

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/137

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARYURIE BRIGITTE APELLIDOS: ORDOÑEZ NUNCIRA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR: _____

NOMBRE(S): DIANA PATRICIA APELLIDOS: ANGARITA MENDOZA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CALZADO LUISAMBOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

RESUMEN

Se elaboró un diagnóstico que permitió identificar la situación actual de la empresa a nivel interno y externo, y conocer el nivel en que se encuentra la empresa con respecto a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008. También, se estableció la misión, visión, política y los objetivos de calidad, conforme a las directrices estratégicas de la organización y del sistema de gestión de calidad. Igualmente, se identificaron los procesos que se relajaron en la organización, por medio del mapa de procesos, elaborando la caracterización de los procesos, de acuerdo a los requerimientos de la norma. Por último, se diseñó la documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad de la organización.

PALABRAS CLAVE: diseño de un sistema de gestión de calidad, empresa calzado Luisambos, basado en los requisitos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 137 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: ___

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CALZADO
LUISAMBOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

MARYURIE BRIGITTE ORDOÑEZ NUNCIRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CALZADO
LUISAMBOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

MARYURIE BRIGITTE ORDOÑEZ NUNCIRA

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

Director

DIANA PATRICIA ANGARITA MENDOZA

Ingeniera de Producción Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Mayo, 24 del 2016
HORA: 07:00 a.m.
LUGAR: SALA 3 CREAD
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CALZADO LUISAMBOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008."

Jurados:
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

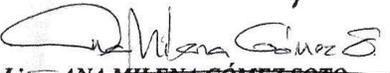
Director: DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
MARYURIE BRIGITTE ORDOÑEZ NUNCIRA	1191091	CUATRO, UNO	4.1

APROBADA


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo/Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Descripción del Problema	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	16
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	26
2.3 Marco Legal	39
3. Diseño Metodológico	40
3.1 Tipo de Investigación	40
3.2 Población y Muestra	40
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	41
3.4 Análisis de la Información	42
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	43
4.1 Diagnóstico interno y externo de la empresa Calzado Luisambos	43
4.2 Elaboración del Direccionamiento Estratégico	53
4.3 Identificación de los Procesos que se Realizan en la Organización, por Medio del Mapa de Procesos	73
4.4 Caracterización de Procesos	76

4.5 Documentación Necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización	80
5. Conclusiones	88
6. Recomendaciones	89
Referencias Bibliograficas	91
Anexos	93