

	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): NATHALY LILIAN APELLIDOS: SANCHEZ AGUDELO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELEN APELLIDOS: MARTINEZ ROJAS

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto trata acerca de la actualización documental del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el proceso de mercadeo y ventas de la empresa Pasteurizadora la mejor S.A ubicada en san José de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación descriptiva tipo junto con un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que solo se recolecto y analizo información de forma independiente sobre el proceso y sus características. Para la recolección de datos se implementaron técnicas como observación directa, seguido de la comunicación mediante entrevistas no estructuradas con el Director Comercial. Como población que se abordó corresponde a todos los documentos (procedimientos y registros) del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de mercadeo y ventas de la empresa Pasteurizadora La Mejor. No se hizo muestreo ya que se realizó una a revisión de toda la documentación de los procesos sin excepción, por lo que la muestra será igual a la población. Seguidamente, se efectuó una revisión de la información documentada del proceso de mercadeo y ventas de la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A relacionada con el SGC. Posteriormente, se estructuró la información documentada del proceso de mercadeo y ventas de acuerdo con los resultados de la revisión y no conformidades encontradas en la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente, se socializaron los documentos actualizados o nuevos documentos con las partes interesadas del proceso y el Sistema de Gestión de Calidad para su respectiva aprobación.

PALABRAS CLAVE: actualización documental, sistema de gestión de calidad, proceso de mercadeo y ventas

PÁGINAS: 142 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD ROOM:** 1

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

ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 PARA EL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA
PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA

NATHALY LILIAN SANCHEZ AGUDELO

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

2019

ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 PARA EL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA
PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA

NATHALY LILIAN SANCHEZ AGUDELO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Tecnóloga en Procesos Industriales

Directora:

ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Ingeniero de Producción Industrial

Magister en Ingeniería Industrial

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 TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto 14 de 2019

HORA: 04:00 P.m

LUGAR: Sala 3 el cread, tercer piso

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

TÍTULO DE LA TESIS: "ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A UBICADA EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA."


JURADOS: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
RUTH ADRIANA CASTELLANOS


DIRECTOR: ALIX BELEN MARTINEZ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA NÚMERO
NATHALY LILIAN SANCHEZ AGUDELO	1980717	cuatro, dos 4,2

APROBADA


CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


RUTH ADRIANA CASTELLANOS


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

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de empresa	18
1.4.2 A nivel de estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcance y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22
2.1.3 Antecedentes regionales	23
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Generalidades	25
2.2.1.1 Imagen corporativa. Como se muestra en la figura 1	25

2.2.2	Direccionamiento estratégico	26
2.2.2.1	Misión	26
2.2.2.2	Visión	26
2.2.2.3	Políticas	26
2.2.3	Mapa de procesos.	26
2.2.3.1	Proceso de mercadeo y ventas	27
2.3	Marco Teórico	29
2.3.1	Sistema de Gestión de Calidad	29
2.3.2	Información documentada	30
2.3.2.1	Importancia de la información documentada	31
2.3.2.2	Tipos de documentos en el Sistema de Gestión de la Calidad	31
2.3.2.3	Medios de soporte de la información documentada	32
2.3.3	Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.	32
2.3.3.1	Procedimiento y registros	34
2.3.4	Creación y actualización de información documentada.	34
2.4	Marco Conceptual	37
2.5	Marco Legal	38
3.	Diseño Metodológico	39
3.1	Tipo de Investigación	39
3.2	Población y Muestra	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra.	40
3.3	Instrumentos para la Recolección de la Información	40
3.3.1	Fuentes primarias.	40

3.3.2 Fuentes secundarias.	40
3.4 Análisis de la Información	40
4. Actualización Documental del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 para el Proceso de Mercadeo y Ventas de la Empresa Pasteurizadora La Mejor S.A Ubicada en San José de Cúcuta	41
4.1 Revisión de la Información Documentada del SGC	41
4.2 Estructuración de la Información Documentada del proceso de Mercadeo y Ventas	45
4.2.1 Actualización de la documentación	46
4.2.2 Elaboración de documentación	48
4.2.2.1 Norma para la elaboración de documentos	49
4.2.2.2 Encabezado	49
4.2.2.3 Presentación del documento	50
4.2.2.4 Contenido del documento	50
4.2.2.5 Numeración de títulos y subtítulos de texto	51
4.2.2.6 Espacios	52
4.2.2.7 Codificación	52
4.2.2.8 Pie de página.	53
4.3 Socialización de la Documentación	54
5. Conclusiones	59
6. Recomendaciones	61
Referencias Bibliográficas	62
Anexos	66