



**KO RCEVQ'FG'NC'KORNGO GPVCEK P'[ 'NC'EGTVHIECEK P'FG'NQU'  
UKUVGO CUF'G'I GUVK P'FG'ECNIF CF'GP'NCU'GOR TGUCUF'G'NQU'  
UGE VQT GUR—DNIEQ'[ 'RTIKCFQ'FG'NC'EIVF CF'FG'E—EWC'[ 'UWf TGC"  
O GVTQRQNK/CP C'DCLQ'NQU'O QF GNQU'PVEI R'3222-422; 'G'KUQ'; 223-422: ""**

""  
""  
""  
""  
""

Elaborado por:

**LQJ P'LCKT'Q'O GF K C'XKNCO K CT"**

Trabajo de Grado presentado como requisito  
para optar por el título de Especialista en  
Aseguramiento de la Calidad.

Director:

**RCWNQ'EGUCT'XCNGP\ WGNC'N0'**  
Profesional de Calidad - ICONTEC

""  
""  
""  
""  
""

**WP KXGTUFCF'HTCPEKUEQ'FG'RCWNC'UCPVCPFGT"  
FKXKUK P'FG'RQUVI TCF QU'  
GURGEKCNK CEK P'GP'CUGI WTCO KGPVQ'FG'NC'ECNIF CF "  
UCP'LQU' 'FG'E—EWC"  
4235""**

""



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: NOVIEMBRE 29 HORA: 8:00 PM  
LUGAR: SALA 301 DE EDIFICIO DE POSTGRADOS  
FACULTAD: CIENCIAS BÁSICAS - DEPARTAMENTO DE QUÍMICA

TITULO DE LA TESIS: IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE LOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DELAS EMPRESAS DEL  
SECTOR PUBLICO Y PRIVADO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA Y SU ÁREA  
METROPOLITANA BAJO LOS MODELOS NTC GP1000:2009 E ISO 9001 :2008 .

JURADO: JORGE SÁNCHEZ MOLINA  
AUDIN ALOISO GAMBOA

DIRECTOR: PAULO CESAR VALENZUELA LÓPEZ


NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>JHON JAIRO MEDINA VILLAMIZAR</u>	<u>20160</u>	<u>4,0</u>

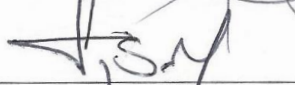
### APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
\_\_\_\_\_  
JORGE SÁNCHEZ MOLINA

  
\_\_\_\_\_  
AUDIN ALOISO GAMBOA

  
\_\_\_\_\_  
PAULO CESAR VALENZUELA LÓPEZ

Vo. Bo.   
\_\_\_\_\_  
JORGE SÁNCHEZ MOLINA  
Coordinador Comité Curricular

## EQVGPFFQ"

"	
" " " " " " " " " " "	<b>R<sup>a</sup> i 0"</b>
"	
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
TITULO	16
1. EL PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3. SISTEMATIZACIÓN	20
1.4. JUSTIFICACIÓN	21
1.5. OBJETIVOS	23
1.5.1. Objetivo General	23
1.5.2. Objetivos Específicos	24
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES	24
1.6.1. Alcance	24
1.6.2. Limitaciones	25
1.7. RESULTADOS / PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS	25
2. MARCO REFERENCIAL	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL	31
2.2.1. Impacto	31
2.2.2. Implementación	35

2.2.3. Certificación	35
2.2.4. Sistemas de Gestión	38
2.2.5. Empresa	42
2.3. MARCO TEÓRICO	43
2.4. MARCO CONTEXTUAL	50
2.5. MARCO LEGAL Y PRINCIPIOS ÉTICOS	53
3. DISEÑO METODOLÓGICO	55
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.2.1. Población	55
3.2.2. Muestra	57
3.2.3. Criterios De Inclusión	58
3.3. VARIABLES	58
3.3.1. Instrumento	58
3.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59
3.5. ANÁLISIS DE DATOS	59
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
4.1 CARACTERIZACION DE LAS DIFERENTES EMPRESAS QUE HAN IMPLEMENTADO SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS MODELOS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008 Y HAN OBTENIDO CERTIFICACIÓN	60
4.1.1 Sector productivo de la Empresa o tipo de Entidad Pública al que pertenece	60
4.1.2 Tamaño de la Empresa certificada bajo Norma ISO 9001 en Cúcuta	62
4.1.3 Tiempo promedio entre la implementación y certificación de la Empresa	63
4.1.4 Renovación de la Certificación	64

4.1.5 Persona que responde la Encuesta	65
4.1.6 Motivación para el Proceso de Certificación	66
4.1.7 Motivación para escoger la Entidad Certificadora	67
4.1.8 Método usado para medir satisfacción del cliente con la Certificación	69
4.1.9 Comportamiento de la Certificación con las Exportaciones	69
4.2 IDENTIFICACION DE LOS BENEFICIOS PARA LAS EMPRESAS ESTUDIADAS DERIVADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS MODELOS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008	71
4.2.1 Motivos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	71
4.2.2 Costo financiero de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	73
4.2.3 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en términos de Esfuerzo	74
4.2.4 Mejoramiento evidenciado con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad sobre estándares ya existentes	75
4.2.5 Influencia de la Implementación del SGC para alcanzar metas de la Organización	76
4.2.6 Implementación del SGC como factor para aumentar la competitividad	77
"	
4.3 IDENTIFICACION DE LOS ASPECTOS A MEJORAR (BARRERAS) QUE SE PRESENTAN DURANTE EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS MODELOS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008	80
4.3.1 Razones para NO implementar el SGC como factor para aumentar la competitividad – ISO 9001	80
4.3.2 Exigencia de Certificación por parte de los clientes	81
4.3.3 Certificaciones adicionales a la de Calidad (ISO 9001 o NTCGP 1000)	82
4.4 DESCRIPCION DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LOS SECTORES PÚBLICO	

Y PRIVADO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA Y SU ÁREA METROPOLITANA BAJO LOS MODELOS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008	85
4.4.1 Beneficio obtenido con los procesos de Implementación y Certificación del SGC	85
4.4.2 Alcance de la Certificación en los procesos de la Organización	87
4.4.3 Criterio para Certificarse en otras normas adicionales a ISO 9001 o NTCGP 1000	88
4.4.4 Cambios en el Presupuesto de la Organización producto de la Certificación	89
4.4.5 Comportamiento en la satisfacción del cliente con la Certificación	90
4.4.6 Impacto de la Certificación en el desempeño de la Empresa	91
4.4.7 Mantenimiento de la Certificación en SGC	92
4.4.8 La Certificación como simplificador y normalizador de procedimientos	93
4.4.9 La Certificación como orientador hacia el conocimiento de las necesidades de la comunidad	94
5. CONCLUSIONES	96
6. RECOMENDACIONES	99
7. BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	106