



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISION DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN DE TESIS DE GRADO

### AUTORES:

NOMBRES: ELDA ROSA APELLIDOS: BOTELLO RODRIGUEZ  
NOMBRES: EDGAR ALBERTO APELLIDOS: MONTES HERNANDEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

### DIRECTOR:

NOMBRES: JUAN CAMILO APELLIDOS: ACEVEDO PAEZ

**TÍTULO DE LA TESIS: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER, UDES SEDE CÚCUTA.**

### RESUMEN:

Propuesta realizada por los autores a la UNIVERSIDAD DE SANTANDER – UDES con el fin de fomentar paulatinamente un conjunto de acciones sistemáticas, continuas y relacionadas entre sí, dirigidas a desarrollar un levantamiento de sus procesos con el fin de mejorar y resolver oportunamente situaciones que puedan afectar de manera negativa la eficacia del servicio que ofrece el Departamento de Logística contrastado con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

**Palabras Clave:** Sistema de Calidad, Universidad de Santander, UDES, Norma, Servicios Logísticos, UDES, NTC ISO 9001:2008

PÁGINAS: 124 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 09:00 A.M.  
**FECHA:** MARZO 18 DE 2012  
**LUGAR:** CREAD 3 PISO SALA 4  
**JURADOS:** ROSSANNA PATRICIA MACIAS FOLIACO  
MARIA ASCENCION ACEVEDO  
ALVARO JESUS SEPULVEDA YAÑEZ

**TITULO DE LA TESIS:** DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
LOGISTICOS DE LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER. UDES SEDE CUCUTA.

**DIRECTOR:** ING. JUAN CA MILO ACEVEDO PAEZ

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>ELDA ROSA BOTELLO RODRIGUEZ</u>	<u>0760344</u>	<u>4.3</u>	<u>CUATRO, TRES</u>
<u>EDGAR ALBERTO MONTES H.</u>	<u>0760257</u>	<u>4.3</u>	<u>CUATRO, TRES</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

Rosaliza

VoBo.

Juan Ca Millo

Alvaro Jesus Sepulveda

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DENTRO DEL  
MARCO DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA EL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS LOGÍSTICOS DE LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER SEDE  
CÚCUTA**

**EDGAR ALBERTO MONTES HERNÁNDEZ**

**ELDA ROSA BOTELLO RODRÍGUEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DENTRO DEL  
MARCO DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA EL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS LOGÍSTICOS DE LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER SEDE  
CÚCUTA**

**EDGAR ALBERTO MONTES HERNÁNDEZ CÓDIGO: 760257  
ELDA ROSA BOTELLO RODRÍGUEZ CÓDIGO: 760344**

**Trabajo de Grado para optar el título de  
Administrador Financiero**

**Director:  
JUAN CAMILO ACEVEDO PAEZ  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores del proyecto expresan sus agradecimientos a:

Nuestros familiares y amigos por su apoyo, por propiciarnos las mejores posibilidades de plasmar y hacer tangibles nuestros conocimientos.

La doctora CARMEN ELISA ARAQUE PÉREZ, Rectora de la Institución y a la doctora NAYIVE CECILIA MELO PABON, Directora Administrativa y Financiera de la Universidad de Santander Sede Cúcuta, por confiar en nosotros y permitirnos desarrollar este trabajo, al igual que todos sus colaboradores, quienes estuvieron abiertos y dispuestos a los propósitos expuestos por nuestro trabajo dentro de la institución.

Al Ing. JUAN CAMILO ACEVEDO PÁEZ y al Ing. OSCAR CÁCERES, por su voluntad, por sus aportes, correcciones, por su tiempo con su colaboración y conocimiento nos orientaron para cumplir el desarrollo de este trabajo de grado.

A nuestros padres, hermanos, familiares, amigos y profesores, quienes siempre fueron apoyo incondicional y mayor motivación, además porque nuestros triunfos siempre serán sus triunfos

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Formulación del Problema	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES	16
1.5 OBJETIVOS	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.2.1 Mejoramiento Continuo	18
2.2.2 Organización Horizontal	19
2.2.3 Gerencia por procesos	19
2.2.4 Sistema de Gestión de Calidad	24
2.3 BASES LEGALES	27
2.3.1 Constitución Política de Colombia de 1991	27
2.3.2 Código de Comercio	27
2.3.3 Otras Normas y Leyes	27

3. DISEÑO METODOLÓGICO	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 POBLACIÓN	28
3.3 MUESTRA	29
3.4 INSTRUMENTOS	29
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.5.1 Fuentes Primarias	30
3.5.2 Fuentes Secundarias	30
3.6 PROCEDIMIENTO	30
3.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
4. CONTENIDO DEL PROYECTO	32
4.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	32
4.1.1 Naturaleza de la Institución	32
4.1.2 Reseña Histórica	32
4.1.3 Filosofía	34
4.1.4 Objetivos Institucionales	35
4.1.5 Misión	37
4.1.6 Visión	37
4.1.7 Principios y Valores Institucionales	38
4.1.8 Política de Calidad	39
4.1.9 Objetivos de Calidad	40
4.1.10 Estructura Organizacional.	40
4.2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD	41
4.2.1 Procesos de la Organización	41
4.3. DIAGNÓSTICO	46
4.3.1 Aplicación de Entrevista	49
4.4 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	51

4.5MANUAL DE PERFILES FUNCIONES	55
4.6MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	55
5. SOCIALIZACIÓN AL PERSONAL DEL PROCESO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	95
5.1SENSIBILIZACIÓN	95
5.2PLANEACIÓN DE CAPACITACIONES	95
6. CONCLUSIONES	97
7. RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	