



DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE LOGÍSTICA Y COMPRAS PARA TELEGUARDIA LTDA

Elaborado por:

BRAYAN ARANGO MOLINA

Asesor: JACKELINE GUERRA GOMEZ

Trabajo de grado

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2021

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

**DOCUMENTACION DE PROCESOS DEL AREA DE LOGISTICA Y COMPRAS DE
TELEGUARDIA LTDA**

Brayan Arango Molina

Estudiante de decimo semestre del programa contaduría pública

Brayan.arango@correo.tdea.edu.co

Asesor: Jackeline Guerra, Msc Innovación, jackeline.guerra77@tdea.edu.co

Resumen

El siguiente artículo tiene como objetivo la documentación de procesos en el área de logística y compras en la empresa teleguardia Ltda, el desarrollo de la investigación se centró en recolectar y analizar información del área de compras de la compañía, su condición en la implementación fue descriptiva detallando así las operaciones que se realizan dentro del área. En medida que se fue desarrollando la investigación se evidencia la coincidencia de los autores en la importancia que conlleva la documentación de los procedimientos en el momento que emprenden esa trayectoria hacia la calidad. Con el desarrollo de la investigación se obtuvo la estandarización de los procedimientos del área de logística y compras brindando así un enfoque diferente a las actividades que realizan en el departamento, del mismo modo esto ayudo a especificar la forma en que se realizan las funciones y así generando tranquilidad a la hora de identificar cada procedimiento del área, sin embargo cabe resaltar que esta documentación de procesos será también parte en el desarrollo y un aporte significativo al poder contribuir positivamente a la capacitación de los nuevos integrantes del área, generando así una reducción significativa en los tiempos de operación y reprocesos que con este con lleva.

Palabras clave: calidad, compras, documentación, procedimiento.

Abstract

The purpose of this article is to present the documentation processes in the logistics and purchases area at Teleguardia Ltda company, the research progress was based on collecting and analyzing information from the company's purchasing area, its implementation terms was descriptive, detailling the opetations follwed into the company's area. It is evident that as the research is developed some authors agree on the procedures documentation importance when they begging that path to quality. With the development research it got the processes standardization into the logistic and purchases área, genering a different approach in the activities that are concentrated in the department. Simultaneously, this helped to specify the

way the functions are made, generating calm at the moment to identify each area's procedure. Nevertheless, it is to emphasize that this documentation processes will be part of the developing and a positive and significant contribution to the training of new members area, producing a significant reduction in the operating times and reprocess that this imply.

Keywords: quality, purchases, documentation, procedure.

1. Introducción

Las entidades en la actualidad están inmersas en la búsqueda de la acreditación por tal razón la norma iso 9001 es el pináculo que las compañías buscan llegar, ya que estas normas están direccionadas en brindarle ese control y calidad que las empresas buscan en sus procesos, ya que cuando las empresas asumen la documentación en sus áreas estas suponen un punto inicial en un camino largo y eficiente desde que este si cumpla con exactitud su estructura ya establecida dentro de la compañía, summers(2006). De acuerdo con las Icontec Colombia asume el segundo puesto en países de latino américa en asumir el mayor número de certificaciones bajo las normas iso9000.

La compañía teleguardia Ltda en búsqueda de la certificación de calidad entra en fase de estructurar el área de logística y compras con la documentación de procesos así facilitando la gestión a desarrollar, con el único fin de solventar las problemáticas del cargo que este acarrea al no identificar ni controlar las funciones delegadas al encargado del área. Por esta razón la investigación propuesta busca documentar el cargo de logística y compras de la empresa teleguardia Ltda donde los procesos se desarrollaran de forma práctica y responsable así aportando un crecimiento exponencial a la compañía.

2. Antecedentes del problema

La compañía teleguardia Ltda. en sus 28 años de trayectoria ha logrado conseguir una estructura estable en cada una de sus áreas, sin embargo la empresa presenta deficiencias en

el área de logística y compras los cuales no están condicionadas por las ISO 9001 por esta razón los desarrollos realizados en el cumplimiento de las funciones no cumplen un sistema de gestión de calidad como lo indica la norma (ISO 9001) con el fin de lograr una adecuada documentación de las funciones, se debe tener claridad en la información que se redacta, así el practicante del área de logística y compras conocerá las responsabilidades que tienen con el SGC(sistema de gestión de calidad), la documentación de los procesos deben cumplir gestiones adecuadas que se rigen bajo la estandarización y la formalización de modo que dentro de la compañía se conozca y sepan interactuar con la información. Sin dejar a un lado la importancia de las gestiones por procesos y las tareas que se han desarrollado en los últimos años como una herramienta de utilidad en el desarrollo de estrategias y de mejoramiento continuo con enfoques direccionados a la sistematización de las funciones de la organización, además se plantea las necesidades de las entidades al considerar la alternativa de la gestión de procesos como ayuda al mejoramiento y evolución de las empresas. (Medina León, Nogueira Rivera, y Hernández Nariño, 2017)

3. Marco teórico, legal y conceptual

Se buscaron soportes que validen y corroboren el mejoramiento planteado por medio de opiniones e investigaciones que den apoyo a la actividad a desarrollar de la mejora propuesta en la empresa teleguardia Ltda, por lo cual a continuación se mostrara lo consultado:

3.1 Teorías soporte del tema de investigación

Sabiendo los antecedentes del problema ya identificados con anterioridad de la empresa teleguardia Ltda se realizó una búsqueda sobre la información que identifique y de soporte a la problemática descrita dando claridad y sostenibilidad al mejoramiento ya mencionado.

“La adopción de un sistema de calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida”.(ISO 9001, 2015, pág 0.1).

para las iniciativas de desarrollo sostenible las entidades buscan siempre superarse con un objetivo en mente que es el del crecimiento con altos índices de calidad generando así

estrategias acordes a su filosofía organizacional y políticas establecidas que den a conocer los principios fundamentales de la calidad Heredia (2001), por este motivo es pertinente la implementación de la documentación de los procesos del área de logística y compras de la compañía teleguardia Ltda de este modo el cargo desarrollado en esta área se realizara de la manera más adecuada llevando así a un alto índice de calidad. Con esto se busca minimizar el impacto que ocasiona el aprendizaje ya vinculado a la compañía al momento de desarrollar las funciones por primera vez, así como lo indica López (2015), en el momento de la búsqueda de la eficiencia dentro de los procesos el personal debe estar inmerso y ser parte de los desarrollos activos de la documentación de los procedimientos con el fin de encontrar mejoras en las prácticas e impulsar mejoramientos internos. Por esta razón la documentación en el área de logística y de compras de la compañía anteriormente mencionada debe ser clara y precisa ya que el practicante contable de esta área se verá involucrado en diversas series de necesidades por esta razón se debe detallar correctamente las funciones que se ejecutaran con el fin de no generar reprocesos como lo menciona a continuación Keyla Ángel O. “una mala elección lleva a perjudicar los intereses de la empresa, generando reprocesos y costos elevados, ya que aumentaría la rotación del personal y afecta a toda el área de gestión del talento humano y financiera”. (Angel O, 2020, Pág 104)

3.1.2 proceso y compras

Iso (2015) establece un modelo de operación basado en estándares de cumplimiento específicamente a servicios o productos, la iso 9001 enmarca la estructura para la calidad de la organización. Evans & Lindsay (2015) afirma que las series de actividades sistemáticas, que tienen como función obtener resultados de bienes o servicios tanto para clientes internos y externos dentro de la estructura de negocios, involucran al personal, maquinarias y técnicas dentro de un conjunto definido por los métodos y acciones tomadas en marco de la implementación. El proceso de aplicación del sistema de gestión de calidad (SGC) para la estandarización del proceso garantiza a largo plazo un control el cual permite así la medición y precisión de la rentabilidad para la empresa y la satisfacción de los clientes (Manders, De Vries, y Blind, 2016). Sin embargo se busca el mejoramiento continuo al desarrollar la gestión de sistemas el cual permite aplicar una valiosa comprensión de las funciones,

permitiendo facilitar los modelos y ajustes implementados a las necesidades de la empresa y así adaptándose a los retos de la documentación de procesos, como lo define Besterfield (2009) la adquisición de las materias primas o productos de calidad, se establecen como una relación responsable y duradera entre las entidades y los clasifica en cuatro partes. 1) materiales, 2) componentes básicos, 3) componentes menores, 4) componentes mayores.

Por otra parte, Errasti (2012) dice que al momento de implantar una estrategia dentro de los mercados de proveedores, se deben establecer garantías en las entregas, de esta forma tiene mayor impacto en la calidad y confianza en los servicios entre los clientes. Según lo indica Ponce y Muñoz (2016) se debe guiar en la construcción de los conocimientos en servicio de la sociedad de las empresas para así ser generadoras e impulsadoras de empleo y crecimiento.

3.2 Revisión de la literatura

La ISO 9001 (2015), dice que el desarrollar la adopción de la documentación de procesos mejora el sistema de calidad incrementando la eficacia en las gestiones con el fin de aumentar experiencias a lo largo de la aplicación y al ejecutar las funciones, este enfoque de los procesos se estará permitiendo así un mayor control de los resultados previstos considerándose esenciales en el desempeño de la actividad económica de la compañía, de la misma forma Artunduaga Giraldo y Calderon Castillo (2015), dice que una correcta estructura en la documentación de los procesos son el conjunto sistemático de las estrategias de mejoramiento entre las funciones organizacionales, clientes de la empresa, y los resultados de cada producto y servicios generados.

Cabe resaltar que la ISO 9000 define como proceso al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Pérez, 2010). En su libro gestión por procesos Pérez (2010), dice que un proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para un usuario o cliente. Por esta razón el correcto procedimiento genera mayor satisfacción en las tareas a cumplir mejorando así constantemente la organización enfocando las actividades a la aplicación de cada una de las acciones descritas en la organización, siendo esto un método en la búsqueda de la calidad enfatizando en la importancia del área de logística y compras de

la compañía como lo dice Sangri (2014), la documentación de los procesos radica en delimitar la eficiencia y eficacia en el manejo de las funciones, entendiendo esto como el objetivo principal de la administración ahorrando tiempo en la ejecución de cada actividad a realizar mejorando así notablemente el orden de la empresa.

Besterfield (2009), menciona que las entidades que buscan mejoramiento en sus funciones, es por motivos en los malos procesos que conllevan los proveedores, allí radica la importancia de tener una relación organizada donde trabajen de la mano generando mejoras continuas y trayendo prosperidad para ambos. Siendo esto un pináculo importante en el área de logística y compras primando la importancia de una correcta comunicación con los proveedores con el fin de contribuir positivamente en el crecimiento de la compañía. Heredia (2013), menciona que los proveedores son muy importantes en el desarrollo y crecimiento con el único fin de alivianar las necesidades de las empresas, cabe resaltar que al cubrir las necesidades las entidades deben cerciorarse de que el tiempo en entrega y la calidad de dichos productos se presenten en las condiciones más apropiadas, además de que las relaciones deben ser duraderas siendo esto importante para brindar tranquilidad para solucionar próximas necesidades. Sin embargo Besterfield (2009), dice que cuando un proceso de documentación se lleva estrictamente se pueden llegar a lograr beneficios internos que repercuten en calidad y ahorros en el costo por malas prácticas en el desarrollo de las funciones.

3.3 Investigaciones anteriores

Fonseca (2010). en su diplomado en sistemas integrados de calidad, el cual realizo un manual de calidad donde se basa la mayor parte de su investigación en la norma iso 9001:2008, en la compañía informal Colombia Ltda., en donde se demostró que la documentación de procesos no necesariamente debe ser extensa, si no por el contrario es necesario conocer el proceso en detalle para así poder documentar los aspectos más relevantes, donde la alta gerencia debe estar al margen de los procedimientos para así llegar juntos al mejoramiento y la calidad.´

Useche y Acero (2017). en su investigación para obtener el título de ingenieras industriales formularon un plan de mejoramiento en el proceso de compras en la compañía Obresca s.a.s

en la que identificaron que al tener los procesos documentados permitirá mayor facilidad de cumplir con las funciones siendo esto un mejoramiento en términos de costos por reprocesos llegando a la conclusión de que las empresas lograran sus objetivos propuestos al buscar las mejoras conjuntamente entre los dueños del proceso y la alta gerencia.

4. Metodología

4.1 técnicas

El enfoque que se llevó a cabo fue la cualitativa, ya que este permitió enfocarse en la observación y análisis permitiendo indagar como fue el proceso y la forma de realizar las actividades respectivas en el área de logística y compras de la empresa teleguardia Ltda con el fin de recoger información que permitiera dar el paso necesario para llevar a cabo los objetivos previstos y así desarrollar la documentación de procesos. En la misma línea según dice Bermúdez y Rodríguez (2013), la investigación brinda los conocimientos adecuados que nos ayudan a tener más acercamiento o aproximaciones a las soluciones del problema.

4.2 instrumentos

Se realizó entrevistas con el fin de conocer el procedimiento de aplicación y adaptación del aprendizaje con el fin de profundizar en los conocimientos básicos adquiridos en su etapa previa de adaptación en el cargo. Para Guerrero y Guerrero (2014,p,6), la investigación es una tarea que está en constante movimiento con la intención de comprender mejor la realidad ya que la búsqueda de la verdad es una tarea incierta y en ocasiones universal.

4.3 Población y muestra

Se tomaron 3 empleados de forma en que se pueda identificar la dificultad de aplicación de cada función del área de logística y compras llevando esta investigación a ser descriptiva, en donde tuvo como finalidad enfocarse en el análisis, descripciones y la observación en cada una de las funciones que se deben ejecutar en el área de trabajo, llegando a ser esto una base estable para registrar el respectivo procedimiento logístico y de compras como lo dice Baena(2014), la investigación cualitativa debe obedecer a unos pilares fundamentales los

cuales deben ser; precisión, razonamiento, objetividad, validez, verificación y por ultimo método científico con el objetivo de que la investigación posea una estructura firme y aproximada. Como lo indica Rojas “Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar estrategias operativas y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis” (Rojas, 2013, p. 49).

Sabino nos dice que; La investigación científica requiere de un método que guíe el desarrollo de un estudio, el cual consiste en el “modo de hacer las cosas, de plantearse las preguntas y de formular las respuestas, que es característico de la ciencia que permite al investigador su trabajo con orden y racionalidad” (Sabino, 2014, p. 9)

5. Análisis y discusión de resultado

Se enfocara en brindar un conocimiento más amplio y entendible de las funciones a realizar, teniendo un espectro más detallado de las tareas que se desarrollaran en el tiempo que el aprendiz compartirá en la empresa, esto con el fin de que sea más ameno las actividades a implementar desde comunicarse con proveedores, registrar la entrada de equipos, la presentación de informes cuando sean solicitados, con el fin de que la información que se brinda actualmente no genere vacíos a la hora de hacer las funciones así evitando retrocesos dentro de la compañía; buscando solución a estas falencias se propone identificar y corregir cada proceso con estándares de normatividad bien definidos, plantillas más acordes a las funciones, las tareas a realizar bien desarrolladas bajo la correcta ejecución normativa que está definida en la empresa, adicionalmente documentar los procesos y que estas sean un apoyo y guía al practicante brindando un acompañamiento constante y que se vaya dando paulatinamente experiencia y responsabilidades que recaerán en el aprendiz, con el fin de generar eficiencia y eficacia al cargo que se realiza

5.1 Resultados

Documentar las actividades propias del procedimiento del practicante del área de logística y compras de la empresa teleguardia Ltda

La obligación del siguiente procedimiento recaerá exclusivamente en el practicante encargado del área de logística y compras de la compañía, en el cual se deberá respetar cada función descrita a continuación ya que con esto se busca resultados eficientes y óptimos para así brindarle crecimiento a la empresa, por ningún motivo el practicante de esta área tiene la facultad de realizar cambios o mejoras sin autorización previa de gerencia, además el practicante no realizara otras funciones que no estén descritos en el siguiente formato.

Documento tomado de teleguardia Ltda

	DOCUMENTACION DE PROCESOS TELEGUARDIA LTDA.	CODIGO: MF-SG-07.1	
		VERSIÓN	1
		FECHA	17/10/2021
Descripción del cargo			
<i>Jefe Inmediato</i>	<i>Contador</i>		
<i>Descripción del cargo</i>	<i>Profesional, técnico o tecnólogo en áreas contables y/o logística.</i>		
<i>Categoría</i>	<i>Gerencia administrativa y financiera</i>		
<i>Área organizacional</i>	<i>Departamento de Compras</i>		
<i>Cargo que reporta</i>	<i>Almacenista</i>		
Descripción del cargo			
<i>Atender los requerimientos de diferentes departamentos o dependencias en cuanto al suministro de materiales, repuestos, equipos y otros rubros de un depósito o almacén, recibéndolos, clasificándolos, codificándolos, despachándolos e inventariándolos para satisfacer las necesidades de dichas departamentos.</i>			

<i>FUNCIONES</i>	<i>REGISTRO</i>	<i>DESCRIPCION</i>
<i>Recepcionar, organizar, resguardar y suministrar los materiales, equipo y herramienta</i>	<i>Almacén</i>	<i>Resguardar correctamente los insumos, materiales o equipos en sus respectivos lugares</i>
<i>Recibe, revisa y organiza los equipos y productos adquiridos por la empresa</i>	<i>Almacén</i>	<i>Realizar una revisión general de los productos, después realizar la revisión detallada de cada equipo recibido con el fin de conocer el buen estado de los mismos.</i>
<i>Reportar las compras por las mercancías que se perciben dañadas al desempacarlas</i>	<i>Almacén</i>	<i>Reportar inmediatamente los equipos que se encuentren dañados al proveedor y solicitando la garantía por daños.</i>
<i>Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de las mercancías que ingresan a los almacenes.</i>	<i>Google Drive</i>	<i>Realizar la respectiva clasificación por medio de códigos exclusivos de la compañía para llevar un control pertinente de los equipos y así identificarlos más fácil.</i>
<i>Registra y lleva el control de equipos, materiales y productos que ingresan y egresan del almacén.</i>	<i>World office</i>	<i>Ingresar correctamente cada equipo que la compañía reciba para su actividad con el fin de mantener un control de los inventarios</i>

<i>Colabora en la realización de inventarios físicos.</i>	<i>Almacén</i>	<i>Se realizara mensualmente el inventario físico para identificar que equipos se tienen a disposición</i>
<i>Recibe, verifica y despacha las requisiciones notas o facturas de venta de materiales y productos de los almacenes</i>	<i>Almacén</i>	<i>Se debe realizar la entrega de equipos a los técnicos de la empresa, se deben ingresar al sistema contable las facturas, remisiones y por ultimo entregarlas al área de tesorería</i>
<i>Cotizar a los clientes los elementos y servicios que surjan del proceso de servicio técnico mediante las ordenes de servicio que se realizan</i>	<i>Google drive</i>	<i>Se debe realizar las cotizaciones y ser enviada a los clientes para su pronta autorización.</i>
<i>Entregar las remisiones al dpto. de facturación</i>	<i>Dpto de facturación</i>	<i>Después de realizar las remisiones se deben entregar al área de facturación para así ser enviada a los clientes</i>
<i>Realizar las compras a los proveedores utilizando “ORDEN DE COMPRA” establecida</i>	<i>Teléfono,Gmail.whats app</i>	<i>Se debe realizar la correcta solicitud de equipos por medio de los canales disponibles para asi poner en marcha la función de los técnicos.</i>
<i>Despachar los elementos requeridos por el proceso técnico e instalaciones con previa remisión.</i>	<i>Almacén</i>	<i>Después de recibir los equipos y tener un pedido aprobado por el cliente y por gerencia entra en marcha despachar a los técnicos con los equipos autorizados</i>

<i>Atención telefónica de clientes, reportando y canalizando a las áreas involucradas las situaciones recibidas</i>	<i>teléfono</i>	<i>Se debe tener conocimiento básico en atención al cliente para así educadamente coordinar las aprobaciones de cotizaciones pendientes, brindar asesorías, remitir al cliente a las áreas solicitadas.</i>
<i>Elaboración de informes</i>	<i>Google drive</i>	<i>Se debe realizar los respectivos informes solicitados por gerencia</i>

Elaborado por Brayan Arango M.

Este documento describe las actividades que se deben realizar en el proceso de aplicación de las funciones del área.

5.2 discusión de resultados

De acuerdo a las investigaciones ya realizadas se da por hecho que la documentación de procesos es una herramienta útil para la eficiencia de la compañía brindando así aciertos a la hora de llevar un control más riguroso, además de cumplir con los parámetros para una adecuada estandarización llevando a la compañía a altos estándares de gestión, las compañías que su normatividad la estructuran en base a las ISO 9001 con el fin de adquirir las certificaciones para ser parte de ese conjunto de organizaciones que cuentan con la certificación con el fin de llegar a cumplir con altos índices de calidad, con la implementación de un control riguroso por medio de la documentación de procesos de dicha área la compañía tiene la oportunidad de utilizar las herramientas que ayudan a simplificar las funciones organizacionales llevando a las demás entidades a replantearse y llevando a colación lo que dice Benzaquen (2014), que las empresas que se encuentran certificadas bajo las ISO 9001 con respecto a las que no, poseen un mayor desempeño y productividad que aquellas que no se encuentran certificadas, esto como una necesidad de controlar y estructurar los procedimientos de las áreas y así priorizando el cumplimiento de cada uno de los objetivos

que la compañía se propuso, la documentación de los procesos toma gran importancia en base a la norma ISO 9001 (2015), que dice que la documentación permite la estandarización de los procesos, generando así mayor disminución de gastos que pueden llegar a generar los reprocesos a la hora de efectuar una función. Como lo dice Westcott (2013), la adaptación de las empresas bajo estos parámetros de estandarización fortalece su posición competitiva; adaptación a un mercado cambiante, mayor productividad, disminución de pérdidas, mayor administración de los recursos, mayor satisfacción laboral.

6. Conclusiones

- Actualmente las compañías buscan la calidad en sus funciones con el fin de ajustar sus objetivos por medio de nuevos avances tecnológicos para desarrollar las actividades. La aplicación de la documentación de procesos en la compañía Ltda es el primer paso para estructurar el camino hacia la eficiencia y calidad.
- El área de logística y compras de la empresa teleguardia Ltda, venía desarrollando sus procesos sin la necesidad de documentar los procesos sin embargo se cumplía con los objetivos estructurados desde gerencia, aun así se presentaban muchas dificultades al momento de desarrollar las actividades del área, desde que la documentación de los procesos se estableció la forma en que se realizan las funciones es precisa y clara.
- Al no tener claridad en el manejo de las funciones la gran parte del problema radicaba en la carencia de orden en el área de logística y compras y esto era por la falta de la documentación de cada procedimiento, ya con la implementación de la documentación realizar las actividades ya son más sencillas y fáciles de elaborar.

6.1. Recomendaciones

- Los cambios que se realicen en el transcurso del tiempo deberán estar aprobados por los encargados del área, con el fin de mitigar diferencias en el desarrollo de las funciones.

- Se deberán realizar capacitaciones a los nuevos ocupantes del cargo para así evitar errores en la ejecución de los procesos de forma en que no se repitan errores ni reprocesos.

Bibliografía

López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC EDITORIAL 2015

Heredia, N. L. (2013). *Gerencia de compras. La nueva estrategia competitiva*. Bogotá. Obtenido de <https://elibro.net/>

Avendaño, D. Y. (2013). <http://udistrital.edu.co/>. Obtenido de <http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/3362186/DOCUMENTO+FINAL.pdf>

El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851345005.pdf>

Como documentar un sistema de gestión de calidad según iso 9001:2015/ <https://www.marcialpons.es/libros/como-documentar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-segun-iso-90012015/9788415781639/>

Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO9001:2015/[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35327/camos querato.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35327/camos_querato.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5422/658306M645.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

(Medina León, Nogueira Rivera, & Hernández Nariño, 2017):
https://www.researchgate.net/publication/335327234_Procedimiento_para_la_gestion_por_procesos_metodos_y_herramientas_de_apoyo

Besterfield, D. H. (2009) Control de calidad. México/Pearson Educación

Heredia, J. A. (2001). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.

Baena(2014).<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

Artunduaga Giraldo & Calderon Castillo (2015).
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1064&context=administracion_de_empresas

Bermúdez y Rodríguez (2013).
[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=DMC4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Berm%C3%BAdez+y+Rodr%C3%ADguez+\(2013\)+&ots=Orbbmgi6ag&sig=HaosEinNppqV1KGVWDvfnoKfUrA#v=onepage&q=Berm%C3%BAdez%20y%20Rodr%C3%ADguez%20\(2013\)&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=DMC4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Berm%C3%BAdez+y+Rodr%C3%ADguez+(2013)+&ots=Orbbmgi6ag&sig=HaosEinNppqV1KGVWDvfnoKfUrA#v=onepage&q=Berm%C3%BAdez%20y%20Rodr%C3%ADguez%20(2013)&f=false)

Summers, D. C. (2006). Administración de la calidad. Mexico: Pearson educacion.