

## Propuesta de implementación de la norma iso 9001:2015, en la gestión administrativa del instituto regional de oftalmología región La Libertad 2016

Proposal for implementation of the iso 9001: 2015 standard, in the administrative management of the regional institute of oftalmología La Libertad region 2016

Evelyn Vinesa Salirrosas Salirrosas\*

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

\*Autor correspondiente: [evelyn8263@hotmail.com](mailto:evelyn8263@hotmail.com) (E. Salirrosas)

---

### RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015, en la gestión administrativa del instituto regional de oftalmología. La muestra estuvo conformada por 52 personas. Utilizándose el método inductivo y deductivo. La técnica que se aplicó en esta investigación fue la observación y entrevista. Se concluye que la propuesta de implementar la norma ISO 9001:2015 en la gestión administrativa dará como resultado mejorar el rendimiento en la ejecución de sus procesos.

**Palabras clave:** Norma ISO 9000:2015; gestión administrativa; eficiencia

---

### ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the proposal for the implementation of the ISO 9001: 2015 standard in the administrative management of the regional ophthalmology institute. The sample consisted of 52 people. Using the inductive and deductive method. The technique that was applied in this research was observation and interview. It is concluded that the proposal to implement the ISO 9001: 2015 standard in administrative management will result in improved performance in the execution of its processes.

**Keywords:** ISO 9000: 2015 standard; administrative management; efficiency.

---

### 1. INTRODUCCIÓN

La evolución de la norma 9001 empezó en el año 1987: La norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

En el año 1994: Hubo cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.

En el año 2000: La norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al enfoque de procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

En el año 2008: En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.

En el año 2015: Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación.

Las principales mejoras de la nueva versión son: va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.; el objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes; el enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar dentro de un marco general que llamamos enfoque de riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes; la versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización – por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera – el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos y por último la transición ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015: A partir de septiembre 2015 y hasta septiembre 2018 se desarrollará la fase de transición destinada a las organizaciones certificadas; se trata de un periodo de 3 años, dónde podrán coexistir las dos versiones. A partir de septiembre 2018 la certificación a la versión ISO 9001:2008 ya no será válida. (Normas 9000, 2017)

Cuando hablamos del sector público y de la norma ISO 9001 en una misma frase suele pasar que no se conciba dicha relación, y que no se entiendan los beneficios que puede generar la relación, tanto para la organización como para los clientes, es decir, todos los miembros de la sociedad que se benefician de algún punto de la norma. Puede darse el caso en el que algunas personas vean indispensable establecer una relación entre ambos conceptos. Pero debemos decir que se puede implementar una norma ISO 9001 en el sector público y que es altamente recomendable debido al gran número e importancia de los beneficios que aporta. Si nos centramos en qué aspectos puede aplicar la norma ISO 9001 dentro del sector público, debemos destacar que ayudaría de la misma manera que lo hace en organizaciones privadas, es decir, permite la completa comprensión de todos los objetivos marcados, permitiendo que se trabaje con unos procesos claros, eficientes y que mejoren el flujo de la información en todas las etapas de la gestión. Se permite la mejora de la ejecución y la integración de todos los procesos, esto ayuda a mejorar la prestación de servicios y consigue alcanzar la satisfacción del cliente. Esta norma aporta directrices para la aplicación del sistema de gestión de calidad y se centra en aportar mayores soluciones y una mayor eficiencia en la resolución de todas las consultas realizadas, necesidades y expectativas que tiene la comunidad. Se trata de un esquema que permite marcar las bases para gestionarse y establecer una empresa integral, a la vez que se mejora de forma continua, como es habitual en los sistemas de gestión. (Escuela europea de excelencia, 2016)

La norma ISO 9001 2015 puede aplicarse a organizaciones de ámbito público o privado y sus beneficios tienen gran repercusión. Lo más habitual es hablar de la certificación ISO 9001 en el sector privado, pero es necesario pensar que esta norma aporta grandes ventajas en las administraciones públicas, por ejemplo, la mejora de la gestión a nivel local o el impulso de acciones encaminadas a la mejora de la innovación para lograr ciudades inteligentes y sostenibles.

Las ventajas de la nueva ISO 9001 de 2015 en los organismos públicos son: mejora la toma de decisiones; facilita la ejecución de procesos y minimiza la duplicidad de tareas; aumenta el nivel de eficiencia; mejora el rendimiento de los diversos servicios prestados; hace posible la mejora e incrementa la satisfacción de los ciudadanos y cualquier persona involucrada en las actividades desarrolladas por el sector público (ISOTools, 2016)

La gestión de calidad es tanto una estrategia como un proceso. La concepción de la gestión de la calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin. El desarrollo de la gestión de calidad puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo, participación, compromiso, autorresponsabilización, cooperación y aprendizaje dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. (Camison et al., 2006)

El liderazgo es extremadamente importante para que el sistema de gestión de la calidad pueda funcionar con éxito en una organización. Tanto que, el liderazgo y la alta dirección en ISO 9001:2015, han merecido ocupar un requisito completo en la nueva norma. Toda la responsabilidad sobre el sistema de gestión de la calidad recaía sobre una sola persona, o en el mejor de los casos, en un solo departamento, lo cual solo dificultaba aún más, el establecimiento de una cultura de calidad y prevención de riesgos. Es esa la razón por la cual se destina un capítulo completo al liderazgo y la alta dirección en ISO 9001:2015, y al papel que esta debe desempeñar en función del éxito de sistema. Por supuesto, esto no significa que la alta dirección asumirá el papel del departamento de calidad, o que vaya a reemplazar en sus funciones al departamento de calidad en la

organización, pero sí deja claro que la alta dirección debe ejercer el liderazgo y debe conocer, participar, y fomentar el uso del sistema, con el fin de establecer una cultura de calidad dentro de la organización.

El liderazgo es esencial para el sistema de gestión de calidad, ya que permite lograr sus verdaderos objetivos encaminados a la mejora de la satisfacción de los clientes. Esto hará que las personas sientan la importancia de la calidad dentro de la organización y la real trascendencia del estándar en la mejora de la calidad y la satisfacción de los clientes (Escuela europea de excelencia, 2017)

La cultura empresarial muchas veces reduce, detiene y ahoga las posibilidades de iniciativa creatividad, participación dentro del sistema de gestión de la calidad. Si no se modela el liderazgo, el empoderamiento será desplazado por el autoritarismo empresarial. El camino entonces se volverá áspero, la innovación lindará con la simpleza e inclusive se podría anular la innovación. Por tanto se deben fomentar la participación, la creatividad y el trabajo en equipo, evitando toda burocracia, resistencia y cuestionamiento. (Revista La Calidad de colegio de ingenieros del Perú, 2017)

La implementación de un sistema de calidad, ante todo se tratara de adoptar la filosofía de la calidad total, es decir controlar todos los procesos de la empresa, involucrar a todo el personal, primando los aspectos humanos por encima de todo, y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objetivo de satisfacer plenamente al cliente. Este sistema no solo se implantará, sino que se mantendrá y revisará periódicamente en un continuo esfuerzo por mejorar. Para implantar el sistema será necesario que la dirección de la empresa tome la correspondiente decisión, de formar unánime y firme, decisión que deberá incluir la motivación y entrenamiento de todo el personal para asegurar el éxito del proyecto. (Cuatrecasas, 2010)

A la hora de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015, las organizaciones buscan conseguir una serie de beneficios para ellos y para sus clientes. todo lo que se obtiene al certificarse bajo el paraguas de un sistema de gestión de calidad es: satisfacer al cliente; obtención de nuevos clientes ;mejora los procesos de la organización ;diferenciación de la competencia ;reducción de costes sin que afecten a la calidad ;cumplir con los requisitos de la administración pública y cumplir con las exigencias que se derivan de la pertenencia a un grupo (Escuela de europea de excelencia, 2018) El 23 de septiembre de 2015 se publicó la norma ISO 9001:2015, la misma que trae cambios muy importantes, ya que permite la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los sistemas de gestión de la calidad. Ahora en la actualidad se dispone de la versión ISO 9001:2015, el cual se compone de la siguiente estructura:

1. Alcance
2. Referencia normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operaciones
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora.

La administración en el sector público no ha sido muy eficiente, debido a la falta de planificación y control en sus procesos, es por ello que algunos instituciones del sector publico han venido implementado la norma ISO 9001 y con el paso del tiempo aquellos que se han certificado con la norma ISO 9001: 2008 han hecho la fase de transición a la norma ISO 9001:2015.

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (Digemid) del Ministerio de Salud (Minsa) es la primera entidad de salud pública en obtener la certificación ISO 9001 y una de las pocas entidades estatales que logra este reconocimiento, destacó hoy el viceministro de Salud, Dr. José Calderón Yberico, durante la ceremonia oficial donde se recibió esta certificación. Señaló que este reconocimiento se ha logrado merced a la implementación de un sistema de gestión de la calidad y el esfuerzo de todos los trabajadores de la institución a favor de la atención de los usuarios. El trabajo no ha sido fácil, Digemid es una institución técnico normativa bastante compleja y como institución pública, sus actividades están delimitadas por diversos dispositivos legales y procedimientos administrativos, muy distinto a las empresas privadas en donde las decisiones que se toman se pueden ejecutar con mayor rapidez, por eso decidimos implementar el sistema por etapas, considerando en la primera etapa los procesos relacionados al registro sanitario”, agregó.

Consideró que el reto actual para afianzar el sistema es lograr que todos incorporen como un sistema de trabajo el mejoramiento continuo, fijando cada vez nuevas y mayores metas. (Minsa, 2007)

Por onceavo año consecutivo la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid) recertificó en la ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad, logrando mejorar los servicios que brinda la institución.

La empresa certificadora Icontec Internacional de Colombia realizó una auditoría de seguimiento de certificación y actualización de la nueva versión de la norma ISO 9001: 2015. La viceministra de Salud Pública, María del Carmen Calle, destacó que la Digemid “es una de las direcciones que mejora permanentemente y que ello se ve reflejado en la optimización de sus procesos y que ahora corresponde al ciudadano de a pie percibir los beneficios porque el centro de nuestro trabajo es la población”. (Digemid, 2018)

El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES) logró la Certificación ISO 9001:2015 para los procesos de Recepción, Almacenamiento y Distribución de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios no refrigerados destinados a las dependencias de salud del ámbito nacional. (Cenares, 2018)

El Instituto Regional de Oftalmología (IRO), es un centro oftalmológico público del Gobierno Regional La Libertad que brinda atención a la población de escasos recursos económicos, sin embargo se ha observado un escaso control en la ejecución de procesos ocasionando una deficiencia en la gestión administrativa y debilidad en el desempeño de trabajo, a su vez no se realiza un monitoreo eficaz en los documentos de gestión en la institución como el: POI, PEI, por lo que no se puede determinar si está funcionando de acuerdo a lo planificado. Con respecto al personal existe una falta de compromiso por parte del personal debido al desconocimiento y/o desinterés de la cultura organizacional de la institución, contratación de personal que no cumple perfil del puesto de acuerdo al MOF de la institución dando como resultado la ineficiencia en la gestión administrativa y falta de supervisión en las funciones del puesto.

El objetivo general es determinar cuál es la incidencia de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la gestión administrativa del instituto regional de oftalmología región la libertad 2016.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La población estuvo conformada por 182 personas que está constituido por el personal administrativo y asistencial del instituto regional de oftalmología. El tamaño de la muestra de la población finita del instituto regional de oftalmología fue de 52 personas. Los métodos utilizados fueron: inductivo el cual nos permitió obtener a partir de hechos particulares una conclusión general del tema objeto de investigación y el deductivo este método parte de conocimientos generales a específicos. La técnica que se aplicó en esta investigación fue : la observación esta técnica permitió obtener la información a través de un contacto directo con la realidad, la entrevista esta técnica fue para obtener datos que consistió en un dialogo con el entrevistado ; esto se realizó con el fin de obtener información de parte de este y la encuesta fue la técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se pudo conocer la opinión o valoración del encuestado. Los instrumentos que se utilizo fue el cuestionario, que fue aplicado al personal del instituto regional de oftalmología, así como la observación. En el procesamiento de la Investigación se aplicó el programa de microsoft word para realizar las encuestas y programa microsoft excel para tabular los resultados.

### Muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde: Z =1,96, nivel de confianza del 95%

N = 182

p = 5%

q = (1-p) = 0,95

i = 0,05, por la precisión se considera un 5%

n = 52,301

n = 52

El tamaño de la muestra de la población finita del instituto regional de oftalmología es de 52 personas.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1.** La institución promueve a los trabajadores a que conozcan y cumplan con los documentos de gestión como ROF, MOF, POI, PEI u otros

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca	Total
Cantidad	0	0	0	4	48	52
%	0	0	0	7,7	92,3	100

En esta tabla N° 1, el 92,3% de los encuestados manifestaron que la institución nunca promueve que se conozca y se cumplan los documentos de gestión y el 7,7% manifestaron muy pocas veces.

**Tabla 2.** Conoce en que consiste la norma ISO 9001:2015

Alternativa	Si	No	Total
Cantidad	0	52	52
%	0	100	100

En esta tabla N° 2, el 100% de los encuestados manifestaron que no conocen en que consiste la norma ISO 9001:2015

**Tabla 3.** Se realizan auditorías en el instituto regional de oftalmología

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca	Total
Cantidad	0	0	0	0	52	52
%	0	0	0	0	100	100

En esta tabla N°3, el 100% de los encuestados manifestaron que nunca se realizan auditorías en el instituto regional de oftalmología.

**Tabla 4.** Se realizan reuniones semanales de todas las áreas, con la finalidad de corroborar si el resultado es según lo planificado en el PEI y POI

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca	Total
Cantidad	0	0	0	13	39	52
%	0	0	0	25	75	100

En esta tabla N° 4, el 75% de los encuestados manifestaron que nunca se realizan reuniones semanales de todas las áreas, con la finalidad de corroborar si el resultado es según lo planificado en el PEI y POI y el 25% manifestaron muy pocas veces.

**Tabla 5.** Se ejecuta con eficiencia y rapidez los procesos de compra del instituto regional de oftalmología

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca	Total
Cantidad	0	0	29	15	8	52
%	0	0	55,76	28,84	15,4	100

En esta tabla N° 5, el 55,76% de los encuestados manifestaron que algunas veces se ejecuta con eficiencia y rapidez los procesos de compra del instituto regional de oftalmología, el 28,84% manifestaron muy pocas veces y el 15,4% manifestaron nunca.

Los procesos para incorporar a las personas a la organización, la selección tiene lugar después del reclutamiento, en donde la selección es el proceso de escoger a los mejores candidatos para la organización (Chiavenato, 2009). En el instituto regional de oftalmología, no se viene dando de esta modalidad, ya que el ingreso de personal se da por recomendación o por poder político.

Se carece de una adecuada supervisión, es por ello que la gestión administrativa es muy ineficiente y los procedimientos lentos. La supervisión es muy importante ya que mejora la calidad de trabajo.

Existe un desconocimiento de casi el 75% del personal sobre la misión, visión, objetivos, POI, PEI y demás documentos institucionales, lo que significa que no están debidamente identificados y que solo realizan sus tareas de manera monótona,

La auditoría es la parte administrativa que representa el control de las medidas establecidas, si no hay una eficiente información financiera, ni administrativa ni operacional, esta información no sería confiable, ni veraz ni oportuna (Sandoval, 2012). El instituto no cuenta con un órgano de control interno, no se realizan auditorías, por lo que no hay un control en las medidas establecidas, y esto sería una debilidad, ya que no se podría tomar decisiones eficientes que podría generar cambios en la institución.

En las organizaciones, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes, los gerentes no pueden saber como organizar a su personal si sus recursos debidamente. Quizá incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza ni espera que los demás les sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas no de saber cuándo y donde se desvían del camino. (Stoner et al., 1996)

Se debe comunicar a todo el personal sobre los planes, objetivos, funciones y responsabilidades, para que se trabaje en equipo logrando el cumplimiento de los objetivos trazados. La planificación reduce la incertidumbre y riesgos.

Con la Norma ISO 9001:2105 se iniciaría un proceso de capacitación interna a sus empleados, de modo que toda la organización, conozca la filosofía de este estándar y en base a ello poder crear una nueva cultura, orientada a que los empleados realicen sus actividades de manera ordenada y eficiente para mejorar la gestión administrativa.

#### **4. CONCLUSIONES**

La propuesta de implementar la norma ISO 9001:2015 en la gestión administrativa del instituto regional de oftalmología, permitiría mejorar el rendimiento en la ejecución de sus procesos aplicando la estructura de la norma como: el liderazgo y compromiso que deberá ejercer el director y todas las jefaturas de las áreas, teniendo como importancia al personal a su cargo, respetando los lineamientos de reclutamiento, supervisión en el cumplimiento de sus funciones asignadas, capacitación y conocimiento de la cultura organizacional de la institución; la planificación punto clave para alcanzar la mejora en la gestión administrativa donde se determinara los riesgos y oportunidades; el soporte teniendo que ver con la disposición de los recursos como capacitación del personal, existencia de pluralidad de proveedores para abastecimiento y la comunicación horizontal del personal de la institución; la operación en donde se ejecutaría el monitoreo de sus funciones según lo planificado; la evaluación se realizaría el seguimiento, medición, análisis y evaluación de tareas y resultado de funciones de todo el personal, así como llevar a cabo auditorías para obtener información sobre el avance de la implementación de la norma ISO y por último la mejora, a través de los resultados de la implementación se podrá corregir, prevenir y reducir acciones que se han venido ejecutando.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Camison, C.; Cruz, S.; González, T. 2006. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial Pearson Prentice Hall. Madrid. España. 1,464 pp.
- Colegio de ingenieros del Perú. 2017. Revista digital La Calidad (1) ,5-8. Disponible en: <http://cdlima.org.pe/wp-content/uploads/2018/01/REVISTA-CALIDAD-2017.pdf>
- Cuatrecasas, Ll. 2010. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Editorial Profit. Barcelona. España. 385 pp.

- Chiavenato, I. 2009. Gestión del talento humano .3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. México, D.F. México. 626 pp.
- Escuela Europea de Excelencia. 2016. Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015. Disponible en: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>
- Escuela Europea de Excelencia. 2016. Como aplicar la norma ISO 9001 en el sector público. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/07/aplicar-norma-iso-9001-sector-publico/>
- Escuela Europea de Excelencia. 2017. El papel del liderazgo y la Alta dirección en ISO 9001:2015. Disponible en: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/09/liderazgo-y-la-alta-direccion-en-iso-9001-2015/>
- Escuela Europea de Excelencia. 2018. Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- ISOTools. 2016. Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. La norma ISO 9001 2015 aplicada en el sector público. Disponible en: <https://www.isotools.org/2016/03/09/norma-iso-9001-2015-aplicada-al-sector-publico/>
- Lizarzaburu, E. 2016. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa, 18(30), 33-54: Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- Ministerio de Salud. 2007. Digemid se convierte en primera institución pública de salud en recibir certificación ISO 9001. Nota de prensa. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/40810-digemid-se-convierte-en-primera-institucion-publica-de-salud-en-recibir-certificacion-iso-9001>
- Ministerio de Salud. 2018. Por once años consecutivos Digemid mantiene ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad. Nota de prensa. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?seccion=3&IdItem=2135>
- Ministerio de Salud. 2018. Cenares obtiene certificación ISO: 2015. Disponible en: <http://www.cenares.minsa.gob.pe/Comunicaciones/Galeria/ID/46/CENARES-obtiene-C3%B3n-ISO-9001-2015>
- Normas 9000. 2017. Historia de la norma ISO 9001. Disponible en: [https://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)
- Sandoval, H. 2012. Introducción a la auditoría. 1ra Edición. Editorial Red Tercer Milenio. México. 139 pp.
- Stoner, J.; Freeman, R.; Gilbert, D. 1996. Administración. 6ta Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. Naucalpan de Juárez. México. 794pp.