorno de gestión de la calidad, cubriendo necesidades reales, así le damos cumplimiento al segundo objetivo. Y finalmente hacer la socialización a los miembros de la organización hablándoles sobre el objetivo del proyecto para así mantener actualizado las partes interesadas que se identifiquen como agentes participantes de las comunicaciones con el fin de contribuir el mejoramiento continuo de la organización y su sistema de gestión de calidad.

PALABRAS CLAVE: Matriz, comunicaciones, Partes interesadas
CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 81 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 17 **CD ROOM:** 1

Elaboró		Elaboro		Elaboro	
Reviso		Reviso		Reviso	
Aprobó	Aprobó	Aprobó	Aprobó	Fecha	

PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN EL MARCO
DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA UNIDOS S.A.S EN LA
CIUDAD DE CÚCUTA

JAELINE VIVIANA CAMPOS CASTILLA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN EL MARCO
DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA UNIDOS S.A.S EN LA
CIUDAD DE CÚCUTA

JAELINE VIVIANA CAMPOS CASTILLA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Procesos Industriales

Director

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Especialista en Gerencia de Mercadeo

MSC. Administración de Empresas, con Especialidad en Dirección de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 26 de febrero de 2019

HORA: 05:00 P.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES.

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN EL MARCO DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA UNIDOS S.A.S EN LA CIUDAD DE CÚCUTA"

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
JAELINE VIVIANA CAMPOS	1980681	Tres, Ocho	3.8

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA
Ing. Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN
Psci. RUTH CASTELLANOS CAIPA

Director: JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

A P R O B A D A


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA


Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN


Psci. RUTH CASTELLANOS CAIPA

Vo.Bo. PEDRO GARZÓN AGUDELO
Coordinador Comité Curricular
Tecnología en Procesos Industriales

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	11
1. El Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema	13
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la empresa.	14
1.4.2 A nivel del estudiante.	14
1.4.3 A nivel de la universidad.	14
1.5 Objetivos	14
1.5.1 Objetivo general.	14
1.5.2 Objetivos específicos.	15
1.6 Alcance y Limitaciones	15
1.6.1 Alcance.	15
1.6.2 Limitaciones.	15
2. Marco Referencial	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Contextual	19
2.2.1 Reseña histórica.	19
2.2.2 Misión.	21
2.2.3 Visión.	21

2.2.4 Mapa de procesos.	21
2.2.5 Organigrama de la empresa	23
2.3 Marco Teórico	23
2.4 Marco Conceptual	29
2.5 Marco Legal	31
3. Diseño Metodológico	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población y Muestra	33
3.2.1 Población.	33
3.2.2 Muestra.	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	34
3.3.1 Fuentes primarias.	34
3.3.2 Fuentes secundarias.	34
3.4 Análisis de la Información	34
4. Estandarización del Proceso de Comunicaciones de la Empresa Unidos S.A.S.	35
4.1 Diagnóstico	35
4.1.1 Diagnóstico general de la situación actual del proceso de comunicaciones.	35
4.1.2 Encuesta.	37
4.2 Documentación Existente	43
4.2.1 Diagnóstico de la documentación existente.	43
4.2.2 Procedimiento documentado.	44
4.2.3 Formatos y Documentos.	48
4.3 Alcances logrados en el mejoramiento de la Matriz de comunicaciones propuesta.	56

Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	61
Anexos	65