

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MONICA MARIA APELLIDOS: RODRIGUEZ ORTEGA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZON AGUDELO

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE -COOPALUSTRE EN LA CIUDAD DE CUCUTA EN NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

Este proyecto realizó un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa cooperativa de la construcción el palustre - Coopalustre en la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander. Para ello, se realizó una investigación tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo ya que se necesita el estudio de variables que requieren de una medición numérica sobre diferentes variables a nivel de la organización. La recolección de información se tuvo mediante varios instrumentos como Entrevista no estructurada, Lista de verificación, Cuestionario para la formulación de la misión y visión, Cuestionario para la formulación de la política de calidad y Matriz de riesgo. La población y muestra está representada por los 62 empleados que laboran actualmente en la empresa Cooperativa de la Construcción el Palustre – Coopalustre ferretería en la ciudad de Cúcuta. Se logró, diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa cooperativa de la Construcción el Palustre – Coopalustre en la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander. Se llevó a cabo el diagnóstico el estado actual de la empresa para determinar los requisitos que se solicitan para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Se analizó el contexto de la organización para determinar las condiciones internas y externas para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Seguidamente, se diseñó el direccionamiento estratégico de la organización. Posteriormente, se recolecto la información documentada necesaria para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente, se implementó la documentación para el proceso de gestión de talento humano.

PALABRAS CLAVE: diseño de sistema, NTC ISO 9001 gestión de calidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 215 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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:
2015 EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE -
COOPALUSTRE EN LA CIUDAD DE CUCUTA EN NORTE DE SANTANDER

MONICA MARIA RODRIGUREZ ORTEGA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULATAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2020

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:
2015 EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE -
COOPALUSTRE EN LA CIUDAD DE CUCUTA EN NORTE DE SANTANDER

MONICA MARIA RODRIGUREZ ORTEGA

Proyecto de grado modalidad pasantía presentado como requisito para optar al título profesional
de Ingeniero Industrial

Director:

PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULATAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 12 de marzo de 2020
HORA: 08:00 a.m
LUGAR: Edificio Cread, Sala 5

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE – COOPALUSTRE EN LA CIUDAD DE CUCUTA EN NORTE DE SANTANDER"

JURADOS: CLARA PAOLA BARRETO
RUTH REYES VILLALBA
JUAN CARLOS RAMIREZ

DIRECTOR: PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	NÚMERO
MONICA MARIA RODRIGUEZ ORTEGA	1191879	LETRA cuatro, cuatro	4,4



CLARA PAOLA BARRETO

APROBADA



JUAN CARLOS RAMIREZ



RUTH REYES VILLALBA


Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial
Magda M.

Contenido

	pág.
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	22
1.6 Alcances y Limitaciones	22
1.6.1 Alcances	22
1.6.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Contextual	31
2.2.1 Historia.	31
2.2.2 Logo	33
2.2.3 Visión	33
2.2.4 Misión.	33
2.2.5 Valores corporativos	33
2.2.6 Principios	34

2.2.7 Estructura organizacional	35
2.3 Marco Teórico	36
2.3.1 Diagnostico organizacional.	36
2.3.1.1 Lista de verificación	36
2.3.2 Análisis DOFA	36
2.3.2.1 Análisis interno	37
2.3.2.2 Análisis externo	37
2.3.3 Direccionamiento estratégico	37
2.3.3.1 Visión	37
2.3.3.2 Misión	38
2.3.3.3 Política de calidad	38
2.3.3.4 Objetivos de calidad	38
2.3.3.5 Indicadores de gestión	38
2.3.4 Gestión por procesos	39
2.3.4.1 Mapa de procesos	40
2.3.4.2 Características de un proceso	41
2.3.5 Calidad	42
2.3.5.1 Trilogía de la calidad	42
2.3.6 Gestión de la calidad.	43
2.3.6.1 Sistema de gestión de calidad	43
2.3.7 Norma ISO 9001:2015.	44
2.3.7.1 Principios de la gestión de la calidad	44
2.3.8 Ciclo PHVA.	45

2.3.9 Pensamiento basado en riesgo.	47
2.3.9.1 Matriz de evaluación de los riesgos	47
2.3.9.2 Tratamiento de riesgos	48
2.3.10 Gestión documental	49
2.3.10.1 Documentación interna	49
2.3.10.2 Documentación corporativa	49
2.3.11 Métodos para la elaboración de la información documentada.	49
2.3.12 Revisión y aprobación de los documentos.	52
2.3.13 Incorporación de cambios.	52
2.4 Marco Conceptual	52
2.5 Marco Legal	53
2.6 Glosario de Términos	54
3. Diseño Metodológico	57
3.1 Tipo de Investigación	57
3.2 Universo de la Investigación	58
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de la Información	58
3.3.1 Fuentes primarias	58
3.3.2 Fuentes secundarias	59
3.4 Análisis de la Información	60
4. Desarrollo del Proyecto	61
4.1 Diagnóstico del Estado Actual de la Empresa	61
4.1.1 Inspecciones en cada una de las áreas	61
4.1.2 Diseño de lista de verificación	64

4.1.3 Aplicación de la lista de verificación	66
4.1.4 Análisis de los resultados obtenidos	67
4.2 Análisis del Contexto de la Organización	78
4.2.1 Matriz DOFA	79
4.2.2 Análisis de las partes interesadas	82
4.2.3 Matriz de riesgos de calidad.	87
4.3 Direccionamiento Estratégico de la Organización	95
4.3.1 Misión y visión	95
4.3.1.1 Misión	96
4.3.1.2 Visión	98
4.3.2 Política y objetivos de calidad	100
4.3.2.1 Política de calidad	100
4.3.2.2 Objetivos de calidad	102
4.3.3 Indicadores de seguimiento y medición.	104
4.3.4 Mapa de procesos.	110
4.4 Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad	112
4.4.1 Identificación de la documentación interna y externa	112
4.4.1.1 Procedimiento de elaboración y control de la información documentada	113
4.4.1.2 Auditora interna de calidad	113
4.4.1.3 Solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora	113
4.4.2 Creación y/o actualización de la información documentada.	121
4.4.2.1 Encabezado	122
4.4.2.2 Codificación	122

4.4.2.3 Control de cambios	124
4.4.3 Caracterización de procesos	125
4.4.4 Medio de soporte de información documentada	133
4.5 Implementación de la Documentación del Proceso de Recursos Humanos	134
4.5.1 Diligenciar la información documentada para el proceso de recursos humanos	134
4.5.1.1 Capacitaciones	135
4.5.1.2. Evaluación de procedimientos	137
4.5.1.3 Toma de acciones correctivas	142
4.5.2 Almacenar los formatos del área de recursos humanos	153
4.5.3 Divulgar los cambios realizados de la información documentada	158
5. Conclusiones	159
6. Recomendaciones	162
Referencias Bibliográficas	163
Anexos	170