

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES METRO LABORATORIO S.A.S



ANA MARIA ORTIZ BAYONA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2024

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONALES METRO LABORATORIO S.A.S

ANA MARIA ORTIZ BAYONA

Informe de práctica presentado como requisito para optar por el título Profesional en Negocios  
Internacionales

Asesor

Mg. JULIAN FELIPE GONZALES DIAZ

Magíster en Administración y Dirección de Empresas (MBA)

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2024

**Autoridades Académicas**

**P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.**

Rector General

**P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.**

Rector Seccional Villavicencio

**P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria General Seccional Villavicencio

**Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por sus Bendiciones diaria, a mi madre Claudia y mi abuela Temilda, por siempre ser un apoyo incondicional.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Glosario.....	11
Introducción .....	12
1.           Objetivos.....	13
1.1           Objetivo general.....	13
1.2           Objetivos específicos .....	13
2.           Perfil de la Empresa .....	14
2.1           Razón Social .....	14
2.2           Acerca de la empresa .....	14
2.3           Ubicación de las oficinas administrativas.....	14
2.4           Misión .....	15
2.5           Visión .....	15
2.6           Estructura Organizacional.....	16
3.           Cargo y Funciones .....	17
3.1           Cargo.....	17
3.2           Funciones .....	17
3.2.1           Actividades Generales .....	17
3.2.2           Actividades específicas.....	17
4.           Diagnóstico de la Empresa.....	18
4.1           DOFA/ Análisis.....	18
5.           Plan de Mejora .....	19
5.1           Área de oportunidad.....	19
Tabla 1 Continuación .....	20
Tabla 1 Continuación .....	21
5.2           Cronograma de desarrollo del Plan de Mejora .....	22
Tabla 2 Continuación .....	23

Tabla 2 Continuación .....	24
6. Impactos y Limitaciones .....	25
7. Aportes .....	26
7.1 Mis Aportes .....	26
7.2 Los Aportes de la Empresa .....	26
8. Conclusiones .....	27
Referencias Bibliográficas .....	28

**Lista de Figuras**

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1</b> Ubicación geográfica de Laboratorio Metro S.A.S.....	14
<b>Figura 2</b> Fotografía del Hospital Departamental de Villavicencio .....	15
<b>Figura 3</b> Organigrama de Metro Laboratorio S.A.S .....	16

**Lista de tablas**

pág.

<b>Tabla 1</b> Plan de Mejora .....	19
<b>Tabla 2</b> Cronograma Plan de mejora .....	22

### **Resumen**

En este escrito se presenta el informe de prácticas profesionales para evidenciar la aplicación del conocimiento adquirido a través de los espacios ofrecidos durante los 8 semestres de la carrera, permitiendo desarrollar el desempeño profesional, en un ambiente laboral durante los 4 meses de práctica en la empresa LABORATORIO METRO S.A.S; así se expone que las actividades ejecutadas se enfocaban en la administración y procesos de la entidad donde se desarrollaron las labores de manera perspicaz, para poder estructurar el plan de mejora, el cual se enfocó en la optimización de procesos administrativos fortaleciendo la implementación de la gestión documental de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento de procesos internos y encaminar a la organización, en un proceso de mejora continua de la calidad, direccionada en buscar la acreditación en esta norma.

**Palabras Clave:** Administración, optimización de procesos, gestión documental, práctica profesional.

### **Abstract**

In this document, the professional internship report is presented to demonstrate the application of the knowledge acquired through the spaces offered during the 8 semesters of the degree, allowing the development of professional performance, in a work environment during the 4 months of internship in the company. METRO LABORATORY S.A.S; This shows that the activities carried out focused on the administration and processes of the entity where the work was carried out in an insightful manner, in order to structure the improvement plan, which focused on the optimization of administrative processes, strengthening the implementation of management. documentary according to the ISO 9001:2015 standard for the improvement of internal processes and directing the organization, in a process of continuous quality improvement, aimed at seeking accreditation in this standard.

**Keywords:** Administration, process optimization, document management, professional practice.

## Glosario

**Estándares:** “Se refiere a acuerdos formalizados que establecen criterios técnicos específicos. Estos criterios, que pueden ser reglas, directrices o definiciones de características, se aplican de manera coherente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplen con sus objetivos previstos” (IDEAM, s. f.).

**Gestión en calidad:** Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yáñez,2008, pág. 1).

**ISO:** Viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standarization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones (Yáñez,2008, pág. 1).

**Mapa de procesos:** Es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada” (Universidad ESAN, pag 1).

**Metrología:** “La ciencia de la medición y cómo se utilizan las mediciones. Se utiliza para medir y verificar la calidad dimensional de un objeto” (Metrology Glossary, s. f.).

**Negocios Internacionales:** “Son el estudio de las transacciones que tienen lugar en el extranjero para satisfacer las necesidades de los individuos y organizaciones” Rugman, A., & Hodgetts, R. M. (1997).

**Procesos:** Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Universidad de Jaén, s. f.).

**Valor agregado:** “El valor añadido se refiere a cualquier atributo adicional que un producto o servicio posea. Este valor extra contribuye a mejorar su atractivo comercial, otorgándole una ventaja clave sobre los competidores” (Universidad de Guadalajara, 2019).

## **Introducción**

La competitividad en el mercado está marcada, por la gran diversidad de ofertas, soluciones, presentaciones, y experiencias exitosas, donde los clientes buscan un servicio eficiente que cumpla con sus requerimientos, con la seguridad y confianza de tener servicios y/o productos, que cumplan con sus expectativas, la fortaleza de las organizaciones se traduce entonces, en buscar los mecanismos que las distinguan, ofertando un valor agregado, que fidelice al cliente.

Considerando la proyección del Laboratorio Metro S.A.S., se debe ver a la calidad como una necesidad de normalización de los procesos institucionales, pues el emplear normas y estándares de calidad producirá un mejoramiento continuo en los procesos de la organización.

En el inicio de las políticas de la organización y su interés en avanzar en el mejoramiento continuo, se necesita fortalecer algunos procesos enmarcados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Laboratorio Metro S.A.S., avanzando así, en la implementación inicial del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, ofreciendo ventaja competitiva poco a poco respecto a las demás empresas del sector.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Formular un plan inicial para implementar la gestión de calidad en el Laboratorio Metro S.A.S según la norma ISO 9001:2015.

### **1.2 Objetivos específicos**

- ✦ Examinar el estado de gestión de calidad para determinar el estado de Laboratorio Metro SAS, de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015. m.
- ✦ Establecer el mapa de procesos de la Organización.
- ✦ Organizar documentos transversales, basados en el mapa de procesos de Laboratorio Metro S.A.S.



**Figura 2** *Fotografía del Hospital Departamental de Villavicencio*



Nota. En esta figura se señala la ubicación del hospital departamental de Villavicencio, ubicado en la ciudad de Villavicencio, se encuentra administrativamente mayormente en este punto ya que la mayoría de las actividades que realiza la empresa se encuentra situadas en este sitio. Adaptado de Noticiero CDN “Hospital Departamental de Villavicencio mantiene convocatoria abierta para jefes y auxiliares de enfermería”

## 2.4 Misión

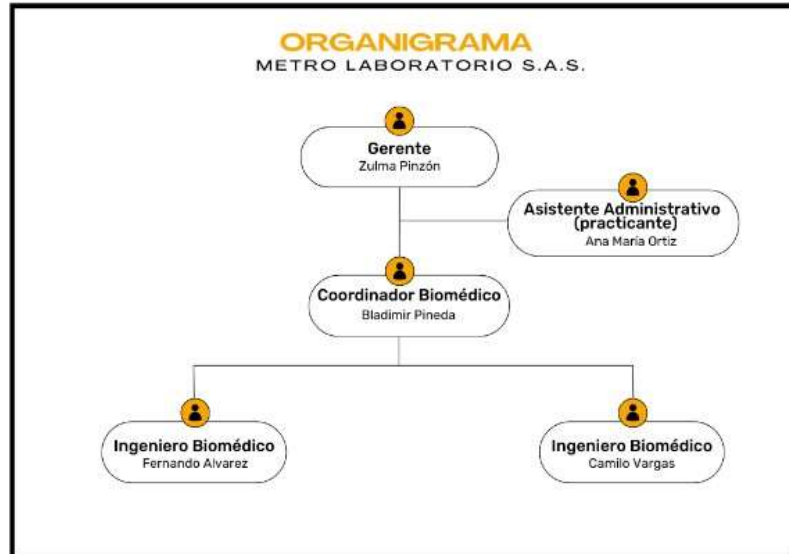
Brindar servicios de metrología para equipos biomédicos e industriales, con personas altamente calificadas y siguiendo los lineamientos establecidos de manera nacional e internacional, siempre en continua actualización, para la mejora de procesos, permitiendo una mayor competitividad en el sector

## 2.5 Visión

Conseguir distinción nacional como uno de los laboratorios preferidos por el cliente, dando solución a procesos metrológicos, con alto grado de calidad en la presentación de los servicios, guiados por los valores y mejora constante de la compañía.

## 2.6 Estructura Organizacional

Figura 3 Organigrama de Metro Laboratorio S.A.S



### **3. Cargo y Funciones**

#### **3.1 Cargo**

Estudiante de Negocios internacionales en Práctica profesional.

#### **3.2 Funciones**

##### ***3.2.1 Actividades Generales***

- Apoyo a los ingenieros en la organización administrativa en diversas actividades.
- Manejo de cotizaciones.
- Recepción y envío de equipos.
- Atención al cliente.
- Apoyo con la documentación del mantenimiento preventivo y correctivo.

##### ***3.2.2 Actividades específicas***

- Elaboración de formatos gestión documental.
- Apoyo en la gestión logística para la ejecución de las calibraciones y calificaciones.
- Apoyo en generación de certificados.
- Apoyo en atención al cliente.
- Apoyo en la elaboración de hojas de vida, informes de mantenimiento.
- Apoyo en la implementación de diferentes herramientas para la optimización de procesos dentro de la empresa.
- Apoyo gestión inventario.
- Archivo y actualización de hojas de vida.
- Apoyo en sistema de gestión de la calidad.
- Demás actividades que el contrato requiera.

## 4. Diagnóstico de la Empresa

### 4.1 DOFA/ Análisis

#### **Debilidades:**

- ❖ Falta de identidad documental institucional
- ❖ La plataforma estratégica de la organización no cuenta con mapa de procesos
- ❖ Desorganización en el manejo y disposición de los documentos generados en cada una de las áreas y/o dependencias.

#### **Oportunidades:**

- ❖ Capacitación por entes gubernamentales.
- ❖ Adopción de software especializado para la gestión eficiente de documentos
- ❖ Iniciar el proceso de acreditación, en aras de certificarse en la Norma Técnica ISO.

#### **Fortalezas:**

- ❖ Compromiso de la alta dirección para implementar los procesos y procedimientos requeridos
- ❖ Cultura empresarial orientada hacia la mejora continua
- ❖ Capacidad de adaptación

#### **Amenazas:**

- ❖ Riesgo de seguridad Sin un sistema de gestión documental, la información confidencial puede estar en riesgo de exposición o pérdida, lo que podría dañar la reputación de la empresa y afectar la confianza de los clientes.
- ❖ Riesgo de pérdida de propiedad intelectual o información confidencial
- ❖ Presión competitiva por parte de empresas que ya cuentan con un sistema de gestión documental eficiente.

## 5. Plan de Mejora

### 5.1 Área de oportunidad

Tabla 1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA A CORTO PLAZO DE METRO LABORATORIO S.A.S					
PROYECTO	ESTANDAR	CRITERIO	ACCIONES INMEDIATAS		RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION
			ACTIVIDADES	DESCRIPCION	
Fortalecer el Sistema de gestión de la Calidad en el Laboratorio Metro S.A.S.	Cliente con un conocimiento del 100% del portafolio de servicios	Identificación de servicios ofertados, que satisfacen la necesidad del cliente	Elaborar documento de presentación al cliente de la Organización	Elaborar brochure de presentación de la Organización al Cliente, mostrando quienes son, servicios que se ofertan y medios de contacto, en caso de requerir servicios o información	Ana María Ortiz Bayona
	Colaboradores 100% identificados y empoderados de cada una de sus actividades, de acuerdo con el proceso al que forma parte de esta.	Colaboradores que conocen sus procesos y su interrelación en el mapa de procesos de la organización	Elaborar Mapa de procesos de la Organización	Teniendo en cuenta, la plataforma estratégica de la organización y la estructura de esta, se diseñará el mapa de procesos	

**Tabla 1** *Continuación*

	Avance del 80% en la implementación de los formatos de uso transversal en la organización	Empresa organizada en la unificación de formatos base, de uso común	Elaboración de formatos transversales a la institución	Se elaborarán los formatos para oficinas, toma de asistencia, actas y traslado de equipos, listado de precios, formato de Cotización, orden compra, hoja de vida de los metrólogos, hoja de vida del equipo, formato de traslado y actas de seguimiento	
					Ana María Ortiz Bayona e ingeniero biomédico delegado para tal fin
	Calibración de equipos 100% garantizada, de acuerdo con las especificaciones de cada uno, debidamente descrita en los procedimientos estipulados para tal fin	Equipos intervenidos de forma adecuada, de acuerdo con las normas internacionales de calibración	Elaboración de procedimientos de Calibración	En apoyo con ingeniero biomédico se estructurarán los procedimientos, para llevar a cabo la Calibración de los equipos que se reciben en la Organización.	

**Tabla 1** *Continuación*

	<p>Registrar el 100% de los documentos debidamente codificados e identificados dentro de cada uno de los procesos institucionales, que hacen parte del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Uso estricto dentro de la organización de documentación establecida, codificada e identificada</p>	<p>Elaboración de Listado maestro de documentos de la Organización.</p>	<p>Codificar y organizar en el listado maestro de documentos los diferentes formatos y protocolos empleados dentro del desarrollo de actividades dentro de la Organización.</p>	<p>Ana María Ortiz Bayona</p>
	<p>Registrar las actividades que se ejecutan en el área de talento humano y hacer el debido levantamiento del 100% los procedimientos de acuerdo con ello.</p>	<p>Proceso estandarizado, que lleva un adecuado control y registro de los colaboradores y lo que implica su vinculación y seguimiento dentro de la organización.</p>	<p>Levantamiento del proceso de Talento Humano</p>	<p>Descripción del proceso de talento Humano, teniendo como insumo las actividades que se desarrollan, estableciendo los correspondientes procedimientos</p>	

**5.2 Cronograma de desarrollo del Plan de Mejora**

*Tabla 2 Cronograma Plan de mejora*

PLAN DE MEJORA A CORTO PLAZO DE METRO LABORATORIO S.A.S													
PROYECTO	ESTANDAR	CRITERIO	ACCIONES INMEDIATAS		RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN 2 MESES				RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	
			ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN		NOVIEMBRE							
						S 1	S 2	S 3	S 4				
Fortalecer el Sistema de gestión de la Calidad en el Laboratorio Metro S.A.S.	Cliente con un conocimiento del 100% del portafolio de servicios	Identificación de servicios ofertados, que satisfacen la necesidad del cliente	Elaborar documento de presentación al cliente de la Organización	Elaborar brochure de presentación de la Organización al Cliente, mostrando quienes son, servicios que se ofertan y medios de contacto, en caso de requerir servicios o información	Ana María Ortiz Bayona	X					Ana María Ortiz Bayona	Documento entregado y aceptado una vez realizadas las correcciones hechas por el responsable del seguimiento	Bladimir Pineda Castiblanco

**Tabla 2** *Continuación*

<p>Colaboradores 100% identificados y empoderados de cada una de sus actividades, de acuerdo al proceso al que forma parte de la misma.</p>	<p>Colaboradores que conocen sus procesos y su interrelación en el mapa de procesos de la organización</p>	<p>Elaborar Mapa de procesos de la Organización</p>	<p>Teniendo en cuenta, la plataforma estratégica de la organización y la estructura de la misma, se diseñará el mapa de procesos</p>		<p>X</p>	<p>X</p>																	
<p>Avance del 80% en la implementación de los formatos de uso transversal en la organización</p>	<p>Empresa organizada en la unificación de formatos base, de uso común</p>	<p>Elaboración de formatos transversales a la institución</p>	<p>Se elaborarán los formatos para oficios, toma de asistencia, actas y traslado de equipos, listado de precios, formato de Cotización, orden compra, hoja de vida de los metrólogos, hoja de vida del equipo, formato de traslado y actas de seguimiento</p>				<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>X</p>											



## 6. Impactos y Limitaciones

Al momento de desarrollar las bases para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en aras de enrutar a la organización hacia la búsqueda de la certificación según la norma ISO 9001:2015 en Metro Laboratorio S.A.S, se llevó a cabo la debida evaluación al material existente, partiendo desde la plataforma estratégica, de la mano de la norma, estudiando y analizando cada uno de los aspectos citados allí, y al examinar la documentación existente, frente a la requerida para los procesos metrológicos y administrativos, que se llevan a cabo en el día a día, se originó el impacto y reto de ordenar todos los documentos ya creados por la empresa y establecer los no existentes, con el fin de ser desarrollados de acuerdo a los requerimientos de los diferentes procesos.

El haber realizado las prácticas profesionales en el Laboratorio Metro S.A.S, permitió tener la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera, y a medida que se avanzaba en las mismas, con el desarrollo y seguimiento de las diferentes actividades designadas, la investigación permanente y el estudio de la norma en el tema, se logró salir de la zona de confort en la que se estaba, aportando a la organización los diferentes productos documentales, mapa de procesos, y levantamiento del proceso de talento humano, dándolos a conocer a la alta gerencia y al equipo de trabajo, prestando atención a las observaciones que se fueron encontrando al respecto, llevando a cabo los diferentes ajustes, hasta consolidar los diferentes documentos, codificarlos y ponerlos al servicio de la organización. Es importante, destacar el hecho también, de los demás conocimientos que adquirí tanto en ingeniería como en metrología y los procesos y procedimientos que son transversales en estas áreas, los cuales fueron claves dentro del desarrollo y levantamiento de estos.

Es básico dar a conocer, que el apoyo de la alta gerencia, y el interés en el tema que se planteó desde el principio, fueron claves en el desarrollo de las prácticas, ya que la directriz para todos los colaboradores desde el inicio fue el de apoyar el desarrollo de estas. Lastimosamente, considero que hace falta, que por parte de la organización, se empodere a un líder que pueda dar continuidad a lo que se inició, y estar atento de ir avanzando en el levantamiento de los otros procesos, y que se mantenga en uso adecuado, la documentación establecida, con el objeto de tener de forma permanente un proceso de mejora continua de calidad, en pro del cumplimiento de la misión, visión y objetivos corporativos, que buscan llevar a la organización al cumplimiento de los estándares propuestos.

## **7. Aportes**

En el desenlace de la práctica profesional se trabajó en conjunto con los colaboradores que hacen parte del Laboratorio Metro S.A.S, rescatando el manejo de comunicación asertiva, y trabajo en equipo, para el cumplimiento de metas trazadas, lo que permitió crear un ambiente laboral comprometido, para poder desarrollar las actividades de manera competente ya que, en su mayoría estas eran actividades que requerían la participación de todos, desde el área que cada uno manejaba. A continuación, se detallan algunos rasgos adquiridos en la experiencia laboral, tanto profesional como personal.

### **7.1 Mis Aportes**

En función de orientar a la institución a un mejor manejo administrativo para agilizar sus procesos internos, se dio inicio a la implementación del proceso de gestión de la calidad, planeada previo análisis con Gerencia, el Ingeniero a cargo, y el equipo de colaboradores, consiguiendo los insumos necesarios que llevaron a la elaboración y levantamiento del mapa de procesos, los documentos requeridos, que son transversales a los diferentes procesos, como lo son formato de hoja de vida para equipos biomédicos, formato de oficios, actas, socializaciones, entrega y recibo de equipos, ente otros, y la elaboración del proceso de talento humano.

### **7.2 Los Aportes de la Empresa**

Laboratorio Metro S.A.S., realizó un gran aporte y complemento, en el desarrollo y formación como futura profesional, al brindar la oportunidad de aprender muchísimas cosas nuevas en el campo de la metrología biomédica, el funcionamiento de diversos equipos, la documentación, a realizar cotizaciones para la prestación de servicios a los clientes, así como también para la compra de equipos a nivel nacional e internacional, incentivó el espíritu de líder, al ser encargada de desarrollar proyectos de entrega de resultados, en diferentes procesos contractuales, mejoró la capacidad de trabajo en equipo. Finalmente, se pudo aplicar los diferentes conocimientos adquiridos a través del pensum académico, y demostrar aún más, que la carrera de negocios internacionales es versátil y adaptable.

## 8. Conclusiones

Las actividades asignadas dentro de la práctica profesional en el Laboratorio Metro S.A.S., aplicando los conocimientos aprendidos durante los 8 semestres de la carrera de negocios internacionales de forma práctica, en un entorno laboral, fortaleciendo habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones.

La experiencia adquirida en las prácticas profesionales permitió aprender dentro del marco de la contratación, cómo es el proceso con entidades del estado, la ejecución, entrega de informes para supervisión, y liquidación de los mismos, como se pudo hacer al formar parte del equipo que tenía a cargo la ejecución del contrato de mantenimiento con la Secretaria de Salud del MetaLaboratorio de Salud Pública, en donde se lidero el proceso de realización de este y la radicación del Informe final del contrato, y la liquidación, alcanzando de manera satisfactoria la culminación y desembolso del pago del del mismo, al haberse ejecutado de manera oportuna y en un 100%.

De la misma manera, se encontró que los documentos transversales institucionales creados, como parte del proceso inicial de la gestión de calidad, contribuyeron al mejoramiento de procesos administrativos internos de la Organización.

La experiencia vivida dentro de Laboratorio Metro S.A.S, para realizar las prácticas profesionales dejo varias lecciones que no se pueden conocer, si no fuera por la experiencia, hecho por el cual, se agradece a todo el equipo de colaboradores, la Gerencia y al Ingeniero Líder del proceso, por el constante aprendizaje y, por reafirmar que todo lo que aprendas te será útil.

### Referencias Bibliográficas

- Conexión ESAN (s.f.) ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? esan.edu.pe.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-delaorganizacion#:~:text=Un%20mapa%20de%20procesos%20es,una%20organizaci%C3%B3n%20en%20forma%20interrelacionada.&text=El%20mapa%20de%20procesos%20re%20coge,procesos%20que%20realiza%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- East Coast Metrology. (s.f.). Metrology Glossary. eastcoastmetrology.com.  
<https://eastcoastmetrology.com/resources/metrologyglossary/#L.com>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales. (IDEAM). (s. f.). Definición y Entes Normalizadores. ideam.gov.co.  
<http://www.ideam.gov.co/web/ecosistemas/normasestandares>
- Rugman, A., & Hodgetts, R. M. (1997). Negocios internacionales. Parte II: El Ambiente de los Negocios Internacionales. McGraw-Hill.
- Universidad de Guadalajara. (2019). Valor Agregado y Propuesta Única de Valor (PUV). UDG Virtual. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2972/1/Valor%20agregado%20y%20propuesta%20%C3%BAnica%20de%20valor.pdf>
- Universidad de Jaén. (s.f.). Criterio 5: procesos. ujaen.es.  
[https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. /internacionaleventos.com. <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>